

物業案場主管職能基準

職能基準代碼		BAS1499-004v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物業案場主管		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援		職類別代碼	BAS
	職業別	未分類其他場所服務經理人員		職業別代碼	1499
	行業別	支援服務業 / 建築物及綠化服務業		行業別代碼	N8110
工作描述		代表物業管理組織/機構執行業主委託之管理維護、會議決議、協調案場各項公共事務等相關服務工作。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 案場年度工作計畫擬定	T1.1 規劃案場年度工作計畫	O1.1.1 年度物業管理服務工作計畫書	<p>P1.1.1 依區分所有權人會議與管理委員會決議及案場物業管理服務需求，規劃年度工作計畫草案，包含年度目標、人事與財務預算管理、設備與機電維護修繕及公共活動等。</p> <p>P1.1.2 依組織物業管理服務標準作業，將年度工作計畫草案提交管理委員會討論，並確認調整方向與內容。</p> <p>P1.1.3 依組織物業管理服務標準作業，及經管理委員會確認之工作計畫書草案，調整、擬定並公告當年度的工作計畫書。</p>	4	K01 職業安全衛生相關規範 K02 物業管理服務標準作業規範 K03 人際溝通管理知識 K04 預算規劃基礎知識	S01 資料蒐集及分析能力 S02 外部環境認知與評估 S03 規劃與組織能力 S04 策略性思考能力 S05 品質導向能力 S06 文書撰寫能力 S07 資訊科技應用能力
T2 案場服	T2.1 團隊	O2.1.1 服	T2.1.1 確認案場物業管理服務團隊，包括秘書、	4	K01 職業安全衛生相關規範	S03 規劃與組織能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
務團隊管理	出勤班表安排	務人員班表	<p>保全、清潔人員或機電人員等之日常出缺勤與工作範疇，並能在符合勞基法及組織規範下排定與調整班表。</p> <p>T2.1.2 針對案場物業管理服務團隊之工作情形與分工合作狀況，能給予工作改善建議並協調、管理工作團隊之衝突。</p> <p>T2.1.3 審核並批示服務團隊成員之個別的工作日誌。</p>		<p>K02 物業管理服務標準作業規範</p> <p>K03 人際溝通管理知識</p> <p>K05 領導管理及實務</p> <p>K06 團隊管理</p> <p>K07 勞動相關法令規範</p>	<p>S05 品質導向能力</p> <p>S08 溝通能力</p> <p>S09 協調能力</p> <p>S10 成果導向能力</p> <p>S11 衝突管理能力</p>
	T2.2 團隊工作績效管理	O2.2.1 績效考核表	<p>T2.2.1 就服務團隊個別人員的工作表現，依組織規範適時實施適當的獎懲。</p> <p>T2.2.2 依服務團隊個別人員的工作表現，考核其工作績效，並能依組織規範提出獎勵建議。</p>	4	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K06 團隊管理</p> <p>K07 勞動相關法令規範</p> <p>K08 績效管理</p> <p>K09 激勵理論與實務</p>	<p>S05 品質導向能力</p> <p>S08 溝通能力</p> <p>S10 成果導向能力</p> <p>S11 衝突管理能力</p> <p>S12 價值判斷能力</p> <p>S13 領導統御能力</p>
T3 案場服務工作之督管	T3.1 監督管理案場服務狀況	O3.1.1 案場管理紀錄	<p>P3.1.1 確保並監督案場之保全警衛、設備維護、清潔環保、行政與財務及各項公共活動等工作的執行，確實依組織物業管理服務標準作業進行。</p> <p>P3.1.2 指揮並確保案場服務團隊按年度工作計畫如期如質執行各項工作業務。</p>	4	<p>K01 職業安全衛生相關規範</p> <p>K02 物業管理服務標準作業規範</p> <p>K03 人際溝通管理知識</p> <p>K06 團隊管理</p> <p>K10 公寓大廈管理<u>相關法規</u>^{【註1】}</p> <p>K11 品質管理</p> <p>K12 客訴處理實務</p> <p>K13 公寓大廈財務管理實務</p>	<p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S05 品質導向能力</p> <p>S10 成果導向能力</p> <p>S11 衝突管理能力</p> <p>S14 問題分析能力</p> <p>S15 問題解決能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T3.2 物業案場財務事務執行	O3.2.1 採購比價紀錄表 O3.2.2 零用金使用明細 O3.2.3 收支紀錄及憑證	P3.2.1 協助處理庶務性物品、設施設備維修護採購，並能依需求進行查價與比價。 P3.2.2 協助代收、催收管理費及其他相關費用。 P3.2.3 依組織規章，記錄、結算零用金，並能製作使用明細及索取憑證。 P3.2.4 依組織規章，協助處理現金收付及整理各項收支帳務，並能製作收支紀錄與管理憑證。	3	K13 公寓大廈財務管理實務 K14 記帳及財務管理基礎 K15 採購作業基礎知識	S05 品質導向能力 S10 成果導向能力 S16 商業文書軟體應用能力 S17 時間管理能力
T4 案場公共行政事務管理	T4.1 管理案場事務的執行	O4.1.1 各式會議紀錄 O4.1.2 社區活動企劃書 O4.1.3 滿意度調查及分析 O4.1.4 委員會核准簽呈文件	P4.1.1 依相關法規規定，協助辦理並參與區分所有權人會議、管理委員會相關會議，及參加政府有關之外部會議。 P4.1.2 規劃案場年度公共事務及社區育樂、年節慶典等社區活動，並提管理委員會確認後公布、實施。 P4.1.3 規劃公共設施租借及使用管理、裝潢施工作業等規範，並能提管理委員會確認後實施。 P4.1.4 能督管案場各項管理服務執行所需之採購作業與採購進度與執行品質。 P4.1.5 實施住戶滿意度調查，並能就調查結果提出管理服務之各項行政事務的檢討與改進措施。	4	K01 職業安全衛生相關規範 K02 物業管理服務標準作業規範 K10 公寓大廈管理相關法規 K11 品質管理 K12 客訴處理實務 K16 服務品質滿意度調查實務 K17 公共關係實務 K18 契約管理知識 K19 建築物防火避難設施及消防設備維護基本知識	S01 資料蒐集及分析能力 S03 規劃與組織能力 S05 品質導向能力 S07 資訊科技應用能力 S08 溝通能力 S09 協調能力 S10 成果導向能力 S15 問題解決能力 S18 說服能力 S19 企畫及簡報能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T5 住戶權益維護與爭議事件處理	T5.1 維護住戶權益	O5.1.1 住戶權益維護紀錄	<p>P5.1.1 依相關法規與管理委員會決議，維護所有住戶之權利，並能要求其遵守法定義務。</p> <p>P5.1.2 依相關法規與管理委員會決議，執行與住戶權利和義務有關之要求。</p> <p>P5.1.3 就住戶反映事項、違規情形，向管理委員會提出因應建議，並調整與執行相關管理服務措施。</p> <p>P5.1.4 住戶如有違規情形，經溝通協調不果，應能和管理委員會討論後續處理方式，或依法協助陳報政府主管機關裁決。</p>	5	K02 物業管理服務標準作業規範 K03 人際溝通管理知識 K10 公寓大廈管理相關法規 K12 客訴處理實務 K17 公共關係實務 K20 情緒管理 K21 衝突管理	S01 資料蒐集及分析能力 S08 溝通能力 S09 協調能力 S11 衝突管理能力 S12 價值判斷能力 S14 問題分析能力 S15 問題解決能力 S18 說服能力
	T5.2 處理住戶爭議	O5.2.1 住戶爭議事件處理紀錄	<p>P5.2.1 依相關法規與管理委員會決議，和住戶溝通並協調爭議處理方式，且應向管理委員會與管理組織/機構陳報。</p> <p>P5.2.2 如與爭議事件住戶溝通協調不果，應能和管理委員會討論後續處理方式，或提報地方政府公寓大廈爭議事件調處委員會處理。</p>	5	K02 物業管理服務標準作業規範 K03 人際溝通管理知識 K10 公寓大廈管理相關法規 K12 客訴處理實務 K17 公共關係實務 K20 情緒管理 K21 衝突管理	S01 資料蒐集及分析能力 S08 溝通能力 S09 協調能力 S11 衝突管理能力 S14 問題分析能力 S15 問題解決能力 S18 說服能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A03 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A04 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A05 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A06 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

A07 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：**

- 高中職以上畢業，至少 3 年以上相關工作經驗，且具有公寓大廈管理服務人員-事務管理人員認可證。

● **其他補充說明：**

- **【註 1】** 相關法規：包括公寓大廈管理條例及其施行細則、公寓大廈管理服務人管理辦法、公寓大廈公共意外責任保險投保及火災保險費差額補償辦法、內政部營建署補（捐）助民間團體辦理公寓大廈管理活動經費作業要點、建築物公共安全檢查簽證及申報辦法、建築物昇降設備設置及檢查管理辦法、消防安全設備檢修及申報辦法、招牌廣告及樹立廣告管理辦法、消防法及施行細則、一般廢棄物回收清除處理辦法、直轄市縣（市）公寓大廈爭議事件調處委員會組織準則、基本法律素養（民、刑事法律常識）、個人資料保護法、性別工作平等法等。