

物業管理業 《 能力標準說明 》 能力單元

「物業應用法律」職能範疇

| | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名稱 | 督導屬員聯絡有關機構處理日常物業管理事宜 |
| 編號 | 110552L3 |
| 應用範圍 | 聯絡有關政府部門及公公共服務機構的工作，適用於督導屬員聯絡有關政府部門及公共機構，在一般指引及職能內處理日常物業管理事務的工作 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 3 |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 掌握政府部門及公共服務機構</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握與日常物業管理工作相關之政府部門、執法部門及公共服務機構之責任範圍 • 掌握管理公司與政府部門或公共機構的職能及責任分界 <p>2. 督導屬員</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠向客戶及屬員解釋有關政府部門及公共服務機構的工作範圍，及與管理公司的責任分界 • 督導屬員適當地向有關部門要求提供協助，解決日常管理問題 • 能夠查察屬員與政府部門或公共機構聯絡的結果並作出適當的跟進，若有未能完成的個案，需向上級作出彙報及尋求解決方法 • 能夠與相關的部門或機構保持緊密聯繫，收集最新資訊，增加處理日常管理事務的成效 |
| 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"> • 能夠掌握與日常物業管理工作相關之政府部門、執法部門及公共服務機構之責任範圍，及與管理公司的職能及責任分界；及 • 能夠向業戶及屬員清楚地解釋有關政府部門及公共服務機構的工作範圍，能夠督導屬員按既定指引及工作守則正確及有效率地聯絡有關機構或部門，以跟進個案及處理問題。 |
| 備註 | |