

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	執行服務承辦商管理及監察服務質素
編號	110449L4
應用範圍	物業外判管理工作，適用於執行服務承辦商管理及監察承辦商服務質素
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉服務質素標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠通曉物業及客戶對服務承辦商的服務要求及質素標準 ● 能夠通曉管理服務承辦商的方法及程序 <p>2. 監察服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠草擬監管承辦商服務的巡查表格或程式，包括日常紀錄、檢查項目、質素水平等 ● 能夠監察承辦商提供服務或施工程序，確保符合合約要求及法例 ● 能夠定期或不定期查核承辦商服務水平及質素，評估服務程序或方法能否達到服務質素要求，對承辦商作提出要求改善，或向上級作出建議 ● 能夠與承辦商討服務或施工質素，提升承辦商服務質素，確保承辦商能適當支援物業在外判工作中的突發事故 ● 能夠收集客戶/業戶對承辦商服務的意見 ● 能夠監察承辦商提交的資料及文件，例如保險、證書等，能核實服務報告及發票資料的準確性
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"> ● 能夠明瞭物業及客戶對服務承辦商的服務要求及質素標準，明瞭管理服務承辦商的方法及程序； ● 能夠監察承辦商提供服務的程序及質素，確保符合客戶期望、合約及法例要求，能夠對承辦商提出要求作改善，或向上級作出建議；及 ● 能夠收集客戶對承辦商服務的意見，並能核實承辦商文件、報告及發票的準確性。
備註	