

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	規劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策
編號	110451L6
應用範圍	物業外判管理工作，適用規劃承辦商管理系統、質素提升及管理政策
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合承辦商管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整合承辦商管理系統及質素提升政策 <p>2. 規劃管理系統及政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠規劃及推行承辦商管理系統，包括審批核准承辦商要求及程序、承辦商溝通匯報程序、監管、檢查及跟進承辦商服務程序、獎賞及懲罰機制等 • 能夠與承辦商或承辦商組織保持合作及聯繫，評估最新市場趨勢，引入最新或最佳的服務方式或標準 • 能夠規劃承辦商質素評核系統，包括訂立質素標準及水平、監管質素及呈報方式、評核方式、量度指標或評分標準等，能客觀有效地評核承辦商的服務水平及質素 • 能夠引進改善承辦商服務質素的方法，持續提升服務質素
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"> • 整合承辦商管理系統及質素提升政策； • 能夠規劃及推行承辦商管理系統、質素評核系統，有效地管理及評核承辦商的服務質素及水平，引進改善方法以持續提升服務質素。
備註	