

保安服務業 《能力標準說明》 能力單元

「護衛服務」職能範疇

名稱	處理查詢及投訴
編號	107725L3
應用範圍	此能力單元適用於負責執行護衛服務運作的前線保安人員。它包括了按既定的政策，程序及指引，及應變計劃處理查詢和投訴的能力。
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> <p style="padding-left: 20px;">能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 解說有關處理查詢及投訴相關的政策，程序及指引 ● 解說有效溝通的理論及技巧 ● 解說有效解決問題的理論及技巧 <p>2. 處理查詢及投訴</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按既定的政策，程序及指引採取適當行動處理諮詢 / 投訴 ● 有禮貌及機智地進行有效溝通 ● 運用解決問題的技巧識別問題及解決方案 ● 跟進問題直到得到解決或被適當人士接手處理為止，例如保安控制中心，上級和 / 或相關管理人員 ● 記錄查詢 / 投訴人的詳細資料，及採取的行動和結果等
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"> ● 按既定的政策，程序及指引處理查詢及投訴；及 ● 有效地溝通並在過程中運用良好的解決問題技巧
備註	