

香港老年學會
安老服務業「過往資歷認可」
申請人年資及相關工作證明

「提供優質顧客服務〈三級〉」能力單元組合 包括兩項能力單元：
「提供優質顧客服務 106187L3」和「處理服務使用者的投訴 106188L4」

申請人姓名： _____ 香港身份證號碼： _____
服務機構及單位： _____
職位： _____ 服務期： 由 _____ 年 _____ 月 _____ 日至 _____ 年 _____ 月 _____ 日

**資歷要求：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**

請在以下適當的空格內填上“✓”

能力單元：提供優質顧客服務 106187L3

- 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

能力單元：處理服務使用者的投訴 106188L4

- 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

服務機構及單位名稱、
地址、電話、傳真： _____

主管姓名： _____

主管簽署： _____

日期： _____ (服務機構及單位蓋印)

申請人姓名：_____

能力單元	提供優質顧客服務 106187L3
請在適當的空格內填上“√”	
相關工作範疇	<p>提供優質顧客服務</p> <p><input type="checkbox"/> 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，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 運用良好的溝通技巧與顧客交談<input type="checkbox"/> 保持良好的態度<input type="checkbox"/> 耐心聆聽顧客的意見或查詢<input type="checkbox"/> 保障顧客個人私隱及利益等 <p><input type="checkbox"/> 保持個人儀容整潔，塑造良好的個人形象</p> <p><input type="checkbox"/> 採納以客為先為原則，聆聽顧客的要求，給予適當及即時的回應</p> <p><input type="checkbox"/> 主動與顧客接觸，收集顧客對服務的意見，並向上級反映</p> <p><input type="checkbox"/> 遇到不合作或持不同意見的顧客時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告</p>

註：上述表格供僱主用作檢視僱員〔申請人〕所申請之能力單元組合職務要求

申請人姓名：_____

能力單元	處理服務使用者的投訴 106188L4
請在適當的空格內填上“√”	
相關工作範疇	<p>處理服務使用者的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 收到投訴事件，於限期內向服務使用者告知收到投訴<input type="checkbox"/> 初步處理投訴事件，安撫服務使用者情緒，向服務使用者講解機構處理投訴程序，避免雙方關係惡化<input type="checkbox"/> 運用適合的技巧，與服務使用者進行溝通，清楚瞭解服務使用者所投訴的事件<input type="checkbox"/> 分析投訴事件的細節及原因，例如：發生的時間、地點以及當時所涉及的員工／政策／服務／產品<input type="checkbox"/> 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，例如：<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 指派合適的員工負責跟進<input type="checkbox"/> 向服務使用者交代跟進情況<input type="checkbox"/> 按機構程序及指引於期限內，向服務使用者作出適當的回應，例如：書面回應、致歉等<input type="checkbox"/> 按需要向上級匯報或轉交上級跟進等<input type="checkbox"/> 跟進服務使用者對機構回覆的反應，確保他們對回覆感到滿意<input type="checkbox"/> 若服務使用者對機構的回應仍未滿意，根據正確程序將事件轉交管理層／委員會處理<input type="checkbox"/> 妥善記錄投訴的內容及處理過程，並保留存檔，作日後跟進及參考之用

註：上述表格供僱主用作檢視僱員〔申請人〕所申請之能力單元組合職務要求