

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「保安全管理」職能範疇

名稱	管理顧客的查詢及投訴
編號	107645L4
應用範圍	此能力單元適用於機構內負責管理保安服務的管理層保安人員。它包括了妥善調配人力和資源以處理客戶查詢和投訴的能力，並確保有高效率及效用的運作，能符合顧客的要求，並有助於提升顧客對保安服務的質素及表現的滿意度。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對管理顧客的查詢及投訴須具備的知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 了解機構對處理顧客查詢及投訴的指引及程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 優質顧客服務</li> <li>○ 處理顧客查詢及投訴的標準程序</li> <li>○ 處理高要求顧客的指引</li> <li>○ 向管理層匯報投訴的指引</li> </ul> </li> <li>● 了解機構的使命、目標和運作</li> <li>● 了解保安策略</li> <li>● 了解保安服務的目標及表現標準</li> <li>● 了解保安管理計劃</li> <li>● 了解《保安及護衛服務條例》（第 460 章）關於在香港提供保安服務的要求</li> <li>● 熟悉保安措施</li> <li>● 熟悉保安政策、程序及指引</li> <li>● 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</li> <li>● 具備與人溝通及相處的技巧</li> <li>● 擁有能清晰準確記錄資料及活動的文書技巧</li> </ul> <p>2. 管理顧客的查詢及投訴</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立管理顧客查詢及投訴的政策、程序和指引</li> <li>● 設立接收顧客查詢及投訴的渠道與系統</li> <li>● 設立在處理客戶查詢和投訴時的預期表現標準和評估標準</li> <li>● 建立行政控制機制，以追蹤顧客的查詢及投訴，直到妥善解決為止</li> <li>● 部署足夠的人力資源以執行預期的工作範疇</li> <li>● 確保人員接受過適當培訓以執行相關的角色和任務</li> <li>● 確保接收顧客查詢及投訴的系統及渠道長期保持運作</li> <li>● 定期進行檢查，確保顧客的查詢及投訴按既定的政策、程序和指引來處理</li> <li>● 定期進行檢討，評估管理客戶查詢和投訴系統的效率和效用</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>● 制定適當的政策、程序和指引，及系統和控制措施來管理顧客的查詢及投訴；及</li> <li>● 確保運作的效率及效用，並遵守既定的政策、程序和指引；及</li> <li>● 監察表現以作持續改善</li> </ul>

## 保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「保安全管理」職能範疇

備註	
----	--