

**物業案場服務人員職能基準**

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	BAS4222-003v2	物業案場服務人員	最新版本	略	2025/12/15
V1	BAS4222-003v1	物業案場服務人員	歷史版本	已被《BAS4222-003v2》取代	2022/12/07

職能基準代碼		BAS4222-003v2			
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		協助物業案場公共事務之行政業務，並提供商戶 / 住戶生活與商業支援服務之協助。			
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	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	P1.2.1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。	3	K01職業安全衛生相關規範 K02組織管理服務標準作業規範 K03公寓大廈管理相關法規	S03品質導向能力 S04問題解決能力 S05溝通能力

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 )
		O1.2.2案場活動成果紀錄	P1.2.2協助籌辦案場公共事務與育樂及年節慶典等活動。		K04溝通及人際關係 K05顧客服務實務	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 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案場財務事務執行	O2.1.1採購比價紀錄表 O2.1.2零用金明細表 O2.1.3收支紀錄及	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協助記錄、結算零用金，彙整收支明細及憑證，並製作零用金明細表。 P2.1.4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。	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 )
		憑證				
T3協助物業案場主管管理公共行政事務	T3.1案場服務管理事務協助	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協助案場主管處理公寓大廈服務事務，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：**

- 高中職以上畢業或同等學歷。

- **其他補充說明：**

- 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。