

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"> • 整合建築物管理及業戶管理的政策 • 評價及整合與其他組織的聯繫及建立公共關係的技巧 <p>2. 代表業戶組織對外聯絡</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • 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 <p>3. 制訂業戶管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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
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； • 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 • 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。
備註	