

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	執行日常前線業戶/客戶服務工作
編號	110472L1
應用範圍	業戶或客戶服務及聯繫工作，適用於前線人員按既定程序執行業戶或客戶服務的工作
級別	1
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 懂得業戶服務的範疇及程序 <ul style="list-style-type: none"> • 懂得業戶管理及客戶服務的服務範圍及各項服務的守則及程序 2. 執行日常前線業戶管理服務 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠應接業戶/客戶查詢、投訴及建議等，並懂得向上級彙報及按指示處理 • 能夠按指示派發通告、管理費單或其他文書、封鎖有工程或事故的區域及張貼臨時告示 • 能夠協助業戶申請裝修、搬遷、住戶證或其他一般申請事宜 • 能夠察覺業戶違規情況，並初步向業戶作出勸喻或加以提醒 • 能夠按住戶守則及員工守則執行其有關崗位之職務 3. 處理日常事務紀錄 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按工作程序記錄日常事件及事故報告 • 能夠登記新業戶的基本資料，並按程序妥善保存 • 能夠登記訪客或工作人員包括工程人員、裝修及搬運工人等的出入資料
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"> • 能夠懂得業戶管理及客戶服務的範疇，服務守則及程序； • 能夠按指引應付日常前線管理及客戶服務工作，能夠察覺及向業戶清楚傳遞日常違規情況，恰當地按程序和守則處理及彙報；及 • 能夠妥善處理日常事務的工作紀錄。
備註	