

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	處理員工投訴
編號	106160L4
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內從事人力資源管理工作的員工。這能力的應用涉及分析及判斷能力，根據機構制定的投訴政策及程序，妥善地回應員工提出的投訴，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> <p>1. 處理員工投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任 • 瞭解員工在日常工作中必須遵從的守則 • 瞭解機構既定的處理員工投訴的守則及程序 <ul style="list-style-type: none"> • 訂明接獲投訴後採取回應行動的時限 • 訂明如何回應投訴 • 瞭解員工常用的投訴方式、渠道及其影響，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 書面投訴、匿名投訴、口頭投訴等 • 社交媒體、傳媒等 • 網絡分享平台等 • 瞭解與員工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 • 瞭解及時妥善處理員工投訴之重要性 <ul style="list-style-type: none"> • 尊重及保障員工的權利 • 檢討服務及改善管理 <p>2. 處理員工投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構處理投訴的指引及處理時限，妥善及客觀地處理員工投訴 • 與投訴員工進行良好的溝通，耐心聆聽投訴及積極鼓勵員工提供意見 • 清楚瞭解員工的投訴，找出產生投訴的因由，積極回應並提出改善建議 • 委派合適的負責人，例如：服務單位主管處理及跟進等 • 記錄投訴內容及存檔，作日後跟進及參考之用 • 向管理層匯報所接獲的員工投訴及跟進情況，並提出針對性的改善措施 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠公平及客觀地處理員工投訴 • 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"> • 能夠按照機構既定的守則及指引，妥善地處理員工投訴；及 • 能積極回應員工的訴求，向管理層匯報，避免同類事件再次發生。
備註	