

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	規劃品質管理標準、市場分析、基準分析及客戶期望分析
編號	110493L6
應用範圍	規劃品質管理及分析工作，適用於利用市場分析、基準分析及客戶期望分析等規劃業戶管理服務的品質標準並持續改善服務質素的工作
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 整合分析方法及品質管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合性市場分析、基準分析及客戶期望分析等各種分析方法 ● 整合及規劃業戶管理服務質素標準的方法 <p>2. 規劃市場及客戶分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合物業及市場環境狀況，規劃及進行市場分析及基準分析、業戶期望分析等工作，以整合市場的服務質素及客戶的期望要求，評價並分析現時服務的差距及改善空間或方向 ● 能夠進行研究或採用相關資料，為物業/機構訂定服務應有的質素及標準，清楚服務的水平及業戶滿意程度，領導團隊持續推動品質管理的成效 <p>3. 提升服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠整合分析所得資料或數據，規劃提升服務質素的方向及方法，包括提升服務質素標準及提升實質的服務水平，對物業及客戶管理服務作出持續性的評價及改善 ● 能夠評估及分析質素標準，持續規劃及修訂外判工作的政策或外判服務水平協議，提升服務水平
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"> ● 能整合市場分析、基準分析及客戶期望分析等各種分析方法，整合並規劃業戶管理服務質素標準的方法； ● 能夠整合物業及市場環境狀況，規劃及進行各類分析研究工作，參考分結果訂定服務質素及標準，領導團隊持續推動品質管理的成效；及 ● 能夠整合分析所得資料或數據，規劃提升服務質素的方向及方法，對物業及客戶管理服務作出持續性的評價及改善。
備註	