

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	帶領屬員執行催繳及追收欠款程序
編號	110571L3
應用範圍	物業財務工作，適用於督導前線員工執行催繳欠款及追收程序
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握催繳及追收方法 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握物業常見的欠款類型、公司訂定的催繳方法及追收程序 2. 帶領屬員催繳欠款 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠帶領屬員按公司指引向欠款的客戶/業戶進行催繳的工作，包括致電或見面作口頭提醒、發出短訊、以通訊應用程式或電郵提示業戶/客戶欠款情況 • 能夠核實業戶/客戶的欠款數目及日期等，向業戶/客戶提供準確資料 • 能夠督導屬員按公司程序追收欠款，包括向業戶/客戶派發催繳欠款通知書、最後通知書等 • 能夠向上級提供最新資料，例如欠款已付或業戶搬出等資訊，讓上級能以最新情況作出相應的具體行動
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"> • 能夠掌握物業常見的欠款類型、公司訂定的催繳方法及追收程序；及 • 能夠帶領及督導屬員按公司指引以向客戶/業戶進行催繳欠款的工作，能夠向上級提供最新資料，讓上級能以最新情況作出相應的具體行動。
備註	