

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	督導前線業戶/客戶管理服務工作及安排
編號	110474L3
應用範圍	業戶或客戶服務及聯繫工作，適用於督導前線業戶/客戶管理服務及編排各崗位工作
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握服務範圍、工作守則及服務標準 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握管理服務的範圍、工作守則、外判服務的類型及工作範圍 • 掌握品質管理的標準、程序及應用 2. 督導業戶/客戶管理服務 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠督導屬員巡查裝修工程及協助與業戶/客戶溝通，防止業戶/客戶進行違規工程 • 能夠向屬員傳達清晰指引，及帶領屬員跟進及處理住戶投訴、查詢及建議 • 能夠監督屬員按公契、建築物管理條例、住戶守則及其他法例切實執行管理職務 • 帶領屬員按服務質素標準執行職務，監察員工的服務質素，帶領屬員作出改善 3. 安排崗位工作 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按屬員的客戶服務技巧及專長，安排屬員擔任合適的客戶服務崗位，並按實際需要作出靈活調動 • 能夠對不同客戶服務崗位作出清晰的崗位職務及工作指引 • 能夠掌握業戶/客戶的需要及期望，安排合適的工作人員處理業戶/客戶的查詢、投訴或建議
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"> • 能夠掌握管理服務的範圍、工作守則、外判服務的類型及工作範圍，掌握品質管理的標準、程序及應用； • 能夠監察日常管業服務工作，防止業戶/客戶進行違規工程，能夠帶領屬員跟進及處理住戶投訴、查詢及建議；及 • 能夠帶領屬員按服務質素標準執行職務，能夠按屬員的客戶服務技巧及專長，安排人手及分配崗位工作。
備註	