

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	制定處理服務使用者投訴的指引
編號	106193L5
應用範圍	此能力單元適用於在安老服務業內的從事管理工作的員工。這能力的應用需具備批判性地分析及評估能力。能夠根據機構的服務宗旨和理念，制定處理服務使用者投訴的指引，有效地回應長者及家屬提出的投訴，並加以跟進，避免對機構造成負面的影響。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定處理服務使用者投訴的指引的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構的服務及制度，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>• 瞭解顧客服務管理理論</li> <li>• 瞭解監管機構對機構處理投訴的要求</li> <li>• 瞭解機構制定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>• 服務使用者有權利作出投訴</li> <li>• 避免同類事件發生</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 制定處理服務使用者投訴的指引</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據機構的服務，以及監管機構對機構處理投訴的要求，制定相應處理服務使用者投訴的指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂明接獲投訴後採取回應行動的時限</li> <li>• 訂明員工如何向上級匯報及跟進</li> <li>• 訂明如何回應投訴</li> <li>• 指派負責處理投訴的職員</li> <li>• 若服務使用者對回覆仍未滿意，訂明將事件轉交管理層 / 委員會的程序等</li> </ul> </li> <li>• 根據機構服務流程，制定服務使用者投訴的渠道，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 填寫意見表</li> <li>• 書面投訴</li> <li>• 與員工面談</li> <li>• 設立投訴熱線等</li> </ul> </li> <li>• 制定合適的紀錄表，記錄投訴內容及處理過程，並確保資料能夠妥善存檔，作日後跟進及參考之用</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠以服務使用者的利益為先決考慮，以及尊重個人私隱</li> <li>• 能夠持公平及客觀的標準，制定處理服務使用者投訴的指引</li> </ul>
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"> <li>• 能夠根據機構的服務，制定處理服務使用者投訴的指引；及</li> <li>• 能夠制定渠道讓服務使用者作出投訴，以及制定合適的紀錄表，記錄及保存相關資料。</li> </ul>
備註	