

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	策略性發展品質管理系統、市場分析及定位
編號	110494L7
應用範圍	發展品質管理系統，適用於策略性發展品質管理系統、市場分析及定位
級別	7
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研究品質管理及質素標準及市場定位 <ul style="list-style-type: none"> • 具備研究及綜合品質管理、質素標準、市場分析及定位的能力 2. 發展品質管理系統、市場定位策略 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠研究機構發展策略，策略性地發展品質管理系統，領導機構提升服務質素以配合機構發展目標 • 能夠綜合分析市場趨勢、社會及經濟發展，利用市場調查或基準分析，具創見地建立機構成功的關鍵因素及表現成效指標 • 能夠領導機構推行市場定位分析，創新服務內容及質素標準，從而確立品質管理系統的目標和願景，帶動市場發展 • 能夠研究並發展品質管理系統的策略，領導機構推行、定期檢討成效及作出持續改善
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"> • 能夠具備研究及綜合分析品質管理、質素標準、市場分析及定位的能力； • 能夠研究機構發展策略，策略性地發展品質管理系統，領導機構提升服務質素以配合機構發展目標； • 能夠領導機構推行市場調查或基準分析，創新服務內容及質素標準，確立品質管理系統的目標和願景，帶動市場發展；及 • 能夠具策略地領導機構研究並發展品質管理系統，領導機構推行系統、定期檢討成效及作出持續改善。
備註	