香港房屋經理學會
The Hong Kong Institute of Housing
1988年創會 Established in 1988
1997年按香港法例第507章成立 Incorporated in 1997 under Cap. 507, Law of Hong Kong
2020年物業管理業監管局認可專業團體 PMSA Recognised Professional Body in 2020

News Clipping

Publication	:	cpJobs 物管工作多樣化 提升技能全面睇
Date	:	8 April 2022
Link	:	https://www.cpjobs.com/hk/article/%E7%89%A9%E7%AE%A1%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E5%A4%9A%E6%A8%A3%E5%8C%96-%E6%8F%90%E5%8D%87%E6%8A%80%E8%83%BD%E5%85%A8%E9%9D%A2%E7%9D%87

cpjobs

Career Advice | Property and Construction

物管工作多樣化 提升技能全面睇

Published on Friday, 08 Apr 2022

Copyright of the article(s) in this news clipping is owned by the relevant publisher(s). Reproduction and distribution of such article(s) without prior authorization is not allowed.
本新聞剪報文章之版權屬有關出版 商 所有。除獲授權外，不得複製及分發本文章。

香港房屋經理學會
The Hong Kong Institute of Housing
1988年創會 Established in 1988
1997年按香港法例第507章成立 Incorporated in 1997 under Cap. 507, Law of Hong Kong
2020年物業管理業監管局認可專業團體 PMSA Recognised Professional Body in 2020

隨着時代變遷，物業種類增加，科技迅速發展，以及大眾對物管界抱有更高期望，物管工作變得更多元化。因此物管從業員的技能亦需要更新和提升。

物管業邁向專業化，物管發牌制度的實施，對物管從業員的「硬知識」有更高的標準。此外，隨著智能平台發展迅速，提供便利和優質的服務和資訊予住戶。

物管從業員除了要有豐富的「硬知識」，亦要具備多項「軟技能」。物管從業員須以友善的態度，良好的溝通技巧，兼備同理心。由於現時較多突發事情發生加上疫情關係，從業員需擁有敏銳的時事觸覺和足夠的危機感，及時想出最佳應對方案。

軟技能包括：

- 持專業態度處理業戶求助：闡述法律觀點向顧客分析各選項的利弊，讓顧客接納最佳選項
- 注重社區連結及其他公關工作：在現今網上媒體盛行下連結不同社區、顧客、關鍵意見領袖(KOL)及其他持份者，取得各方信任
- 突發事故處理/危機應變：即時調動人手資源處理各項即時工作、發放重點資訊予顧客以穩定情緒和釋除疑慮、透過可行脈絡取得額外資源應付危機
- 團隊管理及員工培訓：面對物業規模變大和越趨複雜下，無可避免需投入額外人力資源。在新世代人口減少下，需透過吸納、培訓、鼓勵人材從而增加人力資源及人均生產力。

隨着物管工作多樣化，物管從業員需要持續增進各項專業技能，才能更好地應付工作所需。有意入行的人士或現任物管從業員可多參與物管講座、課程和活動，定期增值自己，對多變的未來做好充足準備。

香港房屋經理學會副會長何鎧堅先生

香港房屋經理學會 , 物業管理 , Property Management

Copyright of the article(s) in this news clipping is owned by the relevant publisher(s). Reproduction and distribution of such article(s) without prior authorization is not allowed.
本新聞剪報文章之版權屬有關出版 商 所有。除獲授權外，不得複製及分發本文章。