

## 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"> <li>● 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"> <li>○ 提供高質素的客戶服務</li> <li>○ 處理查詢 / 投訴的標準程序及步驟</li> <li>○ 處理苛求客戶的指引</li> <li>○ 將投訴升級至較高級主管的步驟</li> </ul> </li> <li>● 了解各地點不同崗位的職責</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>● 擁有能清晰及準確地紀錄資訊及活動的文書技巧</li> </ul> <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"> <li>● 維持渠道經常開放以接收客戶詢問 / 投訴的</li> <li>● 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"> <li>○ 在整個對話過程中保持禮貌</li> <li>○ 取得詢問者 / 投訴人的身份及聯繫方式</li> <li>○ 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？</li> <li>○ 識別及解決當前的需要</li> <li>○ 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</li> <li>○ 向詢問者 / 投訴人提供聯絡點以作進一步提問</li> <li>○ 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</li> <li>○ 通知查詢者 / 投訴人有關的結果</li> <li>○ 記錄有關查詢 / 投訴的詳細資料，採取的行動及結果等</li> </ul> </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>● 按既定指引及程序採取行動以解決客戶的查詢及投訴；及</li> <li>● 記錄所有查詢和投訴的資料，採取的行動及結果等</li> </ul>
備註	