安老服務業「過往資歷認可」機制
申請人自我能力評估表

如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 **「提供優質顧客服務〈三級〉」能力單元組合**		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	申請人須持有五年安老服務工作經驗或以上，當中必須最少三年從事下列工作範疇和具備相關的工作能力	☐	☐
能力及知識：	• 能夠按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務	☐	☐
	• 能夠採納以客為先為原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映	☐	☐
	• 能夠運用良好的技巧，與服務使用者進行溝通，瞭解及分析投訴事件	☐	☐
	• 能夠根據機構處理服務使用者投訴的指引， 妥善及客觀地處理投訴	☐	☐

評核方法	**證明 / 評核範圍**	**費用 (港幣$)**
筆試：	• 筆試 - 於 30 分鐘內完成有關**提供優質顧客服務**範疇的問題	$550
達標準則：	• 於筆試中取得總值達 60% 或以上的比重值	

組合內包括的能力單元：
〈詳細能力單元內容，請參考安老服務業能力標準說明〉

提供優質顧客服務	106187L3
處理服務使用者的投訴	106188L4