

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	核實事務紀錄、報告內容及跟進
編號	110481L3
應用範圍	管理事務的報告及紀錄，適用於核實事務紀錄、批閱申請文件及核實事件報告紀錄的工作
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握事務報告及紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握管理事務報告或紀錄的格式及要求 ● 掌握管理事務文書、報告或紀錄的收發、處理及存檔程序 <p>2. 核實及跟進文件/報告/紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠確保物業的業戶/客戶紀錄齊全及準確，並督導定期更新資料的程序，核實員工執行保障業戶資料的程序 ● 能夠核實日常紀錄及事件報告內容的準確性，檢查報告是否已包括應有的資料，並跟進任何欠缺的地方，並應對內容作出有效的跟進或向上級作出彙報 ● 能夠督導員工按既定程序處理及跟進管理事務的文書，例如回覆業戶查詢或投訴的文書及程序 ● 能夠初部核對業戶的申請，並督導下屬按既定程序及服務承諾完成審批過程 ● 能夠按既定程序及時效，監督下屬準時提交相關報告及紀錄，例如突發事件發生後需於24小時內呈交事件報告、每月最後一天呈交單位裝修或搭棚紀錄等
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"> ● 能夠掌握管理事務報告或紀錄的格式及要求，掌握收發、處理及存檔的程序； ● 能夠掌握事件報告內容，確實其資料的準確性，並能作出跟進及回應； ● 能夠明瞭各類申請的細節及批核的準則，判斷申請人是否符合資格，從而作出跟進，批核及記錄；及 ● 能夠督導員工按既定程序處理及跟進管理事務的文書，監督下屬準時提交相關報告及紀錄。
備註	