

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	制訂品質管理程序及規劃相關認證計劃
編號	110492L5
應用範圍	品質管理及認證工作，適用於按管理服務的水平或要求制定品質管理程序及規劃相關認證的工作
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精通品質管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> 精通各種品質管理系統，如ISO9001、ISO14001、ISO26000及ISO45001等，熟悉品質管理系統與程序及其對監察管理服務水平的作用 <p>2. 制訂品質管理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠遵照品質管理系統的規格，並按管理工作的要求，制訂客戶服務管理程序，及制訂各項目或各崗位的工作指引 能夠遵照品質管理系統的規格，制訂及撰寫外判工作標書、按招標程序進行招標、管理及檢討外判承辦商的服務水平 能夠按品質管理系統的標準及實際物業的情況或法規的轉變，定期檢討服務管理程序及工作指引，並適時作出修訂 <p>3. 規劃及推行品質認證</p> <ul style="list-style-type: none"> 能夠分析物業狀況及管理服務水平，規劃並推行適合的認證計劃 能夠配合品質認證計劃的目標，訂定推行品質管理的詳細計劃，包括安排人手整理相關文件及資料、編寫工作指引及流程、設計報表格式、設計服務承諾及目標，並安排員工參加培訓 能夠定期監察並審查執行品質管理的成效，檢討未符合要求的原因，針對性地加以改善 能夠統籌物業進行正式的品質認證程序，統籌員工及承辦商作充份準備，包括檢視文件及實地巡查，避免出現「不符合」的結果
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"> 能夠精通各種品質管理系統，熟悉品質管理系統及程序及其對監察管理服務水平的作用； 能夠按各種品質管理系統，制定適用於物業管理的品質管理程序及工作指引，有效地將系統程序體現於管理工作中，並適時作出檢討及修訂；及 能夠規劃及統籌各屬員與承辦商合力推行品質管理認證，並評估執行管理系統時對運作、流程、服務等的影響，分析資料數據以評估推行的成效，並作出改善。
備註	