

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	掌握前期管理、視察物業及交收程序及督導屬員執行有關步驟
編號	110501L3
應用範圍	前期管理及交收工作，適用於督導及安排員工執行各個交樓步驟，並給予屬員指引及培訓等工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握交樓程序及交收項目的細節</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握交樓程序，各崗位人手的工作步驟</li> <li>• 掌握樓宇/單位交收項目的細節</li> </ul> <p>2. 帶領及督導屬員有系統地進行交收</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠有系統地向屬員簡介交樓程序及培訓屬員應有的溝通技巧，並協助屬員解決交樓時面對的困難</li> <li>• 能夠領導屬員執行交收服務，妥善執行交樓步驟及記錄所有交收問題，並於限期前作出彙報</li> <li>• 能夠帶領屬員提供售後諮詢服務及跟進個案</li> <li>• 能夠督導屬員，妥善地聯絡業主/客戶跟進單位執修工程的各項安排，直至個案完成</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>• 能夠掌握交樓程序，各崗位人手的工作步驟，掌握樓宇/單位交收項目的細節；</li> <li>• 能夠掌握整個交樓流程，有系統地組織人手及分配各崗位的工作步驟，監督工作進程以在既定的時限內完成交收；及</li> <li>• 能夠訓練屬員熟習交收工作及領導屬員執行交收，並監察屬員跟進業戶及客戶的問題，及跟進單位執修工程，以提供完善的售後服務。</li> </ul>
備註	