資歷架構「過往資歷認可」
物業管理業申請人能力自我評估表(第四級)

如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 **「客戶服務管理（四級）」能力單元組合**		自我評估 是	否
年資及工作經驗：	• 六年物業管理業經驗，其中四年為客戶服務工作，並須包括客戶服務管理的工作經驗	☐	☐
能力及知識：	• 能夠運用既定機制和組織能力，執行緊急應變的管理及監督工作包括統籌，監督整個應變行動，防止事故惡化，及因應情況需要與相關的支援部門/單位作出協調，並修訂應變工序向上級提供改善應變機制的意見	☐	☐
	• 能夠運用消防、斜坡及擋土牆維修責任的知識和溝通能力，推廣環境安全意識，包括組織火警演習及向上級提出改善意見，並能將損壞資料及業戶訴求綜合，提交建議予上級推行建築物改善和提升計劃	☐	☐
	• 能夠運用對有關法規和守則的理解、監管能力，按既定程序執行採購、外判的管理，包括安排報價招標，監管供應商、承辦商及協助分析標書	☐	☐
	• 按規定及實際需要草擬有關建築物管理的內部規條，並透過推廣及教育活動，讓業戶明白住户守則，並明瞭各種業户組織的類別及功能，能利用不同模式保持與業户的聯繫，以便處理管理事務，懂得洽當地與業户洽商違規問題及達成解決方案	☐	☐
	• 制定處理違規業戶的實務指引，按不同業戶的特性，酌情處理業戶違規問題，並能熟悉會議規則，了解違反會議法規對決議案的影響，準確地按法規安排會議以確保會議有效	☐	☐
	• 能夠清晰地記錄會議討論事項及決議案，確保內容能按法規有效傳閱，並且按時限經確認後張貼會議記錄於指定位置	☐	☐
	• 能夠明白建築物受保範圍及索償程序，因應情況收集各方面有關資料，在加以分析整理後提供予保險承辦商，並能有效向索償人清楚解釋程序，分析其個案，包括非常規性的情況及處理方法，以及賠償安排	☐	☐
	• 能夠明白品質管理的程序及標準，運用品質管理處理非常規性的管理工作，並能有效監察品質管理成效，透過內部實務指示，按不同的服務性質訂立工作標準，進行指導以維持服務質素標準	☐	☐
	• 能夠掌握籌備活動的各項細節安排，訂立各類準備工作的進程，聯繫不同工種的人員在指定的時限內完成指定的工作以配合活動的整體安排	☐	☐
	• 能夠分析數據，了解市場及客戶需要，計劃活動大綱以配合各方面的需要籌辦活動並能透過活動加強與業户及客户的溝通連繫	☐	☐
	• 能夠認識大業主及發展商交樓的時序、策略及資源，運用適當的判斷安排交收工作，並且配合工程人員的參與，有效交收建築物公眾地方、管理服務設施及安排交收個別單位	☐	☐

	• 能夠跟進所有交收修復的項目，務使公眾地方的設施均符合特定的標準，並能正確及安全地運作；此外亦能與相關部門/單位協調及斟酌，以實証的方法指出各設施，尤其是水牌/指示牌等足夠與否，並且清楚界定及判斷修復的責任，並能有技巧地聯繫客戶/業主及發展商跟進修復工作	☐	☐
	• 能夠掌握商場、工商廈設施採購程序，並能有效監督及協調供應商及承辦商工作	☐	☐
	• 能夠認識香港司法制度下，與物業管理有關的司法機關的司法管轄範圍，並且理解一般情況下的法律程序，此外能認清各種較常見的事故及糾紛的性質，運用適當的判斷，作出適當的法律安排	☐	☐
	• 能夠掌握有關物業管理各項合約服務的內容，草擬各類工作的明細表並且能理解合約訂明的責任及義務，判斷及篩選適當的合約條款以符合立約雙方的利益	☐	☐
	• 能夠認識小額錢債、業權註冊押記及核數程序	☐	☐
	• 能夠覆核各類收入及備用現金數據，執行存款程序及存檔，並能準確計算及表列欠款者資料及金額及按程序追收	☐	☐
	• 能夠認識樓宇財務資產項目，並能計算、準備及妥善安排提交開支賬目及資產負債表	☐	☐
	• 能夠運用及綜合人力資源的資料，以作招聘之用，能夠進行「培訓需求分析」，評估員工表現，並執行各類管業培訓及評估培訓效用	☐	☐
	• 能夠領導團隊提供優質物業管理服務，包括監察員工紀律、評核員工及維持和諧的員工關係，並且能運用物業管理安全工作的相關法例知識，執行及管理物業管理工作安全及健康的職務，包括安排職安健的講座和課程，以增進員工的知識	☐	☐
	• 能夠掌握客戶要求，教導員工提供優質客戶服務，有效滿足客戶的合理要求	☐	☐

評估方法	證明／評估範圍	費用 ($)
查證年資及工作經驗： <u>及</u>	• 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本	$1,200
筆試和面見評估：	• 筆試(電腦室)—於 30 分鐘內完成有關**客戶服務管理**範疇的問題評估 • 面見—於 30 分鐘內回答有關**客戶服務管理**範疇的問題	
達標準則：	• 面見的比重值佔 6 成、筆試佔 4 成； • 整體加權比重值達 60%或以上；及 • 面見及筆試必須取得當中最少 50%分數。	

組合內包括的能力單元： (詳細能力單元內容，請參考物業管理業能力標準說明)	
• 執行應付緊急事故的管理	PMZZEM402A
• 推廣環境安全意識	PMZZEM403A
• 推行建築物改善和提升計劃	PMZZBM402A
• 執行採購及對承辦商的管理	PMZZBM403A
• 聯繫業戶以處理管理工作	PMZZOS401A
• 安排舉行業戶會議	PMZZOS402A
• 處理保險索償事宜	PMZZOS403A
• 提供專業品質管理服務	PMZZOS404A
• 掌握舉辦及推廣商場、文康和社區活動工作	PMZZOS405A
• 安排前期管理工作，樓宇、單位交收及跟進修復工作	PMZZOS406A
• 執行商場、工商厦及其他類型場所管理	PMZZFM402A
• 掌握有關建築物管理案件的司法管轄權以處理日常法律上的安排	PMZZLW401A
• 草擬有關物業管理服務合約內的規格明細表	PMZZLW402A
• 處理財務收支	PMZZFN401A
• 處理賬目及資產負債表	PMZZFN402A
• 管業範圍內所需的人力及培訓管理	PMZZHR401A
• 領導團隊提供優質物業管理服務	PMZZHR402A
• 物業管理工作環境安全及健康管理	PMZZHR403A
• 顧客服務管理	PMZZHR404A