

**服裝業 《能力標準說明》 能力單元**

「洗衣服務」職能範疇

名稱	處理顧客投訴
編號	110353L4
應用範圍	處理洗衣服務顧客投訴。此能力單元適用於相關從業員處理需要查探和跟進的洗衣服務顧客投訴，以達致符合機構政策和合理的解決方案。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟悉一般的洗衣服務投訴和處理方法</li> <li>● 瞭解機構處理顧客投訴的政策和程序</li> <li>● 瞭解與洗衣服務投訴相關的法例</li> <li>● 說明何謂合理的顧客投訴和解決方案</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解洗衣服務顧客投訴的原因和細節</li> <li>● 根據機構政策，在權限範圍內作出查探，以確定顧客投訴的合理性</li> <li>● 評估處理顧客投訴所需採取的措施</li> <li>● 與投訴人商議合適的解決方案，並作出適當的跟進</li> <li>● 對顧客投訴和最終解決方案作適當記錄，以供日後參考</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保禮貌地處理投訴</li> <li>● 兼顧和平衡機構及顧客的利益</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理需要查探和跟進的洗衣服務顧客投訴，以達致符合機構政策和合理的解決方案。</li> </ul>
備註	改編自零售業《能力標準說明》(第一版) 能力單元(編號：105079L3)