

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	安排前期管理工作，執行樓宇、單位視察、交收及跟進修復工作管理
編號	110502L4
應用範圍	前期管理的工作安排，適用於監督前期管理工作進度及與相關的部門/單位協調單位交收、售後服務及跟進修復等工作
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉大業主及發展商交樓的時間及安排</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通曉大業主及發展商的交樓安排、需求、時間等 • 通曉物業的資料、社區資訊、交收樓的工作項目及程序 <p>2. 執行前期預備收樓工作</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠通曉大廈公契條款，草擬物業的入伙須知、業戶手冊、裝修指引、物業及社區資料冊等 • 能夠草擬交收樓宇及單位間需要的文件及表格，例如業主資料登記、簽收鎖匙及文件表格、住戶證申請表、單位驗修紀錄等 • 能夠安排樓宇/單位交收時間表及人手安排，及協助完成各項服務的採購 • 能夠與各服務承辦商聯絡，安排接管物業的人手及預購裝備、器材及物料 • 能夠與保險公司聯絡，安排物業保險的生效日期 • 能夠與相關政府部門聯絡，安排各項服務的生效日期，例如派車收集垃圾日期、郵政服務 • 能夠協助成立管理處、控制中心及顧客服務櫃枱等 <p>3. 驗收公眾地方</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠協助驗收物業公眾地方及各項設施，測試各類系統，及記錄驗收結果 • 能夠安排人手記錄水錶及電錶讀數 • 能夠妥善安排水牌/指示牌位置，設置器材或告示等 <p>4. 跟進交樓及修復工程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠清楚向客戶和業主解釋樓宇/單位之設施、大廈守則及提供良好售後服務 • 能夠按交收程序交收樓宇/單位，並作詳盡紀錄 • 能夠與發展商及總承建商保持緊密聯繫，跟進修復工程及執修進度，避免影響業主/客戶遷入 • 能夠於與總承建商代表商議執修工程的特殊個案，盡力協調及解決問題 • 收集紀錄及資料，制作執修結果總彙，定期向上級呈報，並針對拖延或特殊的個案提出建議
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"> • 能夠通曉大業主及發展商的交樓安排、需求、時間等，並通曉物業的資料、社區資訊、交收樓的工作項目及程序；

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

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠通曉大業主及發展商交樓的時序、策略及資源，有效地預備收樓的前期工作，能按大廈公契條款，準備交收樓相關的指引及文件，並安排相關服務承辦商預備人手、器材及物資；• 能夠配合工程人員的參與，有效驗收物業公眾地方、設立服務設施及安排交收單位；• 能夠跟進所有執修的項目，務使公眾地方的設施均符合特定的標準，並能正確及安全地運作；亦能與相關部門/單位協調，確保物業入伙期間各項服務能正常地提供予各業戶；及• 能夠熟悉單位內的交收項目，清楚界定及判斷修復的責任，並能有技巧地聯繫客戶/業主及發展商/總承建商跟進修復工作。
備註	