

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"> • 理解業戶/客戶的需要及基本的客戶服務技巧 • 知道優質服務的標準 <p>2. 處理查詢/投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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"> ○ 向業戶/客戶作出解釋或詳細解說 ○ 記錄事件的詳情並向上級彙報 ○ 將事件轉交相關部門或同事跟進 ○ 聯絡業戶/客戶交待跟進結果 • 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 <p>3. 應用優質服務標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
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； • 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 • 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。
備註	