

## 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   | 代表業戶/客戶對外聯繫及制訂業戶管理政策  |
| 編號   | 110477L6  |
| 應用範圍 | 業戶服務及管理政策，適用於代表業戶/客戶對外聯繫及制訂業戶管理的政策  |
| 級別   | 6   |
| 學分   | 6   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 整合業主管理政策及公關技</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 整合建築物管理及業戶管理的政策</li> <li>• 評價及整合與其他組織的聯繫及建立公共關係的技巧</li> </ul> <p>2. 代表業戶組織對外聯絡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠有效整合業戶/客戶及業戶/客戶組織對物業及社區的要求、意見及期望，並能夠整合意見向有關部門反映</li> <li>• 能夠有效與有關政府機構、區議會、政黨、社團、傳媒等溝通，進行聯繫及公關等工作</li> <li>• 能夠因應環境及社區發展，對物業的管理及政策作出相應檢討及改善，解決物業相關的管理問題，並向業戶/客戶組織作出有效建議</li> </ul> <p>3. 制訂業戶管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠批判及整合物業性質，政府對建築物管理政策的方向，區議會的意見等，有效並準確地為物業的管理制訂合適及持續發展的政策</li> <li>• 能夠因應社會及環境的轉變、法例的修訂或增加、業戶的需求或期望、及現有管理的質素等各項因素，批判及修訂管理服務之方向</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>• 能夠整合建築物管理及業戶管理的政策，及評價及整合與其他組織的聯繫並建立公共關係的技巧；</li> <li>• 能夠有效代表業主與各政府部門、機構及團體保持聯繫，維持良好關係，並能夠在不同的情況下，作出有根據的判斷，解決較複雜的物業管理事宜；及</li> <li>• 能夠因應社會轉變，能就物業性質、規模、政府政策、法例、業主組織意向及管理公司政策等，整合並制訂合適及持續發展的管理政策，並能因應各項因素，批判及規劃管理服務的方向。</li> </ul>   |
| 備註   |   |