

## 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	聯繫業戶/客戶以處理管理工作
編號	110475L4
應用範圍	聯繫業戶/客戶以處理管理工作，適用於聯繫個別業戶/客戶、業主組織或代表並處理建築物管理工作
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 通曉業戶組織及有關法律守則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 熟悉有關建築物管理的規條，包括〈建築物管理條例〉、大廈公契、管理合約及住戶守則等</li> <li>• 通曉各類業戶組織的功能及異同</li> </ul> <p>2. 聯繫業戶</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠妥善處理及跟進查詢、投訴及建議，並將意見加以分析及反映</li> <li>• 能夠運用不同模式，包括面談、通告、海報傳單、問卷調查、業戶通訊、屋苑網頁、社交媒體平台、活動或其它資訊科技等有效與業戶/客戶溝通</li> <li>• 能夠草擬住戶守則及各類守則或申請文書，例如裝修守則及申請、申請搬運、暫停沖廁水供應以安排室內維修等</li> <li>• 能夠聯絡業戶安排批核商舖及家居裝修或其它申請</li> <li>• 能夠使用不同模式與業主/客戶組織代表保持有效溝通，了解並收集代表的意見，並按程序向代表提供相關資訊</li> </ul> <p>3. 監察管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠監察物業是否有違規建築或違反住戶守則的情況，跟進並處理違規事宜</li> <li>• 能夠收集並分析管理工作相關的資料，例如常見違規事項、常見裝修改動項目、常見投訴或查詢事項等，並向上級提出建議，改善管理措施、管理質素及溝通狀況，減少業戶/客戶查詢或投訴</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>• 能夠通曉有關建築物管理的規條及守則，熟悉各類業戶組織的功能及異同；</li> <li>• 能夠按規定及實際需要草擬有關建築物管理的規條，並透過推廣及教育活動，讓業戶明白住戶守則；</li> <li>• 能夠利用不同模式保持與業戶/客戶、及業主/客戶組織代表的聯繫和溝通，以便處理管理事務；了解並收集代表的意見，改善物業的管理；及</li> <li>• 能夠跟進及處理違規業戶的個案，與業戶洽商違規問題及達成解決方案。</li> </ul>
備註	