零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	處理員工投訴
2.編號	105004L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責人力資源管理的員工。這能力的應用涉及分析及判斷力，能夠妥善地處理員工提出的投訴，避免對機構零售業務造成負面的影響。
4.級別	3
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 處理員工投訴相關知識 ♦ 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必須遵從的守則，包括： • 以客為本的大原則 • 認識保障消費者權益的法例及機構 ♦ 瞭解及時妥善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及程序 ♦ 瞭解員工常用的投訴方式、渠道及其影響，如： • 書面投訴、匿名投訴、口頭投訴等 • 社交媒體、傳媒等 ♦ 掌握處理員工關係的技巧，如： • 良好的溝通技巧 • 瞭解員工的心理 • 同理心等 6.2 處理員工投訴 ♦ 按照機構處理投訴的指引，妥善地處理員工投訴 • 耐心聆聽投訴及積極鼓勵員工提供意見 • 進行良好的溝通，清楚瞭解員工的投訴或意見的原因、詳情以及訴求 • 積極回應員工的投訴或意見，客觀地處理投訴 • 找出產生投訴的因由，並提出改善建議，例如： - 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等 ♦ 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，並提出針對性的改善措施 6.3 展示專業能力 ♦ 公平、客觀地處理員工投訴 ♦ 恪守專業操守，對投訴人的資料加以保密

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構既定的守則及指引，妥善地處理員工提出的投訴；及 (ii) 能積極回應員工的訴求，避免同類投訴事件再次發生。
8.備註	