

物業案場服務人員職能基準

職能基準代碼		BAS4222-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物業案場服務人員		
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	接待員及服務台事務人員	職業別代碼	4222	
	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		協助案場公共事務之行政業務，並提供住戶生活、育樂之協助。			
基準級別		3			

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 物業案場行政及庶務處理	T1.1 提供日常接待服務	O1.1.1 訪客 / 人員進出管理登記表	P1.1.1 依組織物業管理服務標準作業，接聽及回覆電話，並記錄電話內容。 P1.1.2 依組織物業管理服務標準作業，接待與引導訪賓，並能管制人員進出。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織物業管理服務標準作業規範 K03 公寓大廈管理相關法規 <sup>【註1】</sup> K04 溝通及人際關係 K05 顧客服務實務	S01 正確傾聽能力 S02 顧客導向能力 S03 品質導向能力 S04 問題解決能力 S05 溝通能力
	T1.2 提供住戶生活服務	O1.2.1 郵件 / 物件收發紀錄 O1.2.2 案場活動成果紀錄	P1.2.1 依組織物業管理服務標準作業，分送郵件及報章雜誌等，並能代收 (掛號) 信件與包裹、快遞及外送物品等。 P1.2.2 協助籌辦案場公共事務與育樂及年節慶典等活動。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織物業管理服務標準作業規範 K03 公寓大廈管理相關法規 K04 溝通及人際關係 K05 顧客服務實務	S03 品質導向能力 S04 問題解決能力 S05 溝通能力 S06 商業文書軟體應用能力 S07 時間管理能力 S08 社群經營能力

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 )
						S09 規劃與組織能力 S10 資訊科技應用能力
	T1.3 處理行政事務	O1.3.1 設施設備及場地使用紀錄 O1.3.2 廠商資料清冊 O1.3.3 文件分類檔	P1.3.1 管理公共設施設備與場地租借及使用，以符合案場相關規範。 P1.3.2 協助管理公共空間或住戶裝潢施工作業等，以確保符合案場相關規範。 P1.3.3 依設施設備維護需求，建立設施設備供應及維護廠商資料清冊。 P1.3.4 整理物業管理服務有關文件，並能將資料分類建檔。 P1.3.5 整理及不定期更新案場財產清冊。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織物業管理服務標準作業規範 K03 公寓大廈管理相關法規 K06 檔案製作與管理	S02 顧客導向能力 S03 品質導向能力 S04 問題解決能力 S05 溝通能力 S06 商業文書軟體應用能力 S10 資訊科技應用能力
T2 協助物業案場財務管理	T2.1 物業案場財務事務執行	O2.1.1 採購比價紀錄表 O2.1.2 零用金使用明細 O2.1.3 收支紀錄及憑證	P2.1.1 協助處理庶務性物品、設施設備維護採購，並能依需求進行查價與比價。 P2.1.2 協助代收、催收管理費及其他相關費用。 P2.1.3 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。 P2.1.4 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	K07 記帳及財務管理基礎 K08 公寓大廈財務管理實務 K09 採購作業基礎知識	S03 品質導向能力 S06 商業文書軟體應用能力 S07 時間管理能力 S11 電子記帳能力

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 )
T3 協助主管管理公共行政事務	T3.1 物業服務管理事務協助	O3.1.1 工作日誌 O3.1.2 住戶意見紀錄表 O3.1.3 會議資料檔	P3.1.1 協助物業案場主管聯繫外部機關、單位，並能擬定相關文書公函初稿。 P3.1.2 管理、安排行事曆與協調安排相關會議及確認出席狀況。 P3.1.3 製作各式會議之通知、簽名冊、會議紀錄等，並能將會議相關資料文件分類歸檔。 P3.1.4 協助執行住戶滿意度調查，並能蒐集調查結果及意見。 P3.1.5 協助主管處理物業服務事務，並能反映及答覆住戶對於案場管理服務之意見。 P3.1.6 協助保全、清潔或機電人員，維持案場的安全與環境整潔。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織物業管理服務標準作業規範 K03 公寓大廈管理相關法規 K04 溝通及人際關係 K05 顧客服務實務 K10 品質管理 K11 客訴處理實務 K12 服務品質滿意度調查實務 K13 公共關係基本知識 K14 建築物防火避難設施及消防設備維護基本知識	S02 顧客導向能力 S03 品質導向能力 S04 問題解決能力 S05 溝通能力 S10 資訊科技應用能力 S12 文書撰寫能力 S13 團隊合作能力

#### 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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A03 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。
- 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。
- A05 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

#### 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：

#### 說明與補充事項

- 高中職以上畢業或同等學歷。
- **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、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。