

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	按指示執行商場、文康和社區活動的籌備工作及提供服務
編號	110495L2
應用範圍	商場、文康和社區活動工作，適用於前線員工按指示執行常規性商場、文康和社區活動工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解場地使用細則及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解有關場地之使用細則、收費、訂場、購票、報名相關服務的程序及資料</li> </ul> <p>2. 協助籌備及執行活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠向業戶/客戶提供有關商場、文康及社區活動及相關服務的詳情資料</li> <li>• 能夠按指示聯絡業戶/客戶，鼓勵業戶/客戶參與活動並解答相關問題</li> <li>• 能夠按指示派發有關活動推廣之宣傳單張、海報及專訊</li> <li>• 能夠按指示在節日、假期或特別推廣期間協助佈置場</li> <li>• 能夠有效執行活動期間的客戶服務，留意活動期間的特殊情況並向上級作出彙報</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>• 能夠理解有關場地之使用細則、收費、訂場、購票、報名相關服務的程序及資料；</li> <li>• 能夠按各類商場、文康及社區活動的細則，詳細及清楚地向業戶/客戶推廣及解釋其內容，以達到宣傳之效；及</li> <li>• 能夠按指示將場地佈置妥當，及在活動期間提供客戶服務。</li> </ul>
備註	