

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	全面處理服務使用者的投訴
編號	110850L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事管理工作的員工。其應用涉及在不同種類之技術、專業或管理的工作環境中展現深層專門技術或理論知識，執行時涉及縝密的思考、批判性分析及判斷能力。能夠根據機構有關處理投訴的程序及指引，瞭解服務使用者的投訴重點，分析問題癥結，運用適當的對應方法，針對性處理服務使用者的投訴，避免對機構造成負面的影響。
級別	5
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 全面處理服務使用者投訴的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構有關處理服務使用者投訴的程序和指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 接獲投訴後採取回應行動的時限 ○ 向上級 / 督導匯報機制 ○ 回應投訴指引等 ● 瞭解機構的服務及相關資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 使命、宗旨、理念及目標 ○ 各項服務內容及流程 ○ 服務與資源運用等 ● 處理及面對服務使用者投訴時應抱持的專業態度，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 保持中立，不作評價 ○ 具備同理心，懂得設身處地 ○ 具備耐性，懂得安撫 ○ 持積極正向態度 ○ 表現認真，表示誠意等 ● 瞭解顧客服務管理概論 ● 瞭解其他不同職級 / 職位員工的工作性質及職責 ● 瞭解識別問題癥結及解決問題與衝突的技巧 ● 瞭解與服務使用者溝通及相處的技巧 ● 瞭解準確記錄投訴內容及處理過程的技巧 <p>2. 全面處理服務使用者的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構相關程序及指引，於接獲投訴後的指定時限內約見作出投訴的服務使用者 ● 按照機構相關程序處理投訴，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 仔細及認真傾聽服務使用者對投訴的描述及細節，瞭解其投訴的目的及真正的意圖，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 只想發泄不滿情緒 ■ 需要機構滿足其服務需求 ■ 不滿機構政策及方針，要求改善及修整制度等 ○ 分析投訴事件的細節及原因，例如：發生的時間、地點、當時涉及的員工 / 政策 / 服務

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 為表示對服務使用者作出的投訴的理解，必須覆述及澄清其投訴內容及目的 ○ 主動提問相關投訴的資料及服務使用者的個人資料，並且作出記錄，以表示員工的尊重及對其投訴的認真處理的態度 ○ 對服務使用者表示關心，明白他因不滿而產生的負面情緒 ○ 引導服務使用者表達他對投訴內容的建議，同時說出員工對投訴內容的意見 ○ 向服務使用者闡明機構對任何投訴均會認真處理，以及按需要落實執行改善策略 ○ 向服務使用者表示感謝，多謝他的寶貴意見，讓機構有更大的進步 <ul style="list-style-type: none"> ● 運用機構既定的表格，書面記錄服務使用者投訴的整個過程，作為日後跟進工作的根據，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 與服務使用者的對話內容重點 ○ 已作出的處理行動 ○ 改善建議等 ● 遞交相關表格予上級 / 督導，匯報處理投訴的進展，並由單位主管安排負責處理投訴的員工及作出相關建議 ● 因應服務使用者的投訴內容，由單位主管決定召開處理投訴小組的必要性 ● 盡快因應處理投訴小組對於投訴的改善建議，回覆作出投訴的服務使用者 ● 根據相關服務質素指標的執行指引，將相關投訴結果的改善行動，透過不同形式發放予其他服務使用者，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 服務 / 活動小組 ○ 單位刊物 ○ 單位壁報板等 ● 若服務使用者對機構的回覆仍表示不滿，必須根據相關程序，將事件轉交管理層 / 委員會處理 ● 撰寫完整的報告，記錄接獲及處理投訴的整個過程、機構回覆、服務使用者的反應，以及最終處理方法等，並將記錄作出妥善處理 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保能以專業態度全面處理服務使用者的投訴 ● 能夠關心有關服務使用者，並減少其負面情緒 ● 確保對投訴人的資料保密 ● 視投訴為檢討服務及改善管理的良機
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠根據機構的既定指引，妥善處理服務使用者的投訴；及 ● 能夠按照投訴內容作出相關檢討，改善服務質素，以及避免同類事件再次發生。
備註	