

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	處理服務使用者的投訴
編號	106188L4
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。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>處理服務使用者的投訴相關知識<ul style="list-style-type: none"><li>瞭解機構的服務，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>使命、宗旨、理念及目標</li><li>服務性質</li><li>各項服務內容及流程</li></ul></li><li>瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任</li><li>瞭解顧客服務管理政策</li><li>瞭解機構處理服務使用者投訴的指引</li><li>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"><li>良好的溝通技巧</li><li>瞭解員工的心理</li><li>同理心</li><li>耐性</li><li>避免演變至不可收拾的地步等</li></ul></li><li>瞭解機構處理投訴指引之目的，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>避免對機構造成負面的影響</li><li>檢討服務質素及改善管理</li><li>提供優質服務</li><li>體現服務使用者的權利</li></ul></li></ul></li><li>處理服務使用者的投訴<ul style="list-style-type: none"><li>收到投訴事件，於限期內向服務使用者告知收到投訴</li><li>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</li><li>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</li><li>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</li><li>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"><li>指派合適的員工負責跟進</li><li>向服務使用者交代跟進情況</li><li>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</li><li>按需要向上級匯報或轉交上級跟進等</li></ul></li><li>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</li><li>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</li><li>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</li></ul></li><li>展示專業能力<ul style="list-style-type: none"><li>能夠持公平及客觀的標準，處理服務使用者投訴</li><li>能夠尊重個人私隱，確保對服務使用者的資料保密</li><li>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</li><li>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</li></ul></li></ol>

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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。</li></ul>
備註	