

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	統籌外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃
編號	110450L5
應用範圍	物業外判管理工作，適用於統籌服務外判合約、服務承諾、質素評核及管理計劃
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 熟悉草擬合約及質素評核要項</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟悉服務合約的要項及服務承諾的原則 • 精通承辦商質素評核的重點及方法 <p>2. 統籌合約管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠統籌物業各服務合約的履行情況，包括人力資源及成本控制、服務水平及標準、安全管理及溝通彙報等 • 能夠明瞭業戶或客戶期望及要求，將服務要求及標準清楚列入服務合約及服務承諾中 • 能夠與承辦商建立合作關係，從而熟悉最新的技術或市場趨勢 • 能夠分析承辦商定期提交的報告，與承辦商檢討合約的履行情況，提升服務質素 • 能夠與承辦商討論或談判有關續約、解約、服務交接等相關事宜 <p>3. 統籌質素評核</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠令承辦商清楚了解服務標準及質素要求，並明瞭質素評核的方式 • 能夠按公司要求或質素管理系統，對承辦商的服務質素進行評核，並對承辦商能否符合投標標準作出評價 • 能夠評估承辦商的服務達標程度，檢討承辦商的服務質素，資源配合的成效，能對承辦商作出改善建議及指引，持續改善服務 • 能夠客觀地執行對承辦商獎罰的制度
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠熟悉服務合約的要項及服務承諾的原則，精通質素評核的重點及方法； • 能夠統籌物業各服務合約的履行情況，將服務要求及標準清楚列入合約及服務承諾中，能與承辦商檢討合約的履行情況，提升服務質素；及 • 能夠按公司指引或質素管理系統，對承辦商的服務質素進行評核，檢討成效，令承辦商作出持續改善。
備註	