

## 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	按照指示執行前期管理、視察物業及交收步驟
編號	110500L2
應用範圍	前期管理及交收工作，適用於前線員工按指示執行樓宇交收及驗收、登記資料及記錄的工作
級別	2
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解交樓程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解樓宇/單位的交收項目及交收程序，包括屋苑設備、核實業主文件、家電用品、驗收紀錄等</li> </ul> <p>2. 執行交樓及驗收</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠按步驟及指示執行一般樓宇及單位驗收工作，並作出清楚紀錄</li> <li>• 能夠按步驟及指示執行單位交收，包括核實業主資料、向業主講解收樓程序、裝修及入伙細則等，並有效維持收樓期間秩序</li> <li>• 能夠協助記錄業主或客戶驗收資料及跟進業主或客戶之查詢</li> <li>• 能夠按指示與業主或客戶保持緊密的溝通，協助跟進單位復修工程的各項安排</li> <li>• 能夠按指示執行各類前期管理安排，並在物業運作及設施使用方面向業主/客戶提供資料</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>• 能夠理解樓宇/單位的交收項目及交收程序；</li> <li>• 能夠認識樓宇/單位資料及交收項目，按指示執行常規性的交收運作，有條理及詳盡地向業主解釋每一個交樓項目及相關跟進程序；及</li> <li>• 能夠按指示與業主或客戶保持緊密的溝通，協助跟進單位復修工程的各項安排。</li> </ul>
備註	