

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	協助業戶/客戶組成業戶/客戶組織共同處理管理工作
編號	110476L5
應用範圍	成立業主組織工作，適用於協助業戶/客戶組成業戶/客戶組織，增強聯繫共同處理管理工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通法例及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精通與物業管理相關的香港土地制度 • 精通管理人、法團、業戶在、相關法例條文、地契條款、公契及管理合約下之權責 • 精通業主/客戶組織的類別、其組成的程序及日常運作程序 <p>2. 協助成立業主/客戶組織</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠安排成立業主委員會、業主立案法團、屋邨管理諮詢委員會等，包括籌備及宣傳、按法定程序或公契列明程序召開會議、選舉委員、宣誓及註冊程序等 • 能夠於籌備及成立過程中向業主/客戶提供專業意見，確保過程符合法規 <p>3. 聯繫業戶共同管理物業</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠與業戶組織保持良好溝通及關係，協助業戶組織建立良好運作及管理程序，令組織代表能夠與其他業戶/客戶保持良好溝通 • 能夠制訂專業管理系統，提供優質及廉正的管理服務 • 能夠有效解決投訴或管理上的問題並作出改善 • 能夠制訂住戶/業戶守則、管理系統和程序及符合法則之工作指引 <p>4. 提供專業管理服務、分析、判斷及建議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠運用各種媒介及資訊科技收集並分析業戶/客戶對管理服務的意見 • 能夠制訂各類意見及服務水平調查與投訴總彙，作出專業分析及判斷，對管理服務作出改善 • 能夠精通業戶的需要及期望，精通物業的實際情況，能夠持續改善管理服務質素
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"> • 能夠精通管理人、法團、業戶的權責，精通業主/客戶組織的類別，精通其組成的程序及日常運作程序； • 能夠協助業戶/客戶成立各類業戶/客戶組織，確保其成立及運作合符相關法規和程序； • 能夠與業戶/客戶組織保持良好溝通及聯繫，運用專業知識訂定管理服務系統及守則，提供專業、優質及廉正的管理服務；及 • 能夠有效地收集並分析業戶/客戶意見及管理服務成效，按需要及期望持續作出改善並提昇管理服務質素。
備註	