

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	111375L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的員工。從業員能夠按照機構處理投訴的守則、程序及指引，處理員工投訴。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解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的守則，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 以客為本的大原則 ○ 保障消費者權益的法例及機構 ● 瞭解及時處理員工投訴之重要性 ● 瞭解機構既定處理員工投訴的守則、程序及指引 ● 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 ○ 社交媒體、傳媒 ● 掌握處理員工關係的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 溝通技巧 ○ 瞭解員工的心理 ○ 同理心 <p>2. 處理員工投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構處理投訴的守則、程序及指引，處理員工投訴 <ul style="list-style-type: none"> ○ 聆聽投訴及鼓勵員工提供意見 ○ 瞭解員工的投訴或意見的原因、詳情以及訴求 ○ 回應員工的投訴或意見 ○ 找出產生投訴的因由，並提出改善建議，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 投訴來自員工與顧客接觸時的問題 ▪ 投訴來自員工與員工間接觸時的問題 ▪ 投訴來自員工與管理層接觸時的問題 ● 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 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 恪守專業操守，對投訴人的資料加以保密
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、程序及指引，處理員工投訴； ● 能回應員工的投訴或意見；及

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

	<ul style="list-style-type: none">• 記錄投訴內容及存檔，作日後跟進及參考之用。
備註	此乃能力單元105004L3的更新版