

## 物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

### 「物業財務及資產管理」職能範疇

名稱	按指示催繳欠款
編號	110570L2
應用範圍	物業財務工作，適用於前線員工按指示向客戶或業戶催繳欠款
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解一般催繳方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解一般欠款類型、催繳方法及合適用語</li> </ul> <p>2. 催繳欠款</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠按指示向業戶或客戶催繳欠款，包括管理費、冷氣費、租金或牌照費、會所費用或其他欠款</li> <li>• 能夠採用合適的用語提醒業戶準時繳交費用或業戶欠款的類別及日期，能夠協助上級將催繳通知書送達相關業戶/客戶或派入信箱</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>• 能夠理解一般欠款類型、催繳方法及合適用語；及</li> <li>• 能夠按指示採用合適的用語提醒業戶準時繳交費用或催繳欠款。</li> </ul>
備註	