

職能單元代碼	BAS4R3400v2
職能單元名稱	物業案場服務工作之督管
職類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、 監督管理案場服務狀況</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織服務標準作業，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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>二、案場財務事務執行</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 協助代收、催收管理費及其他相關費用。</li> <li>3. 依組織規章，記錄、結算零用金，彙整收支明細及憑證，並製作零用金明細表。</li> <li>4. 依組織規章，協助處理案場管理費等應收項目及各項支出明細，並製作財務報表。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 案場管理紀錄</li> <li>• 採購比價紀錄表</li> <li>• 零用金明細表</li> <li>• 收支紀錄及憑證</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業安全衛生相關規範</li> <li>• 組織管理服務標準作業規範</li> <li>• 人際溝通管理知識</li> <li>• 團隊管理</li> <li>• 公寓大廈管理相關法規</li> <li>• 品質管理</li> <li>• 客訴處理實務</li> <li>• 公寓大廈財務管理實務</li> <li>• 記帳及財務管理基礎</li> <li>• 採購作業基礎知識</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規劃與組織能力</li> <li>• 品質導向能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 成果導向能力</li> <li>• 衝突管理能力</li> <li>• 問題分析能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 商業文書軟體應用能力</li> <li>• 時間管理能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 相關法規：包括職業安全衛生法、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、保全業法等。</li> </ul>