

**零售業《能力標準說明》能力單元
「人力資源管理及發展」職能範疇**

1. 名稱	處理員工投訴
2. 編號	111375L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責人力資源管理的員工。從業員能夠按照機構處理投訴的守則、程序及指引，處理員工投訴。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解處理員工投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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的守則，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 以客為本的大原則 ● 保障消費者權益的法例及機構 ◆ 瞭解及時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、程序及指引 ◆ 瞭解員工常用的投訴方式、渠道及其影響，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 書面投訴、匿名投訴、口頭投訴 ● 社交媒體、傳媒 ◆ 掌握處理員工關係的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 溝通技巧 ● 瞭解員工的心理 ● 同理心 <p>6.2 處理員工投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構處理投訴的守則、程序及指引，處理員工投訴 <ul style="list-style-type: none"> ● 聆聽投訴及鼓勵員工提供意見 ● 瞭解員工的投訴或意見的原因、詳情以及訴求 ● 回應員工的投訴或意見 ● 找出產生投訴的因由，並提出改善建議，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ◆ 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 恪守專業操守，對投訴人的資料加以保密
7. 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"> ◆ 能夠按照機構既定的守則、程序及指引，處理員工投訴；

	<ul style="list-style-type: none">◆ 能回應員工的投訴或意見；及◆ 記錄投訴內容及存檔，作日後跟進及參考之用。
8. 備註	此乃能力單元 105004L3 的更新版