

## 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	統籌整體投標、前期管理及交收事宜
編號	110503L5
應用範圍	投標及前期管理的工作，適用於統籌物業管理服務投標、建築物交收，成立管理處及管理團隊，跟進修復工程等工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 精通投標及前期管理程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 精通物業管理服務投標的標準及技巧</li> <li>• 精通物業前期管理、接管及交收的計劃、程序及標準</li> </ul> </li> <li>2. 制訂物業管理服務投標書 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠參與物業投標的工作，包括出席招標簡報會、計劃管理服務、制訂切合市場及客戶需要的投標書</li> <li>• 能夠代表公司參與競標過程，包括出席物管服務投標的面試或諮詢會，向法團/業戶或客戶介紹服務及回應提問</li> <li>• 能夠制訂日後管理收支預算案以釐定管理費水平</li> </ul> </li> <li>3. 統籌前期管理工作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠統籌接管物業的前期管理工作，包括安排人手、釐訂管理費、採購設施及設備、製作各種資料冊及程序指引、制定交收程序</li> <li>• 能夠與發展商、項目顧問/註冊認可人士、總承建商建立溝通及工作程序，精通發展商的驗收程序及標準</li> <li>• 能夠成立交收服務小組，專責樓宇/單位交收，制定交收程序及交收項目</li> <li>• 能夠製作交樓書及有關交收的文件</li> <li>• 能夠成立管理處、控制中心、顧客服務處、或按服務內容及規模成立各個工作團隊，安排整體管理人手及提供培訓</li> </ul> </li> <li>4. 統籌驗收及交收服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠於接管物業前確定緊急通路、行車通路、出入口、上落貨區位置、設備及各用途房間設施是否足夠、商廈之市場定位及租賃組合、指示牌/廣告牌位置、洗手間設施等，添置需要的器材及設施，對日後的運作及使用作出詳盡計劃及指引，監督屬員及承辦商切實執行服務</li> <li>• 統籌公用部份、整體設施及系統等的測試及驗收，並跟進修復工作的進度及質素</li> <li>• 能確立售後服務方針、程序及確訂交樓服務質素</li> <li>• 能確立交收程序及與發展商訂定修復安排</li> </ul> </li> <li>5. 統籌財務安排 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠統籌財務部門設立賬目戶口，分別處理前期管理及業戶管理戶口的收支</li> </ul> </li> </ol>

## 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"><li>• 能夠分析財務資料及數據，監控收樓期間的開支，並清楚區分物業賬目或發展商賬目的開支，及未入伙單位管理費的安排等</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>• 能夠精通物業管理服務投標的標準及技巧，及精通物業前期管理、接管及交收的計劃、程序及標準；</li><li>• 能夠代表公司有效地制訂物業管理的投標書及參與競標過程</li><li>• 能夠有系統地組織前期管理，統籌及完成各項前期管理的服務、運作及流程等工作；</li><li>• 能對分析各工序的進度及評估物業的狀況，對日後的運作及使用作出詳盡計劃及指引，務求能按時啟動管理服務並監督屬員及承辦商切實執行服務；</li><li>• 能夠有效統籌公用部份、整體設施及系統的測試及驗收，並跟進修復工作的進度及質素；及</li><li>• 能夠充份掌握管理開支項目及其支出預算數據，監控開支、賬目安排及入賬分類，清晰準確地處理前期及入伙期間的賬目。</li></ul>
備註	