



資歷架構
Qualifications
Framework

安老服務業 行業培訓諮詢委員會

安老服務質素管理 《能力標準說明》為本教材套

能力單元：

提供優質顧客服務（**106187L3**）

處理服務使用者的投訴（**106188L4**）

目錄

1. 教材套概說	P.3
2. 預期學習成效	P.4
3. 課題大綱	P.6
教材樣本	P.15
建議教學活動	P.56
建議模擬評核試題範本	P.62
建議評核量表	P.67
4. 建議教學活動	P.69
5. 建議時數分配	P.69
6. 建議評核指引及方法	P.69
7. 建議導師要求	P.70
8. 教室及教學設備	P.70
9. 參考資料	P.70
附件 – 能力單元	P.72
– 資歷級別通用指標	P.76

1. 教材套概說

1.1	名稱	安老服務質素管理	
1.2	資歷架構級別	第 3 級	
1.3	能力單元	<p>教材套是根據安老服務業《能力標準說明》中的兩個能力單元編寫：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 106187L3 提供優質顧客服務 (三級 6 資歷學分) - 106188L4 處理服務使用者的投訴 (四級 3 資歷學分) 	
1.4	資歷學分	9 學分	
1.5	擬定學習時數	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 面授時數：49 (建議) ➤ 自修時數：41 (建議) ➤ 總學習時數：90 	
1.6	編寫概念和參考資料	<p>這兩個能力單元內容所涵蓋的範疇屬顧客服務類別，例如須向顧客提供專業和優質服務，依循機構/院舍既定的投訴程序妥善地處理投訴等。參照現時機構/院舍之職能範疇，顧客服務屬前線員工職責。因此，教材套適用於院舍開辦內部培訓或培訓機構開發職前培訓，教授有關優質顧客服務和處理投訴程序。</p> <p>此外，現時大部分院舍/服務單位在製定內部服務質素指引時會參考社會福利署「服務質素標準」SQS，為了增加本教材套的實用性和緊貼現時安老服務業的實際運作，本教材套除了運用實際例子外，同時參考《社會福利署-安老院實務守則》和《香港老年學會-安老院舍醫護專業服務手冊》之相關內容，使員工能夠更易掌握當中技巧和程序指引，為院舍/服務單位提升服務質素水平。</p>	
1.7	目標	提供優質顧客服務 106187L3	加深學員對優質顧客服務的認識。
		處理服務使用者的投訴 106188L4	提升學員在處理投訴和溝通方面的技巧。
1.8	教材套使用者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在職主管及負責提供服務和處理投訴之員工 2. 開發同類課程的培訓機構 	

2. 預期學習成效

	能力單元名稱及編號	課題大綱	學習成效	建議教學活動
2.1	提供優質顧客服務 106187L3	課題一：向顧客提供優質顧客服務 課題二：塑造良好的個人形象 課題三：聆聽顧客要求 課題四：收集顧客意見 課題五：遇到不同意見顧客時的處理方法和態度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合機構服務政策，向服務使用者提供優質服務。運用適當的技巧與服務使用者和家屬溝通，聽取意見，藉以檢討和提升服務質素。 2. 分辨不同服務工作崗位及其職能獨特性，作出相對應的措施和配備，提供專業服務。 3. 選擇適切的工具和持公開的態度收集服務使用者的意見，和遵守保障個人私隱。 	課堂教授理論、教學活動 (1)、教學活動 (2) 及教學活動 (3)
2.2	處理服務使用者的投訴 106188L4	課題六：處理投訴步驟及程序指引 課題七：處理投訴要訣 課題八：撰寫回覆投訴信及記錄表	<ol style="list-style-type: none"> 4. 向服務使用者講解和運用既定投訴程序及指引妥善處理投訴。 5. 運用不同要訣及技巧分析和瞭解投訴事件，和掌握處理投訴不當對機構的影響。 6. 能以書面形式回覆投訴及填寫記錄表作存檔記錄。 	課堂教授理論、教學活動 (4)、教學活動 (5) 及教學活動 (6)

評核項目與預期學習成效之關聯

評核項目 學習成效	預期學習成效一	預期學習成效二	預期學習成效三	預期學習成效四	預期學習成效五	預期學習成效六
	1. 配合機構服務政策，向服務使用者提供優質服務。運用適當的技巧與服務使用者和家屬溝通，聽取意見，藉以檢討和提升服務質素。	2. 分辨不同服務工作崗位及其職能獨特性，作出相應的措施和配備，提供專業服務。	3. 選擇適切的工具和持公開的態度收集服務使用者的意見，和遵守保障個人私隱。	4. 向服務使用者講解和運用既定投訴程序及指引妥善處理投訴。	5. 運用不同要訣及技巧分析和瞭解投訴事件，和掌握處理投訴不當對機構的影響。	6. 能以書面形式回覆投訴及填寫記錄表作存檔記錄。
教學活動 (1) 角色扮演	✓					
教學活動 (2) 情境練習	✓					
教學活動 (3) 角色扮演		✓	✓			
教學活動 (4) 工作紙				✓		
教學活動 (5) 情境練習					✓	
教學活動 (6) 工作紙						✓
測驗一	✓	✓	✓			
測驗二				✓	✓	✓

3. 課題大綱

前言

安老服務是一個以人為對象、以人為本的工作，需要為長者提供全面的照顧，包括身、心、社、靈四方面。根據統計，入住安老院的長者平均年齡在 80-85 歲以上，當中比較了居住在安老院舍和社區的長者健康狀況及長期護理需要，報告指出有超過 97%居住在安老院舍的長者患有一種或以上的長期病，其中更有三成多的長者，患有四種或以上的疾病；一個月內需接受醫生診治比率為 62.9%，而居住在社區的只有 41.1%。事實上醫院管理局在 2012 年的統計顯示，60 歲或以上因病離世的長者，約 45% (一萬人)是來自安老院舍，約為安老院院友的 14%，而長者死亡的原因主要是後期認知障礙症、末期癌症、晚期心臟及呼吸系統疾病等。由此可見，在安老院居住的長者，身體狀況極需要關懷和照顧。照顧他們很多時候都需要起居的協助，包括：個人衛生、沐浴、如廁、餵食、清洗傷口、穿衣等等。由於很多服務涉及私人及貼身的照顧，所以性質非常敏感；加上安老院舍是需要提供很多服務，因而引起服務使用者關注和相關提供服務的收費問題和服務質素等，故此更加容易引起矛盾及衝突，造成彼此不安及誤會，甚至影響長者在院舍居住的安全感，最後引致投訴。故此，院舍除了提供優質舒適環境外，如何提升顧客服務質素和員工培訓亦是非常重要的課題。

目標

- 3.1 學員能夠謹慎處理個人資料及保障私隱
- 3.2 學員能夠運用溝通及聆聽技巧與服務使用者和家屬建立良好溝通關係
- 3.3 學員能夠選擇不同渠道，主動與服務使用者溝通及聽取意見
- 3.4 學員掌握處理服務使用者的投訴的相關知識
- 3.5 學員能夠運用處理服務使用者投訴的技巧和保持專業態度
- 3.6 學員學習處理投訴應有的守則及專業操守

課題一：向顧客提供優質顧客服務

機構/院舍/服務單位有責任向公眾人士、職員和有機會接受服務的人士提供有關其服務、使命、宗旨及目標等基本內容，讓社會大眾對機構/院舍/服務單位及所提供的服務內容有初步及正面認識。根據社會福利署「服務質素標準」的標準 1，服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。具體內容可包括宗旨及目標、服務對象、提供服務的方法、讓服務使用者申請接受和退出的機制和聯絡方法等。除了提供基本資料外，機構/院舍/服務單位應為其提供服務制定管理政策和工作指引，讓服務使用者及員工閱覽。例如服務使用者申請入住安老院或申請服務時，需提供個人資料，機構/院舍/服務單位就需為保障個人私隱制定政策，讓服務使用者、公眾人士和職員熟悉運作內容及流程。這些運作內容及流程亦可當作新員工加入院舍時的人職培訓內容，或當這些指引有更改時，亦可當作在職培訓的部份內容。

為了保障院舍和顧客個人私隱及利益，院舍必須依照機構服務單位的目標和內容，制定保障顧客個人私隱和利益之細則及雙方責任，供服務使用者和員工閱覽。根據社會福利署「服務質素標準」的標準 14，服務單位須尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。此外，院舍須根據「安老院實務守則」第八章 8.10 段的原則來處理個人資料。而製作有關細節內容可根據《個人資料(私隱)條例》，對保障資料堅守以下六大原則：

1- 收集資料原則

資料使用者須以合法和公平的方式，收集他人的個人資料，其目的應直接與其職能或活動有關。

須以切實可行的方法告知資料當事人收集其個人資料的目的，以及資料可能會被轉移給哪類人士。

收集的資料是有實際需要的，而不超乎適度。

2 - 資料準確及保留原則

資料使用者須採取切實可行的步驟以確保持有的個人資料準確無誤，而資料的保留時間不應超過達致原來目的的實際所需。

3 - 使用資料原則

除非得到資料當事人自願和明確的同意，個人資料只限用於收集時述明的目的或直接相關的目的。

4 - 資料保安原則

資料使用者須採取切實可行的步驟，保障個人資料不會未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。

5 - 公開政策原則

資料使用者須採取切實可行的步驟來公開其處理個人資料的政策和行事方式，並交代其持有的個人資料類別和用途。

6 - 查閱及改正原則

資料當事人有權要求查閱其個人資料；若發現有關個人資料不準確，有權要求更正。

<節錄：<https://www.pcpd.org.hk/cindex.html> 香港個人資料私隱專員公署《個人資料(私隱)條例》「六項保障資料原則」>

良好的溝通技巧對顧客服務是一項重要元素，要確保顧客收到正確無誤的訊息，必須透過不同媒介與不同類型的顧客溝通。當與顧客面對面溝通時，員工待人接物的態度亦會被顧客視為員工職能之最基本條件，例如家屬不會選擇安排父母入住一所員工服務態度惡劣和不尊重自己父母的安老院舍。安老院舍給予服務使用者的第一印象及滿意程度大多數是透過接觸職員，故此，機構/院舍/服務單位需要高度關注職員的溝通技巧。

i. 與顧客言語溝通的正確和錯誤技巧

良好的溝通，是卓越顧客服務最重要的一環；如果員工未能與顧客進行有效而恰當的溝通，便難以向顧客提供所需要的服務。要選擇一個適合自己與顧客的溝通途徑，先要考慮向顧客傳遞哪種訊息，例如內容、表達方式和顧客是否可以透過這種方式正確地傳遞。

而與顧客溝通亦有不同途徑，包括口頭、非口頭、文字或各種組合。每種溝通方式須有注意地方，如口頭說話時，須注意用詞或聲調等。禁忌用語可包括：「一分錢、一分貨！」、「沒辦法，老闆要我這樣做！」、「這...我不太清楚！」、「對不起，我們最多只能做到這樣！」、「沒辦法，不行！這是公司的規定！」「以前是以前，現在的規定就是這樣！」等等。

ii. 與家屬/長者的溝通技巧

與家屬和與長者的溝通技巧均有其獨特性和不同的溝通技巧。與家屬溝通應先耐心地聆聽家屬的需要及訴求，避免打岔或主導整個談話內容；談話期間亦可以表現同理心，易地而處，這才能明白對家屬的感覺、想法、行為有所了解。而與長者溝通，應要調節說話速度和語調配合，切勿太大聲而令長者誤會是責罵；溝通時亦應運用簡單話語，太複雜或一次過太多內容資訊，長者是有機會未能掌握到；對話時避免使用長者反感的應對方式，例如命令式、譏諷嘲弄式等。

課題二：塑造良好的個人形象

服務使用者初次接觸機構/院舍/服務單位的並不是所提供的服務，而是員工；員工是代表機構形象其中重要元素之一，故此要讓員工在日常工作保持合適的儀整齊制服和待客禮儀，並提供專業服務，讓服務使用者留下一個專業的印象。

個人形象亦可包括個人衛生、儀容及服裝。個人衛生包括頭部、面部、四肢和整潔衛生；服裝包括上身和下身。而每項對男士和女士亦各有注意事項，例如：男士頭髮應力求整齊，注意清潔和避免油頭或髮型設計過於誇張；而女士頭髮應梳理整齊，長髮可適當地束髮或髮髻，不宜披頭散髮。

除了個人衛生及服裝外，每個工作崗位職能亦有指定的裝備要求。根據社會福利署「安老院實務守則，第十四章，清潔及衛生設備」，當中提及安老院所有員工，均應保持個人衛生、提供個人護理服務時要雙手清潔消毒、指甲乾淨和經常修剪；員工患病時應向註冊醫生求診。而當有任何服務使用者或住客染上傳染病，為了盡量減低其他人受感染或引起交叉感染的風險，員工應在進行護理時使用適當的個人防護裝備。

課題三：聆聽顧客要求

讓顧客有被尊重的感覺是服務的基礎。安老院舍要以客為尊，員工會因應顧客的需求，主動積極地向顧客提供服務。但在提供有質素服務給顧客前，其中一個途徑是透過聆聽顧客的訴求或建議，綜合意見後可檢討有關服務細節，從而提升服務質素。

而聽取顧客的要求或意見時，都必須要耐心地聆聽和細心地觀察顧客的反應。而積極聆聽的態度，可包括以下幾種：

- 聆聽：專注於顧客的表達內容，耐心聆聽
- 認同：使用「我」字開首詞語作回應，如「我可以感受到.....」讓顧客知道你正在聆聽和認同他們的感受
- 複述內容：對顧客所說的內容，作出概括及反饋(以顯示你一直在細心聆聽，並且已經理解)
- 複述感受：透過說「這種事會很令人擔憂」，顯示你在聆聽顧客描述其感受
- 觀察身體語言：細心觀察顧客的姿勢、表情、手勢等，理解他們的感受
- 使用身體語言：使用身體語言表示願意交流、眼神接觸、開放的姿勢、表情及手勢。不是以強悍姿態凌駕對方
- 態度：要採用尊敬、持開放及樂意的態度與顧客進行談話，不要顯得不耐煩或坐立不安

- 談話/發問：透過談話或發問，確認對方的感受和可以借此機會釐清當中的誤會

如與顧客難以溝通，可以坦誠與顧客承認有困難及困難所在，當然也可以向顧客解釋當中困難之處。如有必要，可向其他同事或職員尋求協助。因為能意識到與顧客溝通中間有障礙是十分重要，坦誠與顧客溝通能讓顧客感到被尊重，亦會感到職員是關心和願意與顧客溝通，而不是給顧客敷衍了事。

課題四：收集顧客意見

根據社會福利署「服務質素標準」的標準 6，服務單位應定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。根據標準 11，服務單位應運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要（不論服務對象是個人、家庭、團體或社區）。機構/院舍/服務單位透過收集顧客的意見，改善或提升現有的服務質素。其中可透過不同的方式收取意見，例如：顧客滿意程度調查、直接與顧客對話和電話查詢等。收集意見後，上級應得知顧客的意見，以助他們找出需要改善或提升質素的地方，或覆檢政策、程序、未來發展方向和確保與服務使用者之意見得到考慮。而不論何時，員工須主動關懷和親切地問候顧客及隨時觀察顧客的需要，熱誠地協助顧客或服務使用者，誠心誠意地為他們解決困惑及問題，適時而不勉強地給予建議。如更進一步，亦可瞭解與記下服務使用者的生活習慣或需要，當有適合的服務時便可即時介紹給服務使用者作考慮。

課題五：遇到不同意見顧客時的處理方法和態度

機構/院舍/服務單位所提供的服務是以人為本，制定一個質素標準是非常困難，因為它會因人而異。當遇到持不同意見之服務使用者的時候，院舍可以先了解箇中原因，因為不一定是其提供的服務或設施出現問題，有時候有機會因為文化背景差異或個人經驗而引起。員工熟悉不同文化之間的主要差異，並對各種文化議

題，保持高敏感度，否則便很可能犯錯、令顧客難堪、並損害顧客對機構/院舍/服務單位的印象。

當員工面對及處理不同意見時，須使用正確手法、程序和態度，應該保持冷靜，持平態度，審慎應對，勿與顧客爭辯，免得破壞與顧客之間的關係。員工必須耐心聆聽顧客所反映的內容和細節，並按照程序清楚記錄及向上級如實反映。而在與顧客溝通時，員工談話態度和用語必須謹慎，千萬不要敷衍了事，簡單一句對話所帶來的後果是不可能預計的。院舍亦可為員工就「提出意見」和「投訴」作出釋義，讓員工小心處理不同情況和因應各種情況根據所制定的程序指引作出跟進。

每一位顧客所表達之意見也可以是一個學習機會，並應善用不同意見所傳遞出來的訊息，檢視現有的服務質素是否有改善空間。當經深思熟慮後，可就顧客所提出的意見擬訂改善計劃來提升或改善服務質素。同時，如機構/院舍/服務單位若能給一封感謝函予服務使用者，估計收到後會有一種被尊重和被重視的感覺，日後會給予更正面和更實際的評價。

課題六：處理投訴步驟及程序指引

根據社會福利署「服務質素標準」的標準 15，每一位服務使用者及職員均有自己申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申請亦應得到處理。服務單位備有處理投訴的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。服務機構應制定服務管理政策作為內部指標，包括回應時限、負責員工、回覆方法等，有助讓服務使用者及員工閱覽和掌握處理投訴程序，提高透明度。

須知並非每次也要為投訴作出補償，有時問題可以是來自服務使用者。服務使用者在自己犯錯時往往不察覺或不理會，還提出不切實際或不合理的要求。因此，程序和指引須具有足夠的靈活性，一方面能夠安撫無理服務使用者的情緒，同時亦能為前線同工提供保障和支援。故此，院舍必須有固定和清晰的程序及指引讓

前線同工遵守。此外，員工亦須清楚其權力範圍，以及在甚麼情況下適當地尋求支援，這可因應投訴事件內容、性質和程度指派那一級的職員跟進及處理投訴事件。

課題七：處理投訴要訣

機構/院舍/服務單位處理投訴時，必須持有應有的操守和嚴謹的守則，以免將原有的投訴和與顧客之間的關係加以惡化。處理投訴應以正面及積極的態度與投訴人溝通，如需要澄清投訴項目內容或溝通上引起的誤會，亦必須以正面和謙遜的態度應對。在處理過程當中，機構/院舍/服務單位亦應堅守公平、公開、公正、申報利益及一視同仁為大原則，處理過程內容和資料要絕對保密及給予適當的記錄作存檔，和不論投訴結果或跟進方式是如何，任何一方亦不可「秋後算帳」。在某些特殊的情況下，負責處理投訴之員工須尋求支援。例如投訴人要求不符合已訂立的指引，或超出自己的職權範圍，唯有盡可能說明自己及機構、院舍、服務單位能做些什麼，並向投訴人提出希望解決的方式，然後迅速向上級匯報，但要記得將處理情況適時告知投訴人，確保透明度及持守公平、公正原則。

投訴總是被視為負面的事件。機構/院舍/服務單位接獲投訴並不是每次因為錯誤或過失而導致，所以處理投訴可包括幾種因由，例如適當地處理可避免對機構造成負面的影響、視機會來檢討服務質素及改善管理、提供優質服務和體現服務使用者的權利。

服務使用者或投訴人提出抱怨，可有幾個積極的正面意義，例如：

1. 借助此投訴機會或所提供的資料，作為改善或提升服務質素的依據。
2. 作為服務使用者與提供服務院舍/機構的員工溝通平台。
3. 如妥善處理投訴，可贏得服務使用者的信心，更可提升其忠誠度。
4. 透過處理投訴可提升或證明員工的能力。

當處理投訴不當時，有可能對機構/院舍/服務單位的長遠影響和損害是無法預計，例如投訴期間對長者、家人及安老院職員在工作上或精神上所造成的困擾；機構

/院舍/服務單位、職員和服務使用者之間的不安、怨氣、憤怒、不信任亦會產生，亦會影響服務質素和工作效率；而有關投訴可能會引致賠償、官司、負面報導，而廣泛負面報導會影響機構/院舍/服務單位之形象，影響深遠。

課題八：撰寫回覆投訴信及記錄表

根據社會福利署「安老院實務守則」第八章 8.6.2(i)段，安老院須記錄住客或任何其他人士就安老院的管理或經營而作出投訴(包括口頭/書面投訴)，以及為此而採取的補救或跟進行動。故此，在撰寫回覆投訴信必須運用正確的技巧、內容和態度與服務使用者溝通，確保訊息能正確傳遞，以免言語之間誤會導致投訴事件進一步惡化。

撰寫回覆投訴信的注意事項

1. 接獲投訴時，千萬不要立刻回覆發信人。在回覆前必須要先透徹了解所提及的事件、人物和地點的來龍去脈，在掌握全面資訊後，才回覆發信人。
2. 應在機構/院舍/服務單位所訂立的時限內回覆投訴人或服務使用者，不論是否已完成內部調查或事件仍在調查中，均需通知投訴人調查的進度，以表示出對於該投訴意見以極其誠懇的態度和認真解決該問題的意願來跟進有關事項，同時與投訴人或服務使用者保持日後的溝通和聯繫。
3. 撰寫信所採用的語調、用字、內容等均需恰當，例如避免以「官腔」和專業術語回覆投訴人或以強硬的詞彙撰寫字句，這樣才令投訴人感到被尊重。
4. 採用正確的信件格式，以示專業。
5. 撰寫信件和處理投訴應是被投訴者的上一級或以上人士來處理，這可確保回覆信件內容、語調運用恰當和公平公正地跟進事件。

除了以信件方式回覆投訴人外，院舍亦應設有「投訴記錄表」作內部記錄、存檔及跟進之用。投訴記錄表內容包括填寫投訴人聯絡資料、投訴方式、投訴事項、投訴內容、處理及調查結果和跟進工作及/或改善措施。每次接獲投訴後，均需填寫「投訴記錄表」作為內部記錄。

教材樣本 - 提供優質顧客服務 106187L3

課題一：向顧客提供優質顧客服務

1.1 瞭解機構宗旨、服務、理念

為配合院舍的宗旨、理念及目標，和所提供之服務範疇，院舍有責任向每位新入職員工和在職員工提供職前或在職培訓，讓員工了解院舍的服務範圍、工作流程和營運策略等項目。例如向新入職員工提供入職導向，運用院舍內已製定的工作指引或流程，如透過講解服務質素標準指引，讓員工加深對工作範疇的認識，這能幫助員工配合院舍發展、改善或提升服務質素。除了入職導向，院舍亦可透過不同方式讓在職員工溫故知新，例如在職員大會中可重溫一至兩項服務質素標準或在院舍內安裝壁報板，在板上張貼機構架構圖、服務範圍、工作流程等，方便員工隨時可翻閱，這亦可讓員工得到最新資訊。

範疇	內容	重點
使命、服務宗旨	機構架構	<ul style="list-style-type: none">- 院舍/機構架構- 管理層/委員會的職務和責任
	服務宗旨與發展	<ul style="list-style-type: none">- 服務使命、宗旨和目標- 長遠發展方向
	行政	<ul style="list-style-type: none">- 服務運作、活動記錄- 安全環境工作指引- 服務政策- 私隱和保密個人資料- 投訴程序
員工管理	員工的資歷、培訓	<ul style="list-style-type: none">- 員工的資歷、要求和工作編配- 員工的在職培訓
	職能範疇、要求	<ul style="list-style-type: none">- 職位的工作範疇、年資和學歷要求
	工作程序與聯繫	<ul style="list-style-type: none">- 工作程序和員工之間的協作

資源管理	財政管理	- 財政策劃和管理
	資源編配	- 硬件和設施配備、提供和使用
自我評估	內部監管	- 內部監管政策、架構、程序和跟進

除了讓員工了解院舍服務宗旨外，根據社會福利署「服務質素標準」的標準 1，服務單位應確保製備說明資料，清楚陳述宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。機構/院舍/服務單位有責任向公眾人士、服務使用者或職員就服務宗旨、制度、提供的服務內容和對象作初步簡單介紹，透過初步閱覽基本資料讓公眾瞭解其服務宗旨，有助提升透明度。機構/院舍/服務單位亦需要提供聯絡資料，待可能有需要服務之人士有進一步查詢或想申請其服務時，有方法聯絡職員。透過「服務質素標準」的標準 1 向公眾人士和服務使用者提供資訊外，讓服務使用者更容易掌握機構/院舍/服務單位的宗旨、使命、理念及目標，可就著不同範疇製作資料手冊或單張，當中亦可包括所提供的服務內容和對象，這些資料可隨時供公眾、職員和服務使用者方便閱覽。

以下是例子供參考：

服務宗旨

- xxx 院舍為體弱及患有慢性疾病不宜於家中居住的長者提供完善的院舍服務
- 為達到「老有所養」目的，院舍由建築設計到人手安排均經精心策劃，讓長者在身體、心靈、社交三方面都得到專業醫護及社工人員悉心照顧，並鼓勵親友們參予，發揮關懷互助的精神，令長者安享豐盛的晚年生活。

服務對象

- 有住宿需要的長者、因體弱或疾病而需要照顧護理的長者、認知障礙症患者和中風病患者。

政府資助宿位

申請資格

- 凡年滿六十五歲或以上的長者可透過中央輪候冊輪候受資助的院舍服務(年齡介乎六十至六十四歲之間長者，可基於健康或社會因素提出申請，但須証實有需要獲得住宿照顧)；
- 健康情況穩定但仍需要定時的基本醫療護理服務和護理照顧；及/或
- 患有長期身體殘障，行動時需要一人攙扶協助走動(需/不需利用步行輔助器或輪椅)但不可完全限制活動在輪椅上；及
- 精神狀態適合群體生活，沒有持續性暴力傾向、自毀/自傷或破壞行為。

服務範圍

護理服務

- 與醫院有緊密的交流和合作，使院友有高質素的醫療及護養服務
- 重視醫療和院舍服務的結合，讓院友能在熟悉的環境接受護理，減少入住醫院的壓力
- 訂定控制傳染病指引，使院友及員工減少感染
- 安全及妥善地存放藥物及醫療用品

復康服務

- 由物理治療師及職業治療師定期為院友進行個別評估，度身設計復康活動及治療計劃，維持院友的活動能力
- 提供復康用品諮詢

- 社交及康樂活動
- 多元化的藝術、社交及康樂活動，如興趣班、節日慶祝、旅行參觀、義工探訪活動等，讓院友舒展身心、保持與社會接觸

申請及退院手續

退院手續

代理人(包括保證人、綜援申請受委人或個案社工)代院友辦理退院手續須遵照下列安排。所有記錄會存入院友之檔案，儲存期為七年，然後由本院銷毀。

- 因逝世退院(代理人需辦理以下退院手續)
- 盡快通知本院，並與本院職員預約辦理退院手續日期和時間
- 親自到本院辦理院友退院手續
- 核算有關醫療用品及零用金的賬目，並以現金繳付租金、醫療用品及零用金欠款
- 到樓房收拾院友物品及交還院方物品
- 簽署院友退院書

1.2 保障個人私隱

機構/院舍/服務單位在提供服務、服務使用者申請服務及聘請僱員時均需要服務使用者和申請人填寫個人資料。根據安老院實務守則，第八章，管理，8.2 住客入住安老院的程序、8.3 收費及處理住客財物、8.4 日常活動程序、8.5 職員僱用記錄/員工職責表/輪值表/值勤記錄/外出工作記錄均需要依照 8.6 保存記錄根據《安老院規例》第 12 條，院舍須就每名受僱人士備存記錄，而根據第 16 條，院舍須設立和保存一套全面及常更新的記錄系統，其中所保存的包括住客的資料記錄。院舍應根據社會福利署「服務質素標準」的標準 14，即服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利和「安老院實務守則」第八章 8.10 段的原則來制定處理個人資料的政策和程序，保障服務使用者和僱員的私隱。而有關政策和程序內容需讓服務使用者、僱員及大眾方便閱覽。製作有關細節內容可參照《個人資料(私隱)條例》，對保障資料堅守以下六大原則：

1- 收集資料原則

資料使用者須以合法和公平的方式，收集他人的個人資料，其目的應直接與其職能或活動有關。

須以切實可行的方法告知資料當事人收集其個人資料的目的，以及資料可能會被轉移給哪類人士。

收集的資料是有實際需要的，而不超乎適度。

範例(範例內容僅供參考)：

- 閣下提供個人資料純屬個人意願，而 xxx 院舍必定依循合法和公平的原則來收集閣下的個人資料。如果 閣下所提供的資料不足夠，xxx 院舍可能無法處理有關申請或提供各種服務。
- xxx 院舍所收集到的個人資料用作處理有關入住申請和其服務。

2 - 資料準確及保留原則

資料使用者須採取切實可行的步驟以確保持有的個人資料準確無誤，而資料的保留時間不應超過達致原來目的的實際所需。

範例(範例內容僅供參考)：

保存所有個人資料將不會超過該等資料之原有用途所需要的時限。

3 - 使用資料原則

除非得到資料當事人自願和明確的同意，個人資料只限用於收集時述明的目的或直接相關的目的。

範例(範例內容僅供參考)：

除非獲得 閣下同意，xxx 院舍所收集的個人資料只會用於處理院舍申請和其他相關服務。

4 - 資料保安原則

資料使用者須採取切實可行的步驟，保障個人資料不會未經授權或意外地被查閱、處理、刪除、喪失或使用。

範例(範例內容僅供參考)：

xxx 院舍採取所有切實可行的方式，將所持有的個人資料保密。

5 - 公開政策原則

資料使用者須採取切實可行的步驟來公開其處理個人資料的政策和行事方式，並交代其持有的個人資料類別和用途。

範例(範例內容僅供參考)：

閣下所提供的個人資料，只會供 xxx 院舍內負責處理有關工作等的職員使用。

此外，除了資料所收集的原本用途、或法律、條例所規定或容許的情況下，否

則不會在未獲閣下同意的情況下向第三者披露其個人資料。

6 - 查閱及改正原則

資料當事人有權要求查閱其個人資料；若發現有關個人資料不準確，有權要求更正。

範例〔範例內容僅供參考〕：

- 根據《個人資料(私隱)條例》，閣下有權查閱及/或改正曾向 xxx 院舍提供的個人資料。
- 查閱及/或改正個人資料必須以書面提出。xxx 院舍收到閣下書面申請後三十個工作天內以書面通知作回覆。
- 個人資料副本以每頁港幣\$2 計算。

除了保障個人資料之外，標準 14 內容亦提及私隱意指服務使用者可免受侵犯或滋擾，並可在私人空間進行活動，不會被他人窺視或偷聽。服務單位為了保障服務使用者的私隱，必須：

- 以尊重個人私隱及尊嚴的態度，提供起居照顧服務；及
- 充分了解何謂尊重個人私隱及尊嚴的護理服務。

故此，為服務使用者提供個人衛生護理時，例如協助沐浴、如廁或需要展露服務使用者的身體部位等，均必須執行相關保障私隱措施，例如拉上布簾或使用屏風、洗手間關門等等。機構/院舍/服務單位必須為提供起居照顧服務或長期個人護理各項相關服務制定政策和詳細程序，讓服務使用者、職員或公眾人士對個人私隱和尊嚴有充分了解，確保保障個人私隱。

1.3 一般與服務使用者溝通的技巧

除了必須制定政策和程序外，與服務使用者或公眾人士溝通亦是十分重要的一環。溝通是人與人之間互相將訊息分享和傳遞，包括意念、思想、感情等。然而，不是所有溝通都能達致預期效果。有效的溝通是指當訊息被對方接收的同時，亦獲得相同意思的理解。具備良好的溝通技巧，需要長時間訓練；但接收者在某些情況下，會因為一些「牆壁」，而妨礙清楚地接收發言者發出的訊息。

與別人溝通有不同途徑，可包括口頭、非口頭、文字或各種組合。

途徑	表達方式
口頭	談話、聆聽、提問
非口頭	身體語言、面部表情、言外之音
文字	便條、智能手機應用程式、信函、電子郵件

而溝通首要的原則是，在發出訊息前思考所溝通的內容。發言者要向接收訊息者傳達正確訊息，必須考慮：

1. 溝通的內容是什麼，訊息易於被接受嗎？

溝通前先想清楚，並準備好相關內容。否則，可能要不斷重複訊息內容，因此而影響服務使用者對院舍或員工之服務水準或能力缺乏信心。

2. 如何表達

溝通不但涉及所談的內容，還會涉及不同表達方式。發言者必須要考慮用哪一種方式傳遞訊息對該接收訊息者是最有效、最容易接收。

3. 服務使用者能否理解有關的訊息

溝通同時，亦要留意接收訊息的一方是否正確地接收相同意思。可以借助發問問題、重覆對方談話內容、觀察反應或說話語氣等確認

對方是否掌握談話內容。

要發展良好的溝通方式，注意以下各項。

必須	切勿
<ul style="list-style-type: none">- 談吐清晰，有具體內容。 - 保持適當的音量，給人一種信心和親和感覺。 - 將感情融入聲音當中。 - 注意你的談話速度，切合對方的需要。	<ul style="list-style-type: none">- 不要讓說話虎頭蛇尾，沒有內容的溝通只會讓別人感到沒有把握或不清楚內容。 - 使用過高的聲調。讓別人感到你咄咄逼人。 - 發音單調或乏味。 - 說話速度過快，對方可能跟不上及不明白談話內容。如太慢，讓別人覺得你態度傲慢。

1.4 與家屬和長者溝通技巧

除了基本的溝通原則外，要因應不同對象轉換溝通模式。員工與家屬溝通和與長者溝通亦有其獨特性和溝通技巧。機構/院舍/服務單位員工與家屬溝通時，首先必須耐心聆聽家屬的需要及訴求，避免打岔或主導談話內容；談話期間表現同理心，對所發生的遭遇能感同身受，將心比心、易地而處的為他人著想，這可透過溝通讓對方知道你對他的感覺、想法、行為有所了解；

例子：

員工：我相信你一定好難過

在談話期間適當時候亦可以給予回饋，但注意並不是覆述對方的說話，而是用另一種言詞忠實表達及反映出來。

例子：

家屬：碗飯凍咗，唔想餵爸爸食

員工：餸菜凍晒，食咗都有益，不如我到廚房整返熱，好嗎？

與長者溝通時，談話和言語運用亦有不同技巧。談話技巧方面，說話速度和語調要配合長者的健康狀況，例如與聽力較差的長者溝通，大聲講話時要注意聲量，避免太大聲會讓長者誤會在責罵他。溝通時如想確定長者掌握談話內容，可適當時候作簡單的查問，例如：「這樣好不好呀？」。員工切勿單方面不停說話，溝通應是雙向，如遇到長者對話題不感興趣時，可利用長者熟悉的事物轉換話題，例如：「你以前做咩工作？辛唔辛苦架？」而員工應多鼓勵長者說話，從而明白長者的需要和與員工之間建立良好關係。在語言運用方面，要盡量避免複雜和冗長，例如：「我地院舍 10 月 10 日星期一重陽節一齊去大嶼山天壇大佛寶蓮寺食齋」，長者有可能一下子不能消化這麼多資訊。可以換簡單直接方式告訴長者：「我地下星期一去寶蓮寺食齋。」

1.5 與患病長者溝通技巧

員工亦需運用不同的溝通技巧配合長者個別的情況。例如與患有認知障礙症的長者溝通，因應患者在不同階段和身體狀況運用相關技巧，要注意他們與人溝通的困難，例如他們會想不到適當的詞彙表達自己想法或感受，所以必須更有耐心、簡單用詞和合適語調與患者溝通。若員工能掌握患者的個性或溝通之獨特性，有助員工與患者之間的關係和縮短與患者之間的距離。員工可以善用時間，將說話慢一點或重覆一些句子，讓患者慢慢明白和掌握談話內容。如能書寫的患者可記下不明白的字句，稍後再複述或再詢問是否真的忘記意思，讓患者思考一下。與患者談話時盡可能找一個寧靜的環境來傾談，避免有其他事物分散患者注意力。有需要時，亦可善用輔助記憶物件，令患者可以嘗試運用聯想方式記起談話內容。

與不同患病長者溝通需要不同溝通技巧，盡可能了解其個性和獨特性，有助互相之間建立良好溝通關係。

課題二：塑造良好的個人形象

2.1 基本個人形象

建立個人形象可包括注重個人衛生及儀容，以及穿著合適的服飾。

個人衛生及儀容方面

頭髮：

- 頭髮應力求整齊，注意清潔，避免油頭垢面或頭皮屑的問題。
- 如需染髮，應以深色為主，避免染金色或其他鮮艷顏色。
- 髮長避免遮蓋雙眼，留長髮的前線員工可適當地束髮。

臉部：

- 臉部應保持清潔，女士如需化妝，應以淡妝為原則，避免濃妝豔抹，男士避免留鬍子。
- 保持口腔衛生，注意牙縫清潔及口氣。

手部：

- 經常洗手，保持雙手清潔。
- 為避免指甲過長而藏污垢，應適時修剪指甲，以不超過指肉為原則，前線員工避免塗指甲油。
- 前線員工避免配戴戒指、手環等飾物，以免在工作時受傷或造成食物污染。

服飾〔制服〕方面

- 衣服應整潔及平整。
- 前線員工應穿著輕便服飾，以方便工作為原則，而管理人員的服飾應以端莊為原則，避免穿著牛仔服飾、短裙、短褲、涼鞋或拖鞋，及避免衣著過分暴露。而現時大部份院舍亦為不同職級或不同工作崗位之員工提供制服，

以便識別。

- 應配戴職員證件、或有員工名字及/或職級的名牌，以識別員工身份和職級。

2.2 不同工作崗位之對應措施

除了上述基本儀容和服飾外，不同工作崗位員工亦有不同要點要遵守。在廚房工作之員工須配戴口罩、防塵頭套、生熟圍裙及防滑水鞋，負責分發膳食或餵食之員工亦須配戴口罩和保持雙手清潔，員工替院友洗澡時，須配戴即棄手套、穿著防滑鞋，以及替院友更換尿片時，員工必須戴上口罩、依照護理程序戴上和更換手套等。根據社會福利署「安老院實務守則 (2015 年 3 月)」第十四章 清潔及衛生設備，當中提及安老院所有員工，特別是處理食物及照顧住客日常起居生活的員工，均應保持個人衛生。同時亦應要遵守下列各項要點：

14.2.3 應時常保持衣服清潔；

14.2.4 應保持指甲乾淨，並經常修剪；

14.2.5 在照顧長者住客時，應避免佩戴不必要的飾物(例如：手鍊、手鐲)；

14.2.6 應保持頭髮清潔，梳理整齊。預備食物或照顧住客起居生活時，應將長髮妥為束好；

14.2.7 在下列情況下，應以梘液徹底洗手或用酒精搓手液消毒雙手：

(a) 如廁後；

(b) 預備食物及餵食前；

(c) 為住客提供護理及個人照顧服務前後；

(d) 在照顧不同住客之間的時間；以及

(e) 處理嘔吐物、糞便及紙尿片後。

14.2.8 員工在安老院的室內範圍不可吸煙。

同時，當特殊情況發生職員亦要有適當裝備配合。例如當院舍有住客染上任何傳染病，為了盡量減低受感染或引起交叉感染的風險，職員應在進行護理或起居照顧時，使用適當的個人防護裝備(包括外科手術用口罩、外科手術即棄手套、即棄帽及保護衣，以及護眼罩)，確保不會危及院舍職員及其他住客的健康。

個人防護裝備，包括外科手術用口罩、外科手術即棄手套、即棄帽及保護衣，以及護眼罩。



課題三：聆聽顧客要求

1. 聆聽顧客要求

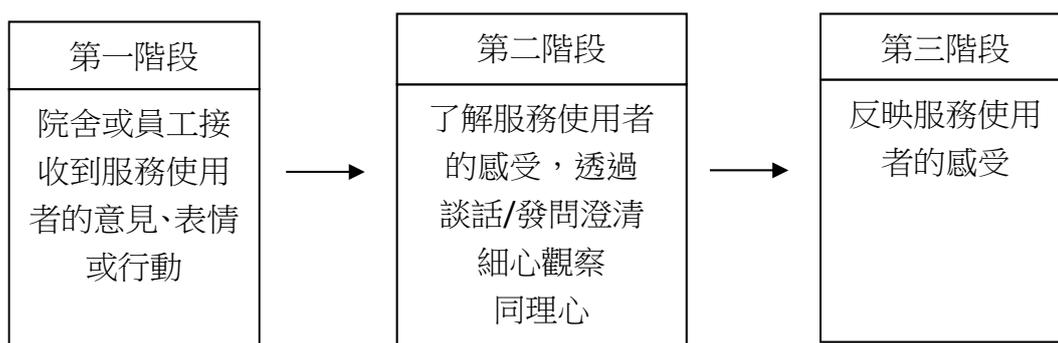
院舍在提供多元服務、提升服務質素時，其中一個途徑是透過聆聽顧客的需求或建議，有助院舍自我檢視服務細節和流程。

而聽取顧客的需求或建議時，都必須耐心地聆聽和細心地觀察顧客的反應，採用積極聆聽的態度，而積極聆聽不單只是聆聽對方的說話，同時透過對話正確理解對方的感受和想法。

2. 積極聆聽

透過積極聆聽顧客的需要，可幫助院舍充分了解顧客的感受和想法，然後根據獲得的訊息，作出適當的回應或跟進。這種方式可讓顧客感受到院舍的重視，重視服務使用者的感受和需要，願意專心聆聽和了解心聲。同時，這亦可幫助院舍檢討現行所提供的服務質素和硬件配套設備。積極聆聽有助建立相對的關係，而非一般消費者和供應商的商業關係，令關係提升至另一層次，亦有助軟化雙方之間的利益點。透過雙方之間建立的友好關係，讓顧客感到受尊重和關心，因而願意坦誠提供更多意見和感受，讓院舍從而提供更多不同服務或提升服務質素。

3. 運用方式



在聽取顧客的感受或建議時，都必須要注意整個溝通過程，以下是各注意事項：

	行為	注意事項
第一階段	聆聽	專注於顧客的表達內容，耐心聆聽
	態度	要採用尊敬、持開放及樂意的態度與顧客進行談話，不要顯得不耐煩或坐立不安
第二階段	觀察身體語言	細心觀察顧客的姿勢、表情、手勢等，理解他們的感受
	使用身體語言	使用身體語言表示願意交流、眼神接觸、開放的姿勢、表情及手勢。不是以強悍姿態凌駕對方
	談話/發問	透過談話或發問，確認對方的感受和可以借此機會澄清當中的誤會
	同理心/體恤	能夠易地而處，表示同理心。可以說一些說話，例如：「我都明白你現時的感受」
第三階段	認同	使用「我」字開首詞語作回應，如「我感受到.....」讓顧客知道你正在聆聽和認同他們的感受
	複述內容	對顧客所說的內容，作出概括及反饋(以顯示你一直在細心聆聽，並且已經理解)。
	複述感受	例如透過說「這種事會很令人擔憂」，顯示你在聆聽顧客描述其感受

例子：

處境	表面訊息	家人感受	院舍經理回應感受
家人到院舍探訪親人，一邊照顧親人，一邊說「為何院舍沒有舉辦任何團體活動，很多長者還有能力外出走走啊」	埋怨院舍，長者沉悶	感到悲觀，應出外走走令長者接觸外界，身心舒暢、心態可變得積極些	院舍環境好像很沉悶，沒有生氣似的

課題四：收集顧客意見

4.1 收集意見方式

機構/院舍/服務單位透過收集服務使用者的意見，改善或提升現有的服務質素。根據社會福利署「服務質素標準」的標準 6，服務單位應定期計劃、檢討及評估本身的表現，並制定有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注人士就服務單位的表現提出意見。為服務單位所提供的服務和政策有效地檢討和評估表現，機構/院舍/服務單位會制定相關政策和程序以收集及回應服務使用者、職員及其他關注的人士對其服務表現所提供意見。

收集服務使用者及家屬意見的建議包括：

- 從非正式渠道收集意見
- 個人需要的評估及檢討
- 個別服務計劃會議
- 出席委員會的服務使用者代表
- 服務使用者諮詢委員會至管理委員會
- 定期的聚焦小組
- 投訴與處理不滿的程序
- 事件報告的分析
- 問卷調查
- 活動/服務的意見表格
- 周年性的面談
- 院友委員會(院舍服務)
- 為服務使用者而設的電話及傳真熱線
- 意見箱

有關收集員工意見的建議包括：

- 離職面談
- 在員工會議上設立定期的議題
- 定期交予管理委員會的員工報告
- 投訴與處理不滿的程序
- 員工流動率的分析
- 事件報告的分析
- 問卷調查

以下範例是意見收集表：

xxx 院舍
讚賞／投訴／意見表

- (一) 閣下所提供之寶貴意見我們將會慎重處理
- (二) 歡迎透過任何下列途徑提出意見
1. 將完成意見書放入意見箱內
 2. 與詢問處職員/主任/經理面談；或
 3. 致電與我們聯絡，預約面談日期和時間 (電話：XXXX XXXX)
- (三) 如接獲投訴我們將在 X 個工作天內作出初步回覆及 XX 個工作天內作出回應

基本資料

請留下姓名及聯絡方法，方便我們通知 閣下對所提出意見之處理或跟進

姓名：_____ 簽名：_____ 日期：_____

聯絡電話：_____ (日間) _____ (晚上)

事項內容

事項發生日期/時間/地點：_____

事項內容(讚賞/投訴/意見)：_____

對上述事項之建議：_____

~謝謝提供寶貴意見~

3. 請圈出“○”下列適當數字以顯示滿意程度

	不適用	非常 不滿意	不滿 意	一般	滿意	非常 滿意
3.1 院舍的服務宗旨及其政策	0	1	2	3	4	5
3.2 院舍住宿環境及硬件配套	0	1	2	3	4	5
3.3 院舍的衛生及清潔程度	0	1	2	3	4	5
3.4 院舍的服務項目數量	0	1	2	3	4	5
3.5 院舍的服務質素	0	1	2	3	4	5
3.6 院舍的各項收費	0	1	2	3	4	5
3.7 職員的工作態度	0	1	2	3	4	5
3.8 職員的專業知識	0	1	2	3	4	5
3.9 職員的專業技巧 (護理、活動、顧客服務、膳食)	0	1	2	3	4	5
3.10 職員回應你需求的速度	0	1	2	3	4	5

4. 你對 xxx 院舍整體的滿意程度是：

非常滿意 滿意 一般 不滿意 非常不滿意

如不滿意或非常不滿意，請註明：_____

5. 我們的服務質素你感到滿意嗎？ 滿意 不滿意 請註明：_____

6. 其他意見/建議：

基本資料

請留下姓名及聯絡方法，方便我們通知閣下對所提出意見之處理或跟進

姓名：_____ 簽名：_____ 日期：_____

聯絡電話：_____ (日間) _____ (晚上)

_____ 簽署

職員姓名：_____

職員職位：_____

日期：_____

--- 問卷完，謝謝！ ---

4.2 意見收集後作評估

除了上述的服務質素標準 6 外，機構/院舍/服務單位需備有政策確保服務使用者能得到妥善和有質素的服務，務求滿足服務使用者的需要。根據服務質素標準 11 – 服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要(不論服務對象是個人、家庭、團體或社區)。在機構/院舍/服務單位內部會制定評估和滿足服務使用者之政策和機制，例如與社交、起居照顧方面等相關服務，確保服務使用者能得到有質素的服務，務求滿足其需要。有關政策內容會訂明清楚其目的、理念和流程等，好讓服務使用者了解訂立此政策和相關工作之目的。除了詳細解說內容外，政策還會提供所採用的機制內容，因應各種評估服務項目而設立適當的評估方法，包括流程、負責員工和工具運用等。整套政策內容需預備一份資料小冊子，放置在機構/院舍/服務單位詢問處或當眼處方便服務使用者閱覽。

範例 (範例內容僅供參考)：

假設 xxx 院舍為提供之社交及康樂活動項目制訂「評估使用者的需要」政策，其政策內容如下：

評估服務使用者的需要

目的

本政策之制定是確保服務使用者能得到妥善和有質素的服務，務求滿足服務使用者的需要。

理念

透過服務需要評估及服務政策，期望能滿足服務使用者的需要和更有效地運用院舍內相關資源。而服務使用者的各種需要會由合資格的職員及/或專業人士，為服務使用者進行全面之評估。所有評估資料均存檔作記錄，妥為保存，亦作檢討和提升服務內容之根據。

評估服務需要的機制

1. 負責統籌活動的院舍員工需有系統地及定期收集服務使用者及/或家屬對社交及康樂活動計劃之意見。
2. 負責統籌之員工綜合意見後於職員會中討論其執行性及/或報告工作進展，作為檢討及/或回應新的需要和轉變。
3. 院舍需為活動每年作全面檢討，檢討成效。
4. 為每次活動填寫活動記錄表和撰寫記錄，為年度檢討之依據。

收集意見的方式

1. 於家屬會議或院友大會會議上，收集服務使用者或/及家屬的意見。
2. 可透過意見箱收集服務使用者的意見。
3. 鼓勵服務使用者與職員交談、收集和交流意見。
4. 在告示板或壁報板上會張貼相關資訊，鼓勵服務使用者提出意見。
5. 每次活動後派發問卷作活動檢討和收集意見，有關意見亦會於職員會議上匯報及檢討活動。

評估服務使用者需要的方法及工具

項目	內容	形式
社交及康樂活動	評估內容包括以下項目： <ul style="list-style-type: none">- 時間安排- 場地安排- 交通安排- 活動內容- 收費- 職員工作態度	服務使用者可透過不同途徑，如意見箱、與職員日常傾談、活動後問卷、院友大會會議等，鼓勵服務使用者表達對活動的建議，作日後籌劃活動和負責職員參考。

xxx 院舍
社交及康樂活動問卷

是次活動名稱：	舉辦日期：
姓名： (院友/家屬/其他：_____)	

	不適用	非常不滿意	不滿意	一般	滿意	非常滿意
你是否滿意						
1. 活動前預備工作？(如：諮詢護理人員、家屬有關長者健康情況或意願等)	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
2. 活動內容？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
3. 日子和時間安排？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
4. 場地的安排？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
5. 是次活動的收費？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
6. 是次活動宣傳的足夠程度？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
7. 帶領是次活動之職員/導師的質素？(如：專業知識，態度等)	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
8. 職員/導師的教材運用和授課技巧？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
9. 職員/導師的工作態度？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
10. 是次活動整體安排？	<input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5

11. 其他意見或建議：

12. 如果院舍再次舉辦同類型活動，你會否參加？

 會

 不會

請提供意見：_____

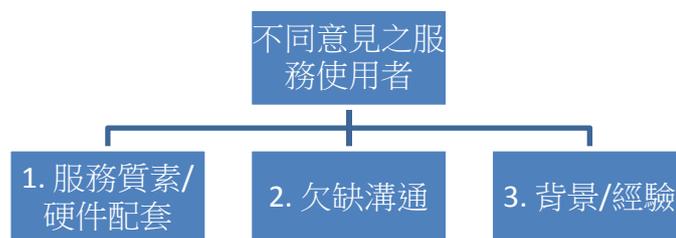
13. 你期望下年度院舍舉辦那些活動？

請提供意見：_____

問卷完。謝謝！

課題五：遇到不同意見顧客時的處理方法和態度

機構/院舍/服務單位所提供的服務是以人為本，制定一個質素標準是非常困難，因為它會因人而異。當遇到不同意見顧客的時候，可先了解清楚箇中原因，因為問題不一定是與提供的服務本質或配套出現問題，有機會是服務使用者與機構/院舍/服務單位之間溝通不足而引起誤會或服務使用者的文化或認知與現實不同。



1. 服務質素/硬件配套

- 服務質素/硬件配套未符合業界標準
- 員工服務質素/態度惡劣
- 支付費用與服務質素/硬件配套不符

2. 欠缺溝通

- 服務使用者與機構/院舍/服務單位缺乏溝通
- 資訊不流通
- 院友之間以訛傳訛

3. 背景/經驗

- 文化差異
- 個人期望或需求與現實差異

遇到不同意見服務使用者時的處理方法和態度

處理方法和態度	內容
1. 保持冷靜	當面對不禮貌、粗言穢語、蠻不講理的顧客時，也要保持冷靜和用語謹慎，切勿即時與顧客爭辯，以免將事情越弄越大。
2. 持平態度	給予意見是對事不對人，收到不同意見不需要反應過分偏激。應保持中立，應認真聆聽及接受不同意見反映。
3. 審慎應對	說話語氣、態度和用語必須謹慎，切勿敷衍和輕佻了事。應以謙卑和專業應對。
4. 積極聆聽	運用積極聆聽方法，透過聆聽和總結(複述)曾提出的意見，這表示曾有耐心聆聽亦可營造同理心的效果。提出意見者也會覺得被重視和尊重。
5. 專業態度	當接獲不同意見時，除了上述各種方法和態度外，重要的是必須依照院舍所訂立的程序和指引，保持專業態度處理事情。

當接獲不同意見後，前線員工或負責員工應清楚記錄及向上司如實反映。而機構/院舍/服務單位應該就不同意見作出以下程序：

處理方法	內容
作出初步評估	從收集到的意見內容，要先就各方面作出初步評估，包括財政狀況、人手安排、硬件配套等，然後才考慮是否接納意見來提升或改善服務質素等。
先後次序	完成評估後，如意見獲得接納，執行上要決定先後次序。而次序是基於服務使用者的急切性，例如先更換新的睡床，稍後才添置影音器材。

其他建議	<p>當完成所有評估後，發現院舍資源未能配合相關意見。在情況許可下，盡量提出其他可行的建議，而這亦表示院舍是願意聽取意見和尊重服務使用者，務求建立一個良好的互動關係。</p>
擬定培訓	<p>如接獲的意見是關於軟性技巧，例如溝通技巧或顧客服務，院舍可以擬定一些針對性的改善計劃或內部培訓，這有助提升服務水平和亦是接獲意見後作出跟進的表現。</p>

課題六：處理投訴步驟及程序指引

6.1 制定處理投訴機制目的

根據社會福利署「服務質素標準」的標準 15，每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申請亦應得到處理。服務單位應備有處理投訴的政策和程序，並可供服務使用者、職員及其他關注人士閱覽。制定相關程序指引能有助減低個人情緒影響和避免個人主觀判斷。處理投訴政策必須訂明回應時限、負責員工、支援機制和回覆方法。製訂出執行處理投訴的步驟，有助服務使用者或公眾人士掌握機構/院舍/服務單位運作及處理事情發生程序，提高透明度和提供機會評估服務質素。

而處理投訴的政策和程序內容可先小心地為「提出意見」和「投訴」作出釋義，避免混淆二者而引起不必要的誤會和員工可因應不同情況決定採取適當的程序處理。例如，「提出意見」是服務使用者基於關心自己、住客或院舍的利益，向法院舍表達意見，希望情況有所改變或改善；「投訴」是投訴人表達不滿或怨憤，內容可能涉及要求糾正錯誤或尋求賠償等。

處理投訴的程序示例，節錄自「服務質素標準」的標準 15

1. 任何職員一旦接獲與服務單位有關的投訴，不論是口頭或書面投訴，有關職員應立即(接獲投訴後 xx 小時內)將投訴轉交服務單位主管處理。
2. 服務單位主管應盡快(通常是接獲投訴後 xx 小時內)約見申訴人，親自向對方了解情況，務求從速解決問題。
3. 若經過商討後未能解決問題，服務單位主管應告訴申訴人服務單位準備如何處理投訴，並訂出向申訴人報告行動結果的時限。(一般來說，應在 xx 個工作天內以書面回覆申訴人。)
4. 處理投訴時，不論該投訴是否證明屬實，服務單位應視之為改善或加強服務程序和溝通方法的良機，以確保日後不再有同類事件或問題發生。在大

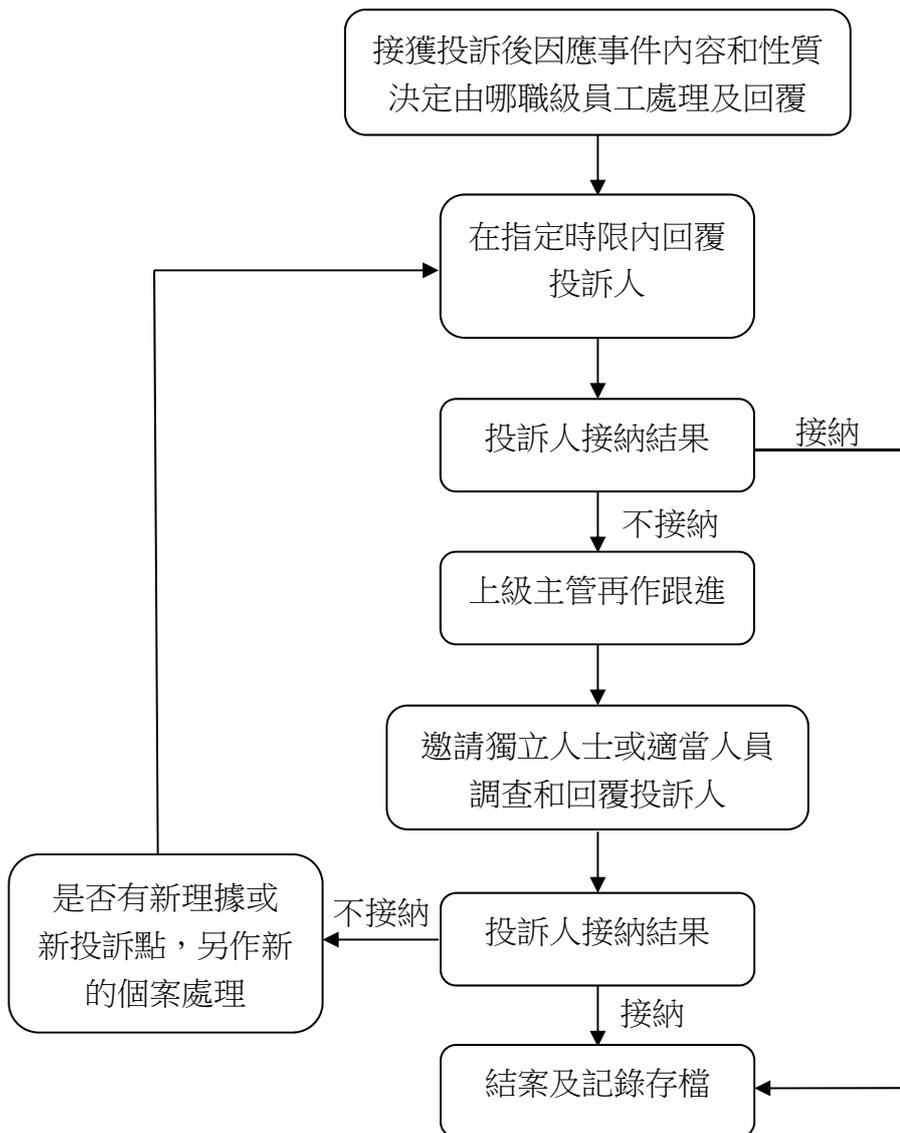
部分情況下，採取此處理方法應可及早圓滿解決投訴。

5. 若申訴人收到服務主管的回覆後仍感不滿，服務主管應將事件轉交上級主管職銜。
6. 處理投訴的應有態度
 - i. 任何職員一旦接獲與服務單位有關的投訴，即使申訴人強辭奪理、態度輕浮，職員也應保持虛心有禮的態度聽取對方的投訴。
 - ii. 任何職員一旦接獲投訴，應告知申訴人本身準備如何處理其投訴(通常是轉交服務單位主管處理)，以及申訴人會收到初步回覆(通常是服務單位主管聯絡申訴人)的時限。
 - iii. 與提出申訴的服務使用者、家屬或其他申訴人溝通時，不論口頭或書面溝通，都應該用簡單明確的措辭，避免使用術語或簡稱。
7. 投訴個案
 - i. 任何職員一旦接獲投訴，若該投訴是初次提出的，職員應在投訴記錄冊中記錄投訴的性質，接獲投訴日期和採取的行動(例如轉交服務單位主管處理)。
 - ii. 服務單位主管應在投訴記錄冊中記錄該投訴的結果。
 - iii. 所有關乎該投訴的來往信件及其他有關文件均應存入投訴檔案。
8. 保密
 - i. 所有職員在調查和解決投訴問題時，必須遵守下列規定：
 - (a) 基本原則是在處理投訴時，只可向有需要知道內情的人士透露投訴的細節；及
 - (b) 如申訴人表明需要將資料保密，應特別注意尊重申訴人的保密權利。
 - ii. 投訴記錄冊及投訴檔案應由服務單位主管保管。只有當服務單位主管認為有需要時，才應該另備與投訴有關的文件副本，存入有關的服務使用者或職員的檔案內。

- iii. 讓職員、服務使用者及其家屬知道服務單位的處理投訴政策及程序
- iv. 服務單位向所有新職員及服務使用者/家屬派發一份「處理投訴的政策及程序」。
- v. 服務單位主管應在適當的溝通途徑，例如年報、簡訊、週年大會等發表投訴摘要報告，說明接獲的投訴的一般性質、接獲投訴的次數、為解決投訴和改善服務所採取的行動。

6.2 處理投訴程序

每間院舍所設立的投訴機制和處理程序各有不同，以下例子只作為參考：



接獲、處理和跟進投訴不只是一個負責跟進職員的責任，而是前線職員和管理階層職員共同肩負。每件投訴事件中，沒有單一方法可以解決事件或沒有單一方法可以解決所有事件，也沒有最好方法，只有較好和較適合的方法。而在處理和調查過程中，每職級職員的權力和範疇均有所限制，確保妥善處理和跟進投訴事件，前線職員和管理階層職員必須共同負責和面對。

以下是處理投訴程序例子：

處理投訴程序

1. 任何職員一旦接獲與本院舍有關的口頭或書面投訴，職員會在接獲投訴後二十四小時內將投訴轉交院長或其代表處理，而匿名投訴將不會受理。
2. 院長或其代表接獲投訴後四十八小時內約見申訴人，親自向對方了解情況，務求從速解決問題。
3. 若經過商討後未能解決問題，院長或其代表會告訴申訴人處理投訴程序，如以書面方式作出投訴，院舍會以書面作出回覆；如以口頭或電話方式作出投訴，則會以相同方式作出回覆，但亦會以報告〔投訴記錄表〕作內部紀錄。無論何種方式作出投訴，均會在三十個工作天內回覆申訴人告知調查進度或結果。
4. 處理投訴時，不論該投訴是否證明屬實，本院會視之為改善或加強服務程序和溝通方法的良機，以確保日後不再有同類事件或問題發生。
5. 若申訴人收到本院的回覆後仍感不滿，院長或其代表會與申訴人洽商，以確保申訴得到妥善的處理，並會在三個月內根據進展再作出回應。

課題七：處理投訴要訣

7.1 處理投訴注意事項

當機構/院舍/服務單位接獲投訴時多數會感到麻煩或覺得服務使用者要求過份，但面對投訴時必須要有正面和積極態度。接獲投訴可有幾個積極的正面意義，包括作為改善或提升服務質素的依據、有機會贏取服務使用者的忠誠度、建立與服務使用者的溝通平台等。而重要的是必須依據機構/院舍/服務單位已訂立的“處理投訴工作指引”的程序處理。當處理投訴時，留意以下各點：

1. 控制情緒

當投訴人提出投訴時其情緒往往是憤怒或委屈，這情況要先安撫投訴人的情緒，如安排坐一間舒適的房間和飲品或嘗試運用溝通方式，讓投訴人在平靜的情緒下詳述投訴事項。當然，負責員工或聆聽員工亦需要保持積極和大公無私的態度與投訴人溝通，尋求解決方案。

例子：

投訴人：我要拍你地片，之後放上網俾全世界知你地有幾衰

員工：我地好樂意聆聽你既意見，之後會考慮改善相關建議

2. 接獲投訴

當投訴人詳述事件內容後，可向投訴人解說會依處理投訴程序跟進，負責員工會按時給投訴人回覆和調查進度等。

例子：

員工：我會在5個工作天內有初步回覆

3. 澄清問題

接獲投訴時往往掌握有限資料及事件背景。故此，在聆聽投訴事件內容時，如投訴人對某些服務內容或目的有所誤會，職員可以借此機會澄清誤會，但不是當面直斥投訴人不對。此外，有時投訴人未必會直接提出投訴項目，員工與投訴人溝通時需找出言外之意，這有助準確掌握事件重點及調查方向和更快處理投訴。當掌握明確事件重點後，亦可初步評估對方提出之訴求是否在能力範圍

以內或能否接受相關訴求。

例子：

家屬：老豆話的飯鑊好難食，成日食呢的咁差既鑊會食死佢嗎！

院舍員工：飯鑊難食是不是味道太淡或太鹹？我地亦會將餐單再搵營養師檢視下，諮詢下轉鑊既可能性

4. 溝通技巧

與投訴人溝通時，員工必須留心和專注投訴人所述的要點內容，如有需要，亦可即時用紙張記低內容重點，表示尊重和嚴肅對待事件。與投訴人溝通時，要小心運用字句，避免誤會加深或令事情更惡劣。

避免使用的語句	有助溝通語句
<ul style="list-style-type: none">- 你聽我講先- 唔關我哋事- 好多院舍都係咁做架啦- 我地從來都有做過- 唔係啊，你自己有無睇錯先	<ul style="list-style-type: none">- 我有咩可以幫到你- 我會即時跟進，根據院舍處理投訴程序，10 個工作天內會給你回覆- 多謝你提供寶貴意見- 先生/小姐可唔可以俾我了解多少少，睇我可以點幫你

與投訴人溝通時亦要保持警覺，要靈活變通與投訴人溝通。

例子：

投訴人：我唔識你地咁多程序步驟，我現在只係要知你地做唔做到俾我

5. 迅速處理

處理時間是相當緊迫，因接獲投訴事件往往是即時發生和對應，所以必須要從速處理。依照工作指引上所列明的時限內回覆或聯絡投訴人，回覆內容可包括調查進度或調查結果，以免投訴人覺得不被尊重。

6. 高透明度

在時限內回覆或聯絡投訴人，其中目的是讓投訴人知道她/他的個案正在處理和解釋程序步驟、有關進度和負責員工等。有需要時，主管可主動約見投訴人，

透過傾談可即時澄清溝通上的誤會。此外，處理投訴的工作指引和政策亦需要公開，讓服務使用者、公眾人士和員工可以方便取閱，增加透明度。而院舍需要為工作指引作出定期檢討，提升管理質素。

7. 公平公正

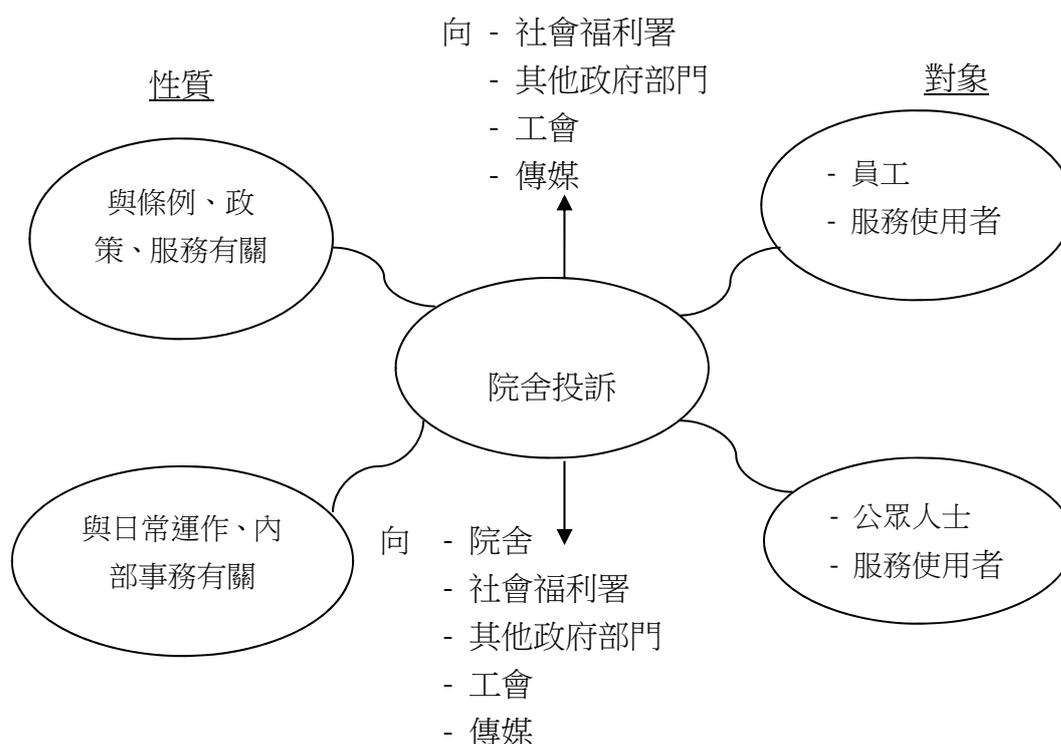
院舍有責任提供足夠上訴渠道資料給服務使用者和公眾人士，例如電話號碼、意見調查表、電郵地址等等。在處理投訴個案中，可考慮邀請獨立人士參與處理過程，這可避免包庇、偏袒和不公的情況出現。但如不邀請，盡可能由其他員工負責和申報利益及保密協議，確保不影響投訴人或相關人士的權益，亦不影響投訴人與院舍之間的溝通和關係。

處理投訴是以事實為本，尋找真相，不論投訴個案結果是哪一方過失，任何一方亦不應“秋後算帳”，公平地對待雙方。在處理服務使用者或投訴人抱怨要忌諱以下事項：

1. 與服務使用者或投訴人爭辯、據理力爭。
2. 不適當的面部表情與肢體語言，表示不滿。
3. 找證明、理據藉口推諉或推卸責任。
4. 為了平息投訴而過度承諾或即時滿足投訴人意願。
5. 先入為主或以個人主觀下判斷。
6. 與院舍所設立的服務宗旨和目標背道而馳。

7.2 建立正面態度

機構/院舍/服務單位接獲投訴並不是每次因為服務失誤或員工過失而導致，故此處理投訴可為機構/院舍/服務單位帶來幾種正面影響，例如適當地處理可避免對機構造成負面的影響、視機會來檢討服務質素及改善管理、提供優質服務和體現服務使用者的權利。



院舍提供的服務對象是以人為本，服務質素標準備受社會關注。如上圖顯示，不論是政策、條例層面以至院舍內部運作，有關院舍投訴有可能會向政府部門、工會、傳媒作出投訴或將投訴細節內容向社會外界公開。而現今互聯網發展迅速和處於資訊爆炸年代，訊息傳遞的速度和效能是遠遠超出於想像。而院舍為降低投訴機會和減少負面形象，就必須留意服務質素、硬件配備、員工培訓、處理投訴技巧等多方面。

處理原因

- 避免對院舍形象造成負面影響，如果處理投訴效果理想，更可轉化投訴為機會，除了可檢討和提升服務質素外，更可贏得服務使用者的信任，建立良好及互信關係。

- 透過收集和了解投訴原因，改善不足地方，藉以提升院舍的競爭力。是否職員工作態度和溝通語氣不佳？服務收費與所提供的服務質素落差太大？院舍環境衛生問題？服務使用者不被尊重或受侮辱？
- 給予員工必要的權力，鼓勵員工靈活處理顧客投訴，有助提升員工的歸屬感。然而，員工必須熟悉處理投訴指引和處理方法。

處理不當影響

- 要淡化由投訴產生的負面形象是需要經過一段很長時間，期間服務使用者或外界對院舍、職員、服務質素和硬件設備均失去信心
- 引來重複或其他的投訴
- 正在使用服務中的服務使用者會考慮轉向其他院舍，因而流失顧客
- 員工有機會因此投訴而意興闌珊或形成「多做多錯、少做少錯」的文化，士氣低落、制度僵化
- 要花大量金錢、時間重新建立正面形象，挽回公眾人士信心

古語有云：防患於未然。圓滿地處理一宗投訴個案需要花上大量人力物力，倒不如將有關資源投入現有服務或發展其他項目，將服務質素提升，例如購買品質較好的硬件配套、建立舒適的住宿環境、定時安排內部培訓等，務求令投訴機會降至最低。這不僅可以維護院舍的良好形象，同時也可降低管理成本。

以下項目只供參考：

1. 提供高質素服務
2. 整潔、舒適的住宿環境
3. 購買品質較好的硬件和設施
4. 與服務使用者建立良好的關係
5. 管理層員工與前線員工建立良好的溝通關係
6. 提供在職培訓給員工

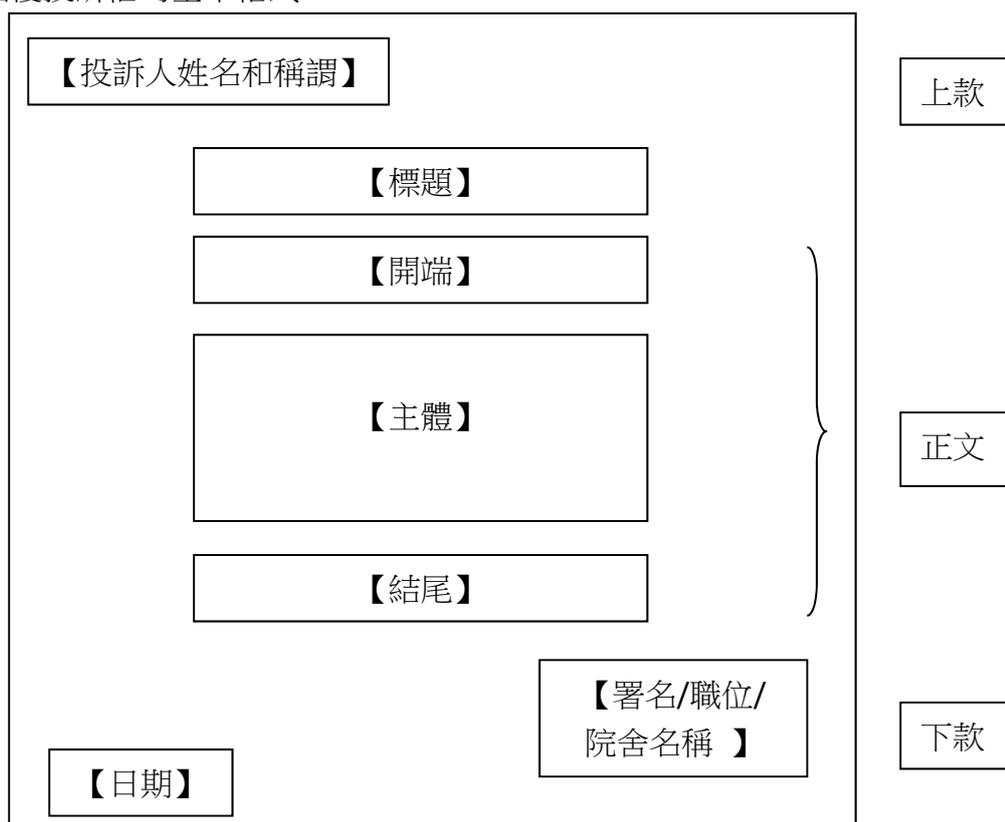
課題八：撰寫回覆投訴信及記錄表

在一般情況下院舍/機構/服務單位會以書面方式回覆投訴人或按時通知投訴人有關跟進情況，相關信件亦可存檔作紀錄之用。而運用書面與投訴人溝通除了要有良好的語文能力外，撰寫回覆時也需要留意一些重要事項。

8.1 投訴信格式

機構/院舍/服務單位要確定所有需要撰寫投訴回覆的負責員工已接受了足夠的培訓，具備良好的撰寫技巧。在處理敏感或重要的投訴時，建議該位員工的上司或主管親自檢閱回覆的初稿，確保回覆內容不偏不倚和可以嘗試從投訴人的角度檢閱所草擬的回覆，以決定回覆的語調和內容是否恰當。而回覆內容必須有事實可循和正確無誤，不怕日後受質疑。信件內容可包括向投訴人清楚解釋投訴的調查過程，表示正在處理和跟進有關投訴個案或如經調查過後確定投訴屬實時，可直接向投訴人致歉和詳述補救方案或如何避免同樣事情再次發生，顯示院舍是尊重投訴人和歡迎任何人士提供意見。但必須避免以「官腔」和專業術語回覆投訴人，令投訴人感到不被尊重，而嚴重的甚至會導致再進一步投訴或將事件惡化。

以下是回覆投訴信的基本格式：



上款

寫上投訴人姓名和稱謂

開端

對投訴人的來函表示謝意和表示理解，並引述投訴的資料，如投訴內容、日期等，及表示已對事件進行調查，保證投訴已獲認真看待和嚴肅處理。

主體

回覆時應清楚表明投訴個案經過公平、公正及全面的調查和交代調查結果。若投訴屬實，應坦誠承認錯誤並道歉和提出補救方案避免將來相同類型事情再發生。

若投訴不屬實，應澄清事件和詳細及真確地交代整個調查過程。在撰寫回覆時，用詞和語氣都要格外小心，要清楚表示院舍尊重投訴人所提出的投訴和逐一回應投訴人所提出的要點。借此，可再重申院舍的立場和清楚解釋為何不能確立其投訴。

結尾

如投訴屬實，可在此作出道歉；如投訴不屬實，也必須感謝對方提供其寶貴意見，並提供聯絡和加強日後溝通的方法。

下款

負責人的姓名、職銜和院舍名稱

注意事項

- 內容表示了解和同情，並注意語氣和用字
- 清楚解釋調查程序和內容
- 如投訴屬實，讓投訴人知道補救方案避免重蹈覆轍
- 避免用術語、專業用詞或「官腔」
- 從投訴人的角度檢閱所草擬的回覆
- 由於現今互聯網發展迅速，信件可以瞬間轉寄或轉載至成千上萬的群眾，所以撰寫時要加倍留意內容，最好由較高職位員工再覆閱一次，確保內容屬實

撰寫回覆投訴信(例子)

張小文小姐：

有關活動安排的意見

非常感謝 閣下一直以來對 xxx 院舍的支持，並向我們表達對有關院舍內活動安排之寶貴意見。

對於 閣下所提供之意見，敝院甚表關注，並即時作出全面及深入調查。據調查結果，因近年 xxx 院舍員工流動性頗大，導致沒有為服務使用者舉辦院內或戶外活動。因此未能為服務使用者營造正面和開心的住宿環境，深表抱歉。

為實現我們對服務使用者的承諾，經商討後已即時發出內部指引，決定將由 2016 年 3 月開始，定期在院舍內復辦每月院友生日會、大型外遊活動、興趣小組等等活動，藉以保持服務使用者的正面態度和增加對院舍的歸屬感。

敝院舍一向非常關注服務使用者之心理、社交、心靈方面，日後會繼續保持服務質素，以秉承本集團一向嚴謹認真的服務態度。

再次感謝 閣下之寶貴意見。順祝
台安

xxx 院舍集團
何小明
院長
二零一六年二月十日

8.2 投訴記錄表

而根據《安老院規例》第 16(i)條，安老院須記錄住客或任何其他人在安老院的管理或經營而作出投訴，以及為此而採取的補救行動。相關內容和調查過程均需要填寫《安老院實務守則》附件 8.8 - “投訴記錄表”作詳細記錄，保持完整和清晰記錄有助日後檢討和提升服務質素。

填寫投訴記錄表投訴內容部分時，要盡量記錄投訴事件當中的細節，包括所有人物、發生時間、地點、事件過程等，確保投訴內容清晰記錄。

例子：於 2015 年 10 月 1 日收到 x 小姐(家屬)投訴，投訴內容指 x 小姐於 2015 年 9 月 30 日晚上 7 時許探望 Y 婆婆(住客)時發現手腳有瘀傷，懷疑曾遭虐待或約束，即時向母親查問，母親指曾被護理員綑綁，大力掙扎導致有瘀傷。因 x 小姐從來沒有簽署同意書及表明意願，由於事態嚴重，同日即時向本院當值職員(z 姑娘)投訴及將母親送往醫院檢查。

除了將投訴內容細節一一記錄外，院舍亦要將處理該投訴之方法及調查結果記錄，為整件投訴個案有完整記錄及日後主管或管理同事能了解整件事的來龍去脈。

例子：院舍就有關投訴進行即時內部調查，包括面見照顧 Y 婆婆的護理員及其他保健員，和翻查錄影片段。經調查過後，A 護理員承認曾向 Y 婆婆使用約束衣，因 Y 婆婆下肢無力，容易跌倒，但又常常在院內四圍遊走，多次摔倒受傷。家屬已報警求助，相關調查結果亦已向警方提供。同類型事件應避免再發生，防患於未然。故此，院舍除了安排跟進工作外，亦要有一些改善措施，為日後提升服務質素時作為依歸。

例子：院舍會舉辦多些內部培訓，如與長者溝通技巧、虐老、約束程序等，讓員工提升相關技能和瞭解其嚴重性。盡量避免日後相同類型事情再發生。

xxx 院舍集團 - xxx 院舍
(安老院名稱)

投訴記錄表

投訴日期：01/10/2015 時間：下午 2:30 地點：xxx 院舍大堂

投訴形式： 口頭 電話 書函
 其他 (請註明：_____)

投訴事項：(請於適當空格內加上「✓」號，可選多於一項)

- | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 服務／活動安排 | <input type="checkbox"/> 護理服務 | <input type="checkbox"/> 收費問題 | <input type="checkbox"/> 食物質素 |
| <input type="checkbox"/> 員工態度 | <input type="checkbox"/> 環境衛生 | <input type="checkbox"/> 設備 | <input type="checkbox"/> 行政管理 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 其他 (請註明： 懷疑虐老) | | | |

投訴者姓名： x 小姐 (院友／家屬／員工／其他：_____)

聯絡地址： 天水圍 4 樓 123 室

聯絡電話： 9876 5432

投訴內容：於 2015 年 10 月 1 日收到 x 小姐 (家屬)投訴，投訴內容指 x 小姐於 2015 年 9 月 30 日晚上 7 時許探望 Y 婆婆 (住客)時發現手腳有瘀傷，懷疑曾遭虐打或約束，即時向母親查問，母親指曾被護理員綑綁，大力掙扎導致有瘀傷。因 x 小姐從來沒有簽署同意書及表明意願，由於事態嚴重，同日即時向本院當值職員(z 姑娘)投訴及將母親送往醫院檢查。

投訴處理及調查結果：院舍就有關投訴進行即時內部調查，包括面見照顧 Y 婆婆的護理員及其他保健員，和翻查錄影片段。經調查過後，A 護理員承認在曾向 Y 婆婆使用約束衣，因 Y 婆婆下肢無力，容易跌倒，但又常常在院內四圍遊走，多次摔倒受傷。家屬已報警求助，相關調查結果亦已向警方提供。

跟進工作及／或改善措施：院舍會舉辦多些內部培訓，如與長者溝通技巧、虐老、約束程序等，讓員工提升相關技能和瞭解其嚴重性。盡量避免日後相同類型事情再發生。

負責職員姓名： 陳大文 (社工)

主管姓名： 何小明 (院長)

簽署： _____

簽署： _____

日期： 2015 年 11 月 1 日

日期： 2015 年 11 月 1 日

建議教學活動 (1) 角色扮演

設計模擬情境讓學員代入不同角色，通過角色扮演體驗實際環境，幫助學員發掘所提供之服務不足之處，從而改善服務質素，建立專業形象。

活動時間：20 分鐘

個案(例子)

陳生曾致電到安老院舍提出三天後想親臨院舍視察環境，因為他正在為爸爸尋找一間合適的安老院舍和想了解更多一些關於安老院舍所提供的服務內容、政策、住宿環境和質素等。透過電話初步接洽，院長指派你擔任安老院舍代表，當天負責接待陳生，介紹安老院舍和解答疑問。作為安老院舍代表，你將會預備那些事項？(預計探訪時間 2 至 3 小時)

(或可讓學員扮演陳生，到訪安老院舍時對那些項目/服務會特別留意或感興趣？為何會對這些事項感興趣？)

建議討論/分析角度：

- 院舍服務宗旨、管理政策、服務承諾
- 長者、家屬與院舍三者之間溝通方法和技巧
- 員工個人形象及專業服務
- 服務內容及程序 (質素)

建議教學活動 (2)

情境練習

讓學員透過情境練習代入其角色，從服務使用者角度思考，易地而處，思考或反思在實際工作環境中的工作態度，從而建立正面和專業的服務態度。

活動時間：20 分鐘

個案(例子)

家屬 A 小姐禮貌地向保健員 B 姑娘提出要求，協助她把母親扶到飯廳看電視，但 B 姑娘正在忙於照顧另一位長者，亦穿上防護裝備(包括手套和口罩)，便不耐煩地在其他院友和其他家屬面前大聲叫 A 小姐等候。A 小姐感到不受尊重和覺得對方沒禮貌，要求 B 姑娘立即道歉。B 姑娘堅持大聲說話並不代表沒禮貌和不尊重，而且覺得沒理由暫停正在照料另一位長期病患的長者及卸下防護裝備和不停地消毒雙手，因此拒絕道歉。情況因此僵持和持續互相指罵。B 姑娘因需要繼續照顧早前那位長者而先行離開，但離去時拋下一句：你可以直接同我們經理/院長投訴對我的不滿，但我堅持沒有做錯。

假設你是 C 姑娘(是 B 姑娘同事和職責上需負責處理投訴)，當時你正在現場及親眼目睹上述情況。當 B 姑娘與 A 小姐正在互相指罵時，你準備上前提供協助和安撫雙方情緒(A 小姐及其母親、B 姑娘)，因你明白雙方只是言語上無心之失和誤會，亦不想 A 小姐為此事向院舍作出任何投訴。此時，你(C 姑娘) 會運用那種溝通技巧來安撫 A 小姐情緒和怎樣處理整件事情？

建議討論/分析角度：

- 應不應該在其他院友及其家屬面前爭吵？
- 回應家屬/服務使用者的態度和語氣？
- 同理心(易地而處，換轉你是 A 小姐或 B 姑娘，有何感受？)

導師引導學員反思：

- 明白工作忙碌和心情偶爾會不佳，但這不是工作態度差劣的抗辯理由
- 切忌小事化大。如處理簡單一樁小事不當，後期處理工作需要的時間和精力將會多花幾十倍
- 時常留意自己說話的語氣和態度。常言道：言者無心，聽者有意

建議教學活動 (3)

角色扮演

透過模擬訪問讓學員練習及運用與服務使用者和家屬溝通技巧、澄清誤會、和練習填寫相關紀錄表格。學員可輪流扮演受訪者，活動訪問對話內容可自行設定，但事件必須依照下列所提供。當學員完成訪問後，必須為每位受訪者填寫相關表格作為記錄。

活動時間：30 分鐘

個案(例子)

xxx 服務單位現正準備週年檢討和為來年制定發展方向和策略。經理現指派你主動聯絡服務使用者和家屬，透過面談收集他/她對膳食安排一項服務的意見和改善建議。

受訪者(1)：

對膳食餐單感到乏味，原因是每個月內每星期的餐單也是一樣，飯餸亦淡而無味。建議飯餸煮濃味一些和多樣款式

備註：受訪者(1)是患有糖尿病和腎病，正服用藥物控制。咀嚼能力正常

受訪者(2)：

對膳食餐單感到非常滿意，味道和份量剛好，而且每星期還會有一日的下午茶可供選擇 A 或 B 餐，A 餐和 B 餐所用的餐具和水杯會與平時不同，十分讚賞員工肯花心思安排。

備註：受訪者(2)健康屬正常水平，飲食上沒有需要特別安排。

受訪者(3)：

對膳食餐單感到十分苦悶，每星期隔日的早餐、午餐、下午茶及晚餐也是一樣。食材亦好像不夠新鮮，飯餸味道頗濃郁和有時會聞到有異味。建議多樣款式，採用新鮮食材，味道不要太濃和希望增設讓家屬試食餐單飯餸，給予意見。

備註：受訪者(3)是 x 伯伯(服務使用者)的家屬

建議教學活動 (4)

工作紙 處理顧客投訴程序

建議教學提示

- 分發下列工作紙給予學員，並允許 15 分鐘來完成練習。
- 完成練習後，導師徵求學員提供答案。與學員互動，以處理作答過程中所有查詢和疑慮。

題目

xxx 安老院舍的院長決定編制一個處理顧客投訴的程序。這個程序將指導所有員工在接獲顧客/服務使用者透過電話或面對面方式投訴時，應該採取的步驟和回應。請在下列清單，選擇你認為恰當的做法，並將其按順序排列。(只揀選合適的項目)

- A. 應將顧客帶離現場，以免騷擾其他服務使用者。
- B. 應將投訴個案匯報及轉交上級或經理。
- C. 由接獲投訴開始的 10 個工作天內向顧客發出確認函。
- D. 如果工作量已不勝負荷，應將投訴交予其他職員處理。
- E. 在未解決投訴的情況下，應向顧客解釋及發出調查工作進度報告。
- F. 在一般的情況下，告訴顧客不要作出任何投訴。
- G. 負責跟進投訴和聯絡顧客是被投訴的員工之職責。
- H. 任何投訴均應記錄及存檔。
- I. 面對任何情況下均必須保持專業和冷靜地與顧客溝通。
- J. 由接獲投訴的 24 小時內回覆顧客其投訴的處理進度。
- K. 應向當值經理匯報投訴個案內容，如有需要可請求他/她的援助。
- L. 在適當的情況下，向顧客作出合理的補償。
- M. 按院舍設定的時限回覆投訴人

依次序排列：

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
8.	9.	10.	11.	12.	13.	

建議討論方向：

- 為何會有這樣的次序？
- 基於何種因素沒有選取該項程序？
- 設定回覆時限及上訴機制

建議教學活動 (5)

- 活動目的：透過不同類型投訴個案訓練學員處理投訴技巧及處理方法
- 道具：題目紙
- 活動時間：約 30 分鐘
- 建議教學提示：- 可分組或個人完成
 - 分發題目紙給予學員，與其他組員討論每項事例。
 - 完成活動後，學員/組員與其他學員或組別輪流分享其處理方法。

步驟	學習/反思/評核
<p>1. 如是以分組形式進行，可將學員分為四至五組，每組約 5-6 人。(分組數目視乎班內人數而定)</p> <p>2. 然後詳閱以下事例，</p> <p> 事例一： 安老院拒絕為一名不能自理的長者住客每日清洗口腔及牙齒，因為認為已超出了社會福利署「安老院實務守則」個人起居照顧服務範圍。安老院要求家人必須自行每日替長者清潔口腔衛生，如需職員代勞，安老院會收取額外費用</p> <p> 事例二： 陳伯患有痴呆症，手足癱瘓。家人突然接獲安老院通知，陳伯因發燒而被送往醫院診治，其後醫生發現大腿骨折。但安老院未能交待骨折原因，只否認他曾跌倒或撞傷。家人十分不滿</p> <p> 事例三： 何伯下肢無力，容易跌倒，但又晚上常自行起床如廁，多次摔倒受傷。安老院評估後認為何伯需要使用約束衣，家人亦同意這安排，但指明只可在晚上使用。近日，家人發現何伯在白天也穿上約束衣，於是向院舍投訴。職員辯稱，家人簽署同意書沒有指明使用時段</p> <p>3. 完成後，導師可向學員提問 (小組討論及分享)</p> <ul style="list-style-type: none"> · 那一組的處理方法是最為妥善？為什麼？ · 構思處理方法時的考慮條件？而在想處理方法時遇到哪些困難？ · 在實際工作環境，曾遇到投訴嗎？當時的處理方法是什麼？ 	<ul style="list-style-type: none"> · 透過學員之間討論和分享，互相學習和熟練處理投訴技巧、思考適當的跟進和處理方法和應有操守謹慎處理投訴 · 學員在小組討論時需在「投訴記錄表」為每項事例作詳細紀錄。有關記錄表亦作評核之用。

模擬評核試題範本 (20%)
能力單元：提供優質顧客服務

筆試：選擇題 (每題 1 分，共 5 分)

題目	答案
<p>1. 下列哪項是錯誤的？</p> <p>A. 女性護理員可塗指甲油，保持服務形象</p> <p>B. 護理員應保持頭髮清潔，梳理整齊</p> <p>C. 預備餵食前應該消毒雙手</p> <p>D. 提供護理服務期間不應該穿著短褲或短裙</p>	(A)
<p>2. 為長者更換尿片時，應該</p> <p>A. 多位護理員包圍長者，以免其他住客看見</p> <p>B. 長者床位拉上布簾，保護長者個人私隱</p> <p>C. 即時噴灑香精，去除臭味</p> <p>D. 大聲叫其他護理員幫手，因自己分身不暇</p>	(B)
<p>3. 溝通的禁忌用語包括</p> <p>A. 我們會即時跟進</p> <p>B. 好的，馬上去辦</p> <p>C. 這是公司的規定</p> <p>D. 會安排同事跟進</p>	(C)
<p>4. 下列哪項描述對保障顧客個人私隱是錯誤的</p> <p>A. 得到顧客的許可用於推廣資訊</p> <p>B. 機構制定個人資料收集聲明</p> <p>C. 轉售顧客聯絡電話賺取利潤</p> <p>D. 可讓顧客隨時取消訂閱年報</p>	(C)
<p>5. 當遇到有不同意見的顧客時，員工應該：</p> <p>A. 以專業用詞回覆顧客，提升其專業形象</p> <p>B. 即時直接找負責處理投訴之員工與顧客傾談</p> <p>C. 公開其意見和討論內容提升透明度</p> <p>D. 持平態度對待該顧客和接納意見</p>	(D)

短答題 (每題 2.5 分，共 5 分)

1. 試列出 5 種正面的溝通技巧(包括語言和非語言)。

耐心聆聽、語調和速度適中、用字簡單、眼神接觸、友善態度

2. 試列出其中 5 種方法/渠道取得服務使用者對服務的意見。

滿意程度調查問卷、與服務使用者面對面談話、電話訪問、意見箱、院友大會

長答題 – 情境分析 (共 10 分)

題目：A 長者是一名 xxx 院舍住客。下午茶時 A 長者要求添吃果仁，但因所購入的份量是剛足夠給所有住客和沒有存貨，導致沒法滿足 A 長者要求。A 長者感到悶悶不樂，繼而獨自躺臥地上以表示不滿。

1. 假設你是負責照顧 A 長者的 B 姑娘，你如何與 A 長者溝通讓他明白事情和怎樣處理當時情況？試列舉例子加以說明。(5 分)

2. Y 小姐(家屬)探訪 A 長者時告訴有關情況，假設你是負責照顧 A 長者的 B 姑娘，如何與 Y 小姐溝通和解釋你當時的處理方法？試列舉例子加以說明。(5 分)

< 全卷完 >

模擬評核試題範本 (20%)

能力單元：處理服務使用者的投訴

筆試：選擇題 (每題 1 分，共 5 分)

題目	答案
1. 安老院舍常見的投訴事項 A. 管理 – 高昂收費 B. 環境舒適 C. 院舍服務質素要求嚴謹 D. 經常舉辦聯歡活動	(A)
2. 以下哪種投訴方式是不會獲院舍處理 A. 電話投訴 B. 匿名信件 C. 面對面投訴 D. 附有電郵地址之電子郵件	(B)
3. 建立「處理投訴工作指引」的四大原則不包括 A. 投訴個案要迅速處理 B. 時限內回覆提高透明度 C. 方便運作作為考慮因素 D. 處理過程要公平公正	(C)
4. 與投訴人溝通時，應盡量避免下列哪項語句 A. 多謝你的體諒/意見 B. 給我多一點時間讓我瞭解整件事 C. 你聽我講先 D. 稍後我們會跟進和處理	(C)
5. 院舍接到投訴後，下列哪項處理方法是錯誤的？ A. 收到投訴後向投訴人告知已得悉有關事件 B. 與投訴人進行溝通瞭解事件因由 C. 於院舍設定的限期內回覆投訴人 D. 直接按投訴人全部訴求，作出補償	(D)

短答題 (每題 2.5 分，共 5 分)

1. 試寫出處理投訴之五個步驟

(1) 接受投訴、(2) 平息怨氣、(3) 澄清問題、(4) 採取行動、(5) 感謝投訴人

2. 試寫出在處理投訴時不能與投訴人說的五句話語

(1) 我絕對沒有說過那種話 (2) 對不起，我們最多只可做這些 (3) 這是公司的規定 (4) 找我都沒用 (5) 以前是以前，現在的規定就是這樣

(安老院名稱)

投訴記錄表

投訴日期：_____ 時間：_____ 地點：_____

投訴形式： 口頭 電話 書函
 其他 (請註明：_____)

投訴事項：(請於適當空格內加上「✓」號，可選多於一項)

- 服務／活動安排 護理服務 收費問題 食物質素
 員工態度 環境衛生 設備 行政管理
 其他 (請註明：_____)

投訴者姓名：_____ (院友／家屬／員工／其他：_____)

聯絡地址：_____

聯絡電話：_____

投訴內容：_____

投訴處理及調查結果：_____

跟進工作及／或改善措施：_____

負責職員姓名：

主管姓名：

簽署：_____

簽署：_____

日期：_____

日期：_____

< 全卷完 >

建議評核量表 (Assessment Rubrics)

供建議教學活動 1,2,3,5

活動/口頭方式

	優	良	可	劣
	10 - 8	7 - 6	5 - 3	2 - 0
知識/理論運用 (佔總分比重 40%)	具有邏輯及創新思維，表現充分反映學員掌握相關課題理論。	能夠準確及在課堂內完成習作內容。	習作部份內容需要更正和釐清相關理論或知識。	未能完成課堂習作，及/或偏離課題要求。
瞭解問題和分析能力 (佔總分比重 30%)	完全掌握教學活動內容，且能將其連結至實際工作環境。	掌握教學活動內容，並可完成相關要求。	需要旁人協助才能理解教學活動和只能分析部分細節。	經過多番解說及澄清，仍未能掌握教學活動內容和要求。
溝通能力 (佔總分比重 20%)	具有領導能力，討論時能因應不同組員運用合適的溝通方法。	能與其他組員溝通，接納他人意見。	能與部分組員溝通，有時需要旁人協助作詳細解說。	未能與其他組員溝通和被動，導致未能完成教學活動之要求。
參與度 (佔總分比重 10%)	有熱忱的態度，主動積極、尊重其他組員。	能與其他組員溝通，能完成教學活動。	參與小組討論和課堂活動較為被動，但能夠完成課堂活動。	態度散漫，未能投入教學活動。

建議評核量表 (Assessment Rubrics)
供建議教學活動 6 及 測驗 (長答題)

文字表達方式

	優	良	可	劣
	10 - 8	7 - 6	5 - 3	2 - 0
知識/理論運用 (佔總分比重 40%)	具邏輯思維，內容表現充分反映學員掌握相關課題理論。	主題和動機明確，但內容焦點和理論運用可能有些模糊。	主題和動機有些模糊，部份內容需要更正和釐清理論或知識。	未能完成，及/或偏離題目要求。
結構和分析 (佔總分比重 40%)	清晰和條理交待情節(事件)、場景(時間、地點、情境)、角色(人或物)、調查過程和結果等重點要求。	情節(事件)、場景(時間、地點、情境)、角色(人或物)、調查過程和結果等重點有一項沒有交代清楚。	情節(事件)、場景(時間、地點、情境)、角色(人或物)、調查過程和結果等重點有兩項沒有交代或交代不清楚。	情節(事件)、場景(時間、地點、情境)、角色(人或物)、調查過程和結果等重點未做適當的交代。
語調運用 (佔總分比重 20%)	語調運用適當，句子流暢，能表達完整意思。	語調運用有少許不當，但影響整體效果不大。	語調強硬，文字的選用出現不正確或不適當的用字，影響整體效果。	未能完成，及/或偏離題目要求。

4. 建議教學活動

- 4.1 透過課堂講解理論、程序、投訴政策、顧客服務標準、各種條例等，學員可學習相關的知識，並能夠在執行程序過程中運用相關技能和知識；
- 4.2 透過情境練習及角色扮演，結合學員之間的互相學習和討論，使得他們能夠將所學知識技巧運用到實踐中，靈活運用溝通和聆聽技巧處理不同類型個案；
- 4.3 透過模擬真實個案研習、討論及分享，幫助學員掌握相關溝通、聆聽及分析技巧、訓練學員進行縝密的思考和判斷，從而培養學員熟練處理投訴的能力。

5. 建議時數分配

「能力單元」名稱及編號	資歷級別	建議學習模式(估算時數)				學分(學習時數)	備註/注意事項
		課堂面授	溫習/自學	實務/練習	評核		
提供優質顧客服務 10618L3	3 級	30	28	0	2	6 學分 (60 學時)	培訓教室/ 攝錄機
處理服務使用者的投訴 106188L4	4 級	15	13	0	2	3 學分 (30 學時)	培訓教室/ 攝錄機

6. 建議評核指引及方法

	內容	所佔百分比
6.1	測驗	40% (兩次，每次佔 20%)
6.2	教學活動評核	60% (每項教學活動佔 10%)
	總分	100%

建議及格分數：總分 50%或以上

- 學員必須在兩次測驗中各獲取及格分數；及
- 各項教學活動評核中均獲取及格。

7. 建議導師要求

所聘用之導師須應具備以下基本資歷要求：

- 7.1 曾於安老服務業單位擔任單位/部門主管，如院舍、長者服務中心等；
或
- 7.2 具有最少 6 年安老服務業工作經驗，其中最少有 4 年或以上處理關於優質顧客服務或處理投訴之工作；或
- 7.3 持有安老服務業「過往資歷認可」機制 第 4 級相關資歷或以上。

8. 教室及教學設備

	教室種類	數量	設施/設備	容納人數
8.1	培訓教室	1	一般教室設備和器材，如電腦、投射器、咪高峰等。 如培訓在工作場所舉行，有關設備則由負責單位自行安排。	30 - 40
8.2	攝錄機	1	在角色扮演/教學活動/分享過程中進行錄影，以供討論。	NA

9. 參考資料

- 9.1 資歷架構-教育局：http://www.hkqf.gov.hk/guic/scs_list_ecs.asp，「職能範疇」
- 9.2 服務質素標準-社會福利署：<http://www.swd.gov.hk/doc/ngo/1-SQS.pdf>，「服務質素標準及準則」
- 9.3 服務質素標準及準則 - 社會福利署：
http://www.swd.gov.hk/doc/hb_imp16_c/hb01.pdf，「服務質素標準 1」
- 9.4 服務質素標準及準則 - 社會福利署：
http://www.swd.gov.hk/doc/hb_imp16_c/hb06.pdf，「服務質素標準 6」
- 9.5 服務質素標準及準則 - 社會福利署：
http://www.swd.gov.hk/doc/hb_imp16_c/hb11.pdf，「服務質素標準 11」
- 9.6 服務質素標準及準則 - 社會福利署：
http://www.swd.gov.hk/doc/hb_imp16_c/hb14.pdf，「服務質素標準 14」
- 9.7 服務質素標準及準則 - 社會福利署：
http://www.swd.gov.hk/doc/hb_imp16_c/hb15.pdf，「服務質素標準 15」，
第 3 頁至第 5 頁
- 9.8 服務質素標準及準則 - 社會福利署：
http://www.swd.gov.hk/doc/hb_imp16_c/hb16.pdf，「服務質素標準 16」

- 9.9 《個人資料(私隱)條例》「六項保障資料原則」- 香港個人資料私隱專員公署：<https://www.pcpd.org.hk/cindex.html>
- 9.10 香港老年學會 (2008)。安老院舍醫護專業服務手冊。香港：天地圖書有限公司。
- 9.11 社會福利署 (2011)。處理投訴及與家屬溝通的技巧[簡報表]。
http://www.swd.gov.hk/doc/elderly/nurse_069.pdf
- 9.12 社會福利署 (2015)。安老院實務守則。
http://www.swd.gov.hk/doc/LORCHE/CodeofPractice_201303_20150313R.pdf
- 9.13 社會福利署。安老院實務守則 – 附件。投訴記錄表，附件 8.8 -1。
http://www.swd.gov.hk/doc/LORCHE/AnnexesCoP_201303_20150313R.pdf
- 9.14 何萬貫教授 (2010)。實用文寫作說明。
<http://www.fed.cuhk.edu.hk/youngwriter/kit/html/page05.html>
- 9.15 效率促進組，香港特別行政區 (2009)。處理公眾投訴及查詢指引。
http://www.eu.gov.hk/tc/reference/publications/A_Guide_to_Complaints_Handling_and_Public_Enquiries_tc.pdf

能力單元

1. 名稱	提供優質顧客服務
2. 編號	106187L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。這能力的應用需具備判斷能力，能夠按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務，以滿足顧客的需求。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的顧客管理政策 ◆ 瞭解機構的服務，包括：使命、宗旨、理念及目標 ◆ 瞭解機構服務內容及流程 ◆ 瞭解機構顧客服務審核範圍，包括：長者、照顧者、家屬、員工及院舍環境等 ◆ 瞭解機構顧客的需要 ◆ 瞭解機構的營運策略 ◆ 瞭解提供優質顧客服務需具備的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 紀律及服務守則 • 良好的溝通技巧 • 良好的個人形象 • 良好的待人接物態度 • 瞭解顧客的心理等 <p>6.2 提供優質顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 運用良好的溝通技巧與顧客交談 • 保持良好的態度 • 耐心聆聽顧客的意見或查詢 • 保障顧客個人私隱及利益等 ◆ 保持個人儀容整潔，塑造良好的個人形象 ◆ 採納以客為先為原則，聆聽顧客的要求，給予適當及即時的回應 ◆ 主動與顧客接觸，收集顧客對服務的意見，並向上級反映 ◆ 遇到不合作或持不同意見的顧客時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告 <p>6.3 展示專業能力</p>

	<ul style="list-style-type: none">◆ 能夠尊重個人私隱，謹慎處理顧客的個人資料◆ 能夠以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">(i) 能夠按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；及(ii) 能夠採納以客為先為原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映。
8. 備註	

1. 名稱	處理服務使用者的投訴
2. 編號	106188L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於安老服務業從事管理工作的員工。這能力的應用需具有縝密的思考及判斷能力。能夠根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善地回應及跟進服務使用者提出的投訴，避免對機構造成負面的影響。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理服務使用者的投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 使命、宗旨、理念及目標 • 服務性質 • 各項服務內容及流程 ◆ 瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任 ◆ 瞭解顧客服務管理政策 ◆ 瞭解機構處理服務使用者投訴的指引 ◆ 瞭解與服務使用者保持良好關係的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 良好的溝通技巧 • 瞭解員工的心理 • 同理心 • 耐性 • 避免演變至不可收拾的地步等 ◆ 瞭解機構處理投訴指引之目的，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 避免對機構造成負面的影響 • 檢討服務質素及改善管理 • 提供優質服務 • 體現服務使用者的權利 <p>6.2 處理服務使用者的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 收到投訴事件，於限期內向服務使用者告知收到投訴 ◆ 初步處理投訴事件，安撫服務使用者情緒，向服務使用者講解機構處理投訴程序，避免雙方關係惡化 ◆ 運用適合的技巧，與服務使用者進行溝通，清楚瞭解服務使用者所投訴的事件 ◆ 分析投訴事件的細節及原因，例如：發生的時間、地點以及當時所涉及的員工／政策／服務／產品 ◆ 根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 指派合適的員工負責跟進 • 向服務使用者交代跟進情況

	<ul style="list-style-type: none"> • 按機構程序及指引於期限內，向服務使用者作出適當的回應，例如：書面回應、致歉等 • 按需要向上級匯報或轉交上級跟進等 ◆ 跟進服務使用者對機構回覆的反應，確保他們對回覆感到滿意 ◆ 若服務使用者對機構的回應仍未滿意，根據正確程序將事件轉交管理層／委員會處理 ◆ 妥善記錄投訴的內容及處理過程，並保留存檔，作日後跟進及參考之用 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠持公平及客觀的標準，處理服務使用者投訴 ◆ 能夠尊重個人私隱，確保對服務使用者的資料保密 ◆ 能夠以正面及積極的態度，視投訴為檢討服務及改善管理的良機 ◆ 能夠保持虛心有禮的態度聽取服務使用者的投訴，克制妥善管理個人情緒
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用良好的技巧，與服務使用者進行溝通，瞭解及分析投訴事件；及</p> <p>(ii) 能夠根據機構處理服務使用者投訴的指引，妥善及客觀地處理投訴。</p>
8. 備註	

資歷級別通用指標

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
1	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠牢記所學，並能藉著其他人的構思顯示出對少數範疇的初步理解 - 能夠運用基本技能 - 能夠接收及傳遞資料 - 在督導或推動之下，能夠運用基本工具及材料 - 能夠將學習得來的回應應用於解決問題上 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 在推動之下，須顧及部分可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 主要在嚴謹界定及高度有規律的情況之下工作 - 執行重複及可預計的工序 - 執行清楚界定的工作 - 履行有相當局限的職責範圍 	<ul style="list-style-type: none"> - 在清楚指導下，能夠執行常規性及性質重複的工作 - 在嚴謹監督下執行受指導的工作 - 完全需要依賴外界人士監督其工作成果及質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 需要在協助下運用極簡單的技能，例如： - 就簡單直接的主題，參與部分討論 - 能夠閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在 - 在熟悉/慣常的情況下能夠就有限的少數範疇進行簡單的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行有限範疇的簡單工作，從而處理數據及取得資料 - 能夠運用範圍有限的、十分簡單而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用整數及簡單小數來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
2	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠根據對所選領域的基本了解，應用有關的知識 - 能夠對一些評估作出比較，並詮釋現有資料 - 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況 - 需要與其他人協調以達成共同目標 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作 - 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作 - 需要在一定時限內達到某些工作成果 - 對本身的工作成果的量和質負有清楚界定的責任，須受外界人士核查其工作質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 需要在一些協助下運用技能，例如： - 就確定的主題，主動參與討論 - 能夠從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下複述出來 - 在熟悉/慣常的情況下能夠就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料 - 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
3	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠將知識及技能應用於一系列不同的工作中，顯示出能夠理解相關的理論 - 能夠獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經縝密分析的判斷 - 對清楚界定但有時是不熟悉未能預計的問題作出各種回應 - 對熟悉的事物作出概括及推論 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種不同的情況下，包括熟悉及一些不熟悉的情況，運用已知的技術或學習技巧 - 能夠從既定的程序中作出重要的選擇 - 向有關對象作出陳述 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種可預計及有規律的情況下，執行有關工作，當中可能涉及一些需要負上某程度個別責任的非常規性工作 - 在指導/評估下，進行自我訂立工作進程的工作 - 對本身工作成果的量 and 質負責 - 對他人的工作成果的量 and 質負有清楚界定而有限的責任 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用廣泛的慣常及熟練技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 在熟悉的情況下，能夠進行詳細的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應，同時亦能在編寫篇幅較長的文件時，運用適當的結構及風格 - 能夠選取及運用標準的應用軟件，以取得、處理及整合資料 - 在日常的情況下，能夠運用各種不同的數字性及圖像性數據，但當中可能涉及一些非慣常的元素

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
4	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過建立一個縝密的方式，吸收廣泛的知識，並專精於某些知識領域 - 能夠呈報及評估資料，並利用有關資料計劃及制定研究策略 - 能夠在大致熟悉的情況下處理清楚界定的事項，但亦能夠擴展至處理一些不熟悉的問題 - 運用一系列專門技巧及方法以作出各種回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 在各種不同及特定的環境下工作，當中涉及一些具創意及非常規性的工作 - 在規劃、篩選或呈報資料、方法或資源等各方面，能夠運用適當的判斷 - 執行日常的探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠執行需要熟練技巧的工作，當中需要一些斟酌處理及判斷能力，並需要執行監督職責 - 訂立自己的工作進程及進行指導性工作 - 在一般性指引或職能內工作 - 對本身的工作成果的質和量負責 - 符合特定的質素標準 - 對他人的工作成果的量 and 質負責 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用與某一門科目/學科有關的一系列慣常使用的技能及一些先進技能，例如： - 在熟悉的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通 - 能夠融匯貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜的構思 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效率 - 有規劃地取得及運用資料，選擇恰當的方法及數據以證明有關成果及選擇的合理性 - 在工作中進行多階段運算

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
5	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過分析抽象資料及概念，從而產生構思 - 能夠掌握各種不同的專門技術、具創意及/或概念性的技能 - 能夠指出及分析日常及抽象專業問題及事項，並能作出以理據為基礎的回應 - 能夠分析、重新組織及評估各種不同的資料 - 能夠批判性地分析、評估及/或整合構思、概念、資料及事項 - 能夠運用各種不同資源協助出判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同技術性、專業性或管理職能上，運用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程有關的規劃、設計、技術及/或管理等職能，有效運用適當的判斷能力 	<ul style="list-style-type: none"> - 執行涉及規劃、設計及技術性工作，並承擔一些管理職責 - 在廣泛的規限準則下，擔負責任及具問責性工作，以達至個人及/或小組工作成效 - 在合格的高級從業員的指導下工作 - 在其他人的協助下(如需要時)，處理專業操守事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用一系列慣常使用的技能及一些先進及專門技能，以支援某一門科目/學科的既有運作，例如： - 能夠向各種不同的對象，就該科目/學科的標準/主題，作出正式及非正式的表述 - 能夠就複雜的題目參與小組討論；能夠製造機會讓其他人作出貢獻 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 能夠詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的/目標

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
6	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識 - 能夠在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧 - 能夠從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應 - 能夠批判性地檢討、整合及擴展一門科目/學科的知識、技巧運用及思考方式 - 在缺乏完整或連貫的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同情況下，轉換及應用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程(包括尋找資源及評估)有關的複雜規劃、設計、技術及/或管理等職能方面，有效運用適當的判斷能力 - 進行研究及/或高級技術或專業活動 - 設計及應用合適的研究方法 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的專業工作之中 - 能夠行使重要的自主權，以決定及達至個人及/或小組的成果 - 對有關決策負責，包括運用監督職權 - 能夠顯示出領導才能及/或變革及發展等方面作出貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等 - 能夠運用各種電腦軟件支援及改善工作效益；能夠指出改進現有軟件的地方，從而提高有關軟件的效益，或指定使用新的軟件 - 能夠對各種不同數字性及圖像性數據作出評估，並能在工作的不同階段利用計算協助工作進行

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及 運算能力
7	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠以批判性的角度研究一門科目或學科，包括能夠理解該門科目或學科主要的理論及概念，並作出評價，同時明瞭該門科目或學科與其他學科之間的概括關係 - 能夠指出獨特的創見，將之概念化，並轉化為複雜抽象的構思及資料 - 在缺乏完整或一致的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜及/或嶄新的事項，並作出有根據的判斷 - 對某一專門研究領域或更廣的跨學科關係，作出重大而具原創性的貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠掌握研究及運用方略，並能作出具批判性的討論 - 培養對於新環境下所出現的問題及事項，作出具創見的回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的複雜及專業工作之中，其中包括嶄新及前所未有的情況 - 在處理及解決問題時能顯示出領導才能及原創性 - 對有關決策負責 - 高度自主，對本身的工作負有全部責任，對他人的工作亦負有重大責任 - 能夠處理複雜的操守及專業事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 因應各種背景情況及目的，能夠策略性地運用溝通技巧，與不同對象溝通 - 能夠按發表學術著作的標準及/或作出批判性討論的標準來進行溝通 - 能夠時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求之下作出改變及適應 - 能夠運用各種電腦軟件，指出改善工作效益的軟件要求，並能預計未來對這方面的要求 - 能夠批判性地評估數字性及圖像性的數據，並能廣泛採用有關數據