

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「保安控制中心」職能範疇

| | |
|------|--|
| 名稱 | 處理客戶的查詢及投訴 |
| 編號 | 107781L3 |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於負責執行保安控制中心運作的保安人員。它包括了能夠妥善處理客戶的查詢及投訴，在客戶首次來電便能辨識及解決問題，促進客戶對服務表現及質素的滿意度的能力。 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 2 |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 對處理查詢及投訴須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解機構處理客戶投訴 / 查詢的指引和程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 提供高質素的客戶服務 ○ 處理查詢 / 投訴的標準程序及步驟 ○ 處理苛求客戶的指引 ○ 將投訴升級至較高級主管的步驟 ● 了解各地點不同崗位的職責 ● 具備分析技巧及批判性思維，能識別癥結所在及解決問題與衝突 ● 具備與人溝通及相處的技巧 ● 擁有能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧 <p>2. 處理在保安控制中心接獲的查詢及投訴</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 維持渠道經常開放以接收客戶詢問 / 投訴的 ● 按既定指引及程序採取適當行動處理諮詢 / 投訴，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 在整個對話過程中保持禮貌 ○ 取得詢問者 / 投訴人的身份及聯繫方式 ○ 取得有關問題的基本事實，例如在何時發生？在那裡發生？牽涉誰人？發生了什麼事？ ○ 識別及解決當前的需要 ○ 通知詢問者 / 投訴人會如何處理未解決的問題，及何時會收到進一步消息 ○ 向詢問者 / 投訴人提供聯絡點以作進一步提問 ○ 將未解決的問題轉介予適當人員跟進，包括必要時將問題升級至較高級主管處理 ○ 通知查詢者 / 投訴人有關的結果 ○ 記錄有關查詢 / 投訴的詳細資料，採取的行動及結果等 |
| 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"> ● 按既定指引及程序採取行動以解決客戶的查詢及投訴；及 ● 記錄所有查詢和投訴的資料，採取的行動及結果等 |
| 備註 | |