

## 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	書寫事件報告，記錄事務、文書收發及存檔
編號	110480L2
應用範圍	管理事務的報告及紀錄，適用於書寫有關業戶管理事務的一般書信文件及紀錄，按文件的種類有系統地存檔
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解管理事務的文書及存檔方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解管理事務文件的類別、存檔編制、存檔期限、保密資料處理及存檔方式</li> <li>• 理解書寫一般管理事務的文書用語及格式</li> </ul> <p>2. 執行文書收發及存檔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠處理文書來往及安排派發通告及文件</li> <li>• 能夠將文件、報告及紀錄準確地分類，並按編制方式編號存檔(包括電子檔案)</li> <li>• 能夠定期按時收集管理事務所需的文件或報告，例如單位裝修紀錄、環保回收紀錄等，向上級呈報</li> <li>• 能夠妥善地安排文書存檔及編印工作，能夠按上級指示即時存取相關的檔案</li> </ul> <p>3. 書寫一般文書及事件紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠編寫事件紀錄，例如編寫事件時序表</li> <li>• 能夠處理一般證件或其他申請，如住戶證、裝修證、申請裝修、申請搬運等，確保申請者提交充夠及正確的文件</li> <li>• 能夠草擬或書寫一般文書及通告，例如停水或停電通告、暫停服務通告、一般查詢的書面回覆等</li> </ul>
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"> <li>• 能夠理解一般文書的處理及存檔方式，能夠理解書寫一般管理文書的用語及格式；</li> <li>• 能夠根據既定的文件處理系統，有系統地收發基本的管理事務文件，並按不同的文件內容作分類存檔，能夠就日常事件編寫紀錄及編號存檔，方便存取；及</li> <li>• 能夠準確及適時地處理業戶申請，能夠草擬或書寫一般文書及通告。</li> </ul>
備註	