

物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

「物業環境管理」職能範疇

名稱	查察及跟進服務承辦商服務程序及狀況
編號	110447L2
應用範圍	一般物業外判管理工作，適用於前線人員檢查及跟進一般服務承辦商的服務情況
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解承判服務範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理解各主要服務承辦商的服務範圍及程序，如保安、清潔、園藝、通訊、運輸等 <p>2. 查察外判承辦商服務程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按要求利用表格準確記錄承辦商服務情況 • 能夠按上級指引，定期或不定期查察服務承辦商的服務程序及狀況，如有違反程序或缺失情況，應向承辦商作出提示及向上級彙報 • 按上級指示對承辦商發出工作指令，並作出跟進直至完成
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"> • 能夠理解各主要承辦商的服務範圍及程序；及 • 能夠準確記錄承辦商服務狀況，能夠按上級指示，查察承辦商的服務是否符合程序，及跟進缺失情況，並向上級彙報。
備註	