

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「人力資源管理及發展」職能範疇

名稱	處理員工投訴
編號	105004L3
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責人力資源管理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷力，能夠妥善地處理員工提出的投訴，避免對機構零售業務造成負面的影響。
級別	3
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"> <li>• 瞭解機構不同崗位員工的工作性質及責任</li> <li>• 瞭解員工在日常工作中必須遵從的守則，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以客為本的大原則</li> <li>• 認識保障消費者權益的法例及機構</li> </ul> </li> <li>• 瞭解及時妥善處理員工投訴之重要性</li> <li>• 瞭解機構既定處理員工投訴的守則及程序</li> <li>• 瞭解員工常用的投訴方式、渠道及其影響，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 書面投訴、匿名投訴、口頭投訴等</li> <li>• 社交媒體、傳媒等</li> </ul> </li> <li>• 掌握處理員工關係的技巧，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 良好的溝通技巧</li> <li>• 瞭解員工的心理</li> <li>• 同理心等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 處理員工投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構處理投訴的指引，妥善地處理員工投訴 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 耐心聆聽投訴及積極鼓勵員工提供意見</li> <li>• 進行良好的溝通，清楚瞭解員工的投訴或意見的原因、詳情以及訴求</li> <li>• 積極回應員工的投訴或意見，客觀地處理投訴</li> <li>• 找出產生投訴的因由，並提出改善建議，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 投訴來自員工與顧客接觸時的問題</li> <li>• 投訴來自員工與員工間接觸時的問題</li> <li>• 投訴來自員工與管理層接觸時的問題等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 記錄投訴內容及存檔，作日後跟進及參考之用</li> <li>• 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</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平、客觀地處理員工投訴</li> <li>• 恪守專業操守，對投訴人的資料加以保密</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照機構既定的守則及指引，妥善地處理員工提出的投訴；及能積極回應員工的訴求，避免同類投訴事件再次發生。
備註	