

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	協助執行品質管理程序及認證
編號	110490L3
應用範圍	品質管理工作，適用於協助執行品質管理程序及認證
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握品質管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握基本服務品質管理程序 <p>2. 協助執行品質管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按指示協助執行品質管理程序，例如監察服務承辦商必須按合約規定次數提供服務，並作出準確紀錄 • 能夠按品質管理程序檢查服務承辦商的服務質素，清晰並準確地作出紀錄 • 能夠根據指引及品質管理程序，協助執行相關程序或要求，例如每年更新業戶緊急聯絡資料、按指定時限回覆業戶查詢，或根據服務承諾提供服務 • 協助檢查及整理品質認證需要的相關文件和紀錄
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"> • 能夠掌握基本服務品質管理程序； • 能夠按指示協助執行品質管理程序，檢查服務承辦商的服務質素，清晰並準確地作出紀錄，並協助執行相關服務程序或要求；及 • 能夠協助檢查及整理品質認證需要的文件和紀錄。
備註	