

## 物業管理業 《能力標準說明》 能力單元

### 「業戶管理及社區服務」職能範疇

名稱	處理查詢及投訴事宜
編號	110473L2
應用範圍	業戶或客戶服務及聯繫工作，適用於前線人員按既定程序處理業戶或客戶查詢及投訴的工作
級別	2
學分	1
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 理解業戶/客戶需要及服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解業戶/客戶的需要及基本的客戶服務技巧</li> <li>• 知道優質服務的標準</li> </ul> <p>2. 處理查詢/投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠與客戶溝通，了解客戶的需要，清楚了解業戶/客戶的投訴、查詢及建議的內容</li> <li>• 能夠按指引及既定程序，協助跟進業戶/客戶的投訴、查詢及建議，包括以下跟進方式： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 向業戶/客戶作出解釋或詳細解說</li> <li>○ 記錄事件的詳情並向上級彙報</li> <li>○ 將事件轉交相關部門或同事跟進</li> <li>○ 聯絡業戶/客戶交待跟進結果</li> </ul> </li> <li>• 能夠清晰並準確地記錄業戶/客戶的投訴、查詢及建議內容，有效地作出跟進和處理</li> </ul> <p>3. 應用優質服務標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠將優質服務的標準應用於客戶服務工作上，有效處理客戶個案及提升客戶滿意程度</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>• 能夠理解業戶/客戶的需要及基本的客戶服務技巧，及知道優質服務的標準；</li> <li>• 能夠與客戶溝通，了解客戶的需要，清楚了解業戶/客戶的投訴、查詢及建議的內容，並能夠按程序作出有效跟進及處理；及</li> <li>• 能夠將優質服務的標準應用於客戶服務工作上，有效處理客戶個案及提升客戶滿意程度。</li> </ul>
備註	