

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   | 撰寫管理報告及監督文書紀錄   |
| 編號   | 110482L4  |
| 應用範圍 | 物業管理報告、紀錄及文書工作，適用於撰寫物業管理報告  |
| 級別   | 4   |
| 學分   | 3   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 通曉報告內容及紀錄要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通曉管理報告的內容及格式</li> <li>• 通曉管理各項紀錄的程序</li> </ul> <p>2. 撰寫管理報告及文書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠按公司指引或客戶要求，收集並整理相關資料，定期撰寫物業管理報告或其他專項報告供上級審批</li> <li>• 能夠按收集相關資料或事件報告，撰寫書信或往來文書，例如回覆客戶查詢或投訴，向供應商作出投訴、回覆政府部門查詢或尋求協助等</li> <li>• 能夠審核一般通告或文書的資料及格式，確保符合程序及標準</li> </ul> <p>3. 監督及管理文書紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠監督及核實文書的收發及存檔程序，確保準確與及時</li> <li>• 能夠監督資料的更新及保密程序，例如定期或按收到通知更新業戶紀錄、緊急聯絡、裝修紀錄、住戶證或車證紀錄等，確保資料反映最新情況及不會外洩</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>• 能夠通曉管理報告的內容及格式，及通曉管理各項紀錄的程序；</li> <li>• 能夠定期撰寫物業管理報告或其他專項報告，撰寫書信或往來文書；</li> <li>• 能夠審核一般通告或文書的資料及格式，確保符合程序及標準；及</li> <li>• 能夠監督及核實文書的收發及存檔程序，確保準確與及時，能夠監督資料的更新及保密程序。</li> </ul>  |
| 備註   |   |