

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	執行專業品質管理及認證
編號	110491L4
應用範圍	品質管理及認證工作，適用於執行品質管理程序及協助認證工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉品質管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通曉業戶服務品質管理的程序及標準，及品質認證的程序和要求</li> </ul> <p>2. 執行品質管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠按品質管理程序及標準，監察屬員及承辦商的表現，確保能提供符合標準及質素要求的服務</li> <li>• 能夠按招標程序外判服務，按品質管理程序有系統地監察外判服務合約工作，確保符合合約要求</li> <li>• 能夠草擬符合品質標準的實務工作指示，管理屬員及承辦商安指示提供服務及執行工作</li> <li>• 能夠收集並整合所有按質素管理系統要求呈交的報告，統計服務的達標率或率，並向上級作出改善建議</li> </ul> <p>3. 協助執行認證程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠檢查及整理品質認證需要的相關文件和紀錄</li> <li>• 能夠協助進行品質認證預審程序，按品質認證程序及要求，協助查核物業管理及服務工作的報告及紀錄、巡查物業及設施的狀況，以查核報告與現況是否吻合，對不符合要求的情況作出跟進改善及向上級呈報</li> <li>• 能夠協助物業進行正式的品質認證程序，包括向評審機構提供文件、紀錄及資料，並能作出初步及合理的解說</li> <li>• 能夠對認證時所有「不符合」或「有待觀察」的項目，草擬「行動計劃」交上級審批，能夠監督屬員或承辦商作出即時改善，並於限期前達到預設目標</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>• 能夠通曉業戶服務品質管理的程序及標準，及品質認證的程序及要求；</li> <li>• 能夠按品質管理程序及標準，監察屬員及承辦商的表現，確保能提供符合標準及質素要求的服務，透過整理相關報告及資料、統計服務的達標率或失誤率，能夠向上級提出改善建議；及</li> <li>• 能夠協助進行品質認證預審程序，能夠嚴緊地檢查及整理品質認證需要的相關文件和紀錄，協助物業進行正式的品質認證程序，並於認證後切實執行必須的改善項目。</li> </ul>
備註	