

職能單元代碼	BAS3R3475
職能單元名稱	物業案場行政及庶務處理
職類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、提供日常接待服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織管理服務標準作業，接聽及回覆電話，並記錄電話內容。 2. 依組織管理服務標準作業，接待與引導訪賓，並能管制人員進出。 <p>二、提供住戶生活服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織管理服務標準作業，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。 2. 協助籌辦案場公共事務與育樂及年節慶典等活動。 <p>三、處理行政事務</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 依設施設備維修護需求，建立設施設備供應及維修護廠商資料清冊。 4. 整理公寓大廈管理服務有關文件，並能將資料分類建檔。 5. 整理及不定期更新案場財產清冊。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 郵件 / 物件收發紀錄 • 訪客 / 人員進出管理登記表 • 案場活動成果紀錄 • 文件分類檔 • 廠商資料清冊 • 設施設備及場地使用紀錄
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客服務實務 • 溝通及人際關係 • 檔案製作與管理 • 公寓大廈管理相關法規 • 組織管理服務標準作業規範 • 職業安全衛生相關規範

職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 正確傾聽能力 • 社群經營能力 • 資訊科技應用能力 • 品質導向能力 • 規劃與組織能力 • 溝通能力 • 問題解決能力 • 商業文書軟體應用能力 • 顧客導向能力 • 時間管理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 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、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。