

Service Quality Standard (SQS)

服務質素標準

標準 Standard **15**

This folder includes the following documents:

本資料冊載有以下資料：

目 錄	文件編號
1) 處理投訴的政策文件	HKCSS/SQS/C.15.00
2) 當值職員接受公眾人士電話、口頭或書面向本會提出申訴 / 投訴紀錄表	HKCSS/SQS/C.15.01
3) 投訴紀錄表	HKCSS/SQS/C.15.02
4) 投訴處理通知書	HKCSS/SQS/C.15.03
5) 意見書	HKCSS/SQS/C.15.04
6) 意見收集通知	HKCSS/SQS/C.15.05
7) 處理投訴的技巧清單	HKCSS/SQS/C.15.06
8) 處理投訴其他機構 / 團體的指引	HKCSS/SQS/C.15.07
8.1) 其他機構 / 團體投訴處理通知書	HKCSS/SQS/C.15.07.1
8.2) 其他機構 / 團體口頭/書面申訴/投訴紀錄表	HKCSS/SQS/C.15.07.2

香港社會服務聯會

服務質素標準 15

處理投訴的政策

1. 處理投訴的政策

目的

本政策及有關程序之目的如下：

1. 列明機構會員、服務對象、公眾人士及職員有申訴不滿（以下簡稱申訴）/ 投訴的權利；
2. 列明本會如何處理接獲之申訴 / 投訴；
3. 為處理申訴 / 投訴之職員提供指引及步驟，以便正確及有效處理申訴 / 投訴。

理念

1. 本會深信處理申訴 / 投訴的機制，可以有效幫助本會改善服務，提高質素。
2. 本會認為任何人士，包括機構會員、服務對象、團體、公眾人士及職員，均有申訴不滿的自由和權利。本會歡迎他們就各項服務及處理手法提出意見及建議。
3. 申訴 / 投訴人無須憂慮因申訴而受責罰或不公平對待。
4. 本會以開放態度，公正地調查所接獲之申訴 / 投訴，並盡快解決問題。

要旨

本政策的要旨包括訂明：

1. 接獲申訴 / 投訴後回覆的時限；
2. 負責處理申訴 / 投訴的層次的人員；
3. 用於回應申訴 / 投訴的程序及機制；
4. 紀錄及存備申訴 / 投訴的形式。

保密

1. 在處理申訴 / 投訴時，只向有需要知道內情的有關人士透露申訴 / 投訴的內容。
2. 在整個調查過程，申訴 / 投訴人及被申訴 / 被投訴人的保密權利將受到尊重。

平等機會

1. 任何人士均享有平等的機會對本會提出申訴 / 投訴。如申訴 / 投訴人因殘疾或其他原因產生嚴重不便，本會將作出可行及合適的處理或安排。
2. 本會支持平等機會及遵循香港四條歧視條例，《性別歧視條例》、《殘疾歧視條例》、《家庭崗位歧視條例》及《種族歧視條例》。對任何形式的歧視、騷擾或中傷作出公平審理。

2. 接受申訴 / 投訴的層次

申訴 / 投訴人可透過口頭或書面向本會提出申訴 / 投訴。如其申訴 / 投訴內容涉及服務或流程等事宜，可先向當值職員提出。如屬人事申訴 / 投訴，可越級向有關職員的直屬上司提出。如屬職員提出的人事申訴 / 投訴，可越級向有關職員的直屬上司或高級經理(行政)提出。遇涉及對總裁的投訴，會直接由本會執行委員會主席處理。如投訴涉及本會執行委員會主席、委員或執行委員會，會由獨立委員會處理。

有效申訴 / 投訴

一項有效申訴 / 投訴，應具備以下條件：

1. 清楚而具體的申訴 / 投訴內容。
2. 申訴 / 投訴人的姓名及聯絡方法。

3. 投訴人同意正式展開投訴處理程序。

當一項申訴 / 投訴缺乏上述一項或以上條件，但所提供的資料充足，本會亦會調查及處理。

第一層 任何當值職員

電話查詢 / 口頭或書面申訴 / 投訴

1. 任何人士如有查詢 / 申訴 / 投訴可向任何當值職員提出。
2. 當值職員可處理與既定運作流程有關的查詢 / 申訴 / 投訴。

當值職員隨後記錄有關申訴 / 投訴 於「當值職員接受公眾人士電話、口頭或書面向本會提出申訴 / 投訴紀錄表」(Code: 15.01)內。

第二層 單位總主任/業務總監

1. 總主任可處理與單位內服務及運作流程有關的申訴 / 投訴，並向所屬業務總監報告。
2. 所屬業務總監收到報告後，可視乎個案情況，決定是否需要展開深入調查。若無需展開調查時，確保透過澄清或處理，消除不必要的誤會。若申訴 / 投訴人表示滿意，無需跟進。
3. 若所屬業務總監決定需要展開調查，需預先向申訴 / 投訴人告知一個回覆日期，再依該日期回覆申訴 / 投訴人。
4. 如需深入調查，有關調查須於十天內完成，回覆申訴 / 投訴人，並向管理層報告。
5. 然而該等申訴 / 投訴應不涉及資源、政策或人事等問題。

第三層 管理層

1. 管理層乃總裁及業務總監所組成的問責小組，所處理的投訴，將涉及機構整體的資源、政策、人事、運作、上訴及其他事宜。
2. 管理層及高級經理(行政)亦應處理屬職員提出有關人事、歧視條例 / 上訴的事宜。

第四層 執行委員會主席

1. 執行委員會主席處理對行政總裁有關的申訴/投訴，並向執行委員會報告。
2. 執行委員會收到報告後，按情況決定回覆日期。

第五層 獨立委員會

1. 獨立委員會處理涉及執行委員會主席、委員或執行委員會的投訴，並向執行委員會報告。
2. 執行委員會收到報告後，按情況決定回覆日期。

3. 處理投訴的程序

接到投訴，職員需按下列程序處理。

第一層 當值職員

1. 當值職員收到電話、書面申訴不滿 / 投訴後，應儘速回應及跟進。
2. 當值職員需先行了解申訴 / 投訴人的資料及投訴內容。若投訴只是出於誤解或只為查詢，可嘗試透過即時的澄清或處理，消除不必要的誤會，隨後需即時記錄於「當值職員接受公眾人士電話、口頭或書面向本會提出申訴 / 投訴紀錄表」(Code: 15.01)上。
3. 對於一些較複雜而未能作簡單回應，又或投訴人對初步回應仍感不滿者，就要請投訴人留下姓名及聯絡方法，以便跟進。

4. 如投訴人情緒不穩、態度惡劣，又或涉及暴力、不受控制等情況，當值職員應即時交由單位總主任處理。
5. 當值職員須於三個工作天內，記錄申訴不滿 / 投訴內容及處理方式於「投訴紀錄表」(Code: 15.02)，由單位總主任審閱。

第二層 單位總主任

1. 單位總主任接到「投訴紀錄表」(Code: 15.02) 後，須向投訴人及被投訴人雙方了解詳情，作適當的處理，並決定是否需要跟進。
2. 如需跟進，須於三個工作天內聯絡投訴人，作初步口頭或書面回覆。
3. 單位總主任須於十個工作天內，將調查結果回覆投訴人。若調查需時，需預先向投訴人告知一個回覆日期，再依該日期回覆投訴人，並記錄投訴內容及處理方式，交所屬業務總監審閱。
4. 如遇投訴涉及政策、資源、人事或歧視條例的考慮，單位總主任應尋求所屬業務總監 / 管理層的意見，或由所屬業務總監 / 管理層跟進有關投訴。

第三層 管理層

1. 管理層收到報告後，需了解個案情況，決定是否需展開深入調查。
2. 如需深入調查，管理層可委派獨立小組研究有關個案。
3. 有關調查須於一個月內完成，回覆投訴人，並向總裁報告。
4. 如有需要，總裁可建議執行委員會主席處理或跟進有關投訴。
5. 如個案涉及歧視條例，在當事人同意下，本會考慮轉介個案予平等機會委員會或交由警方處理。

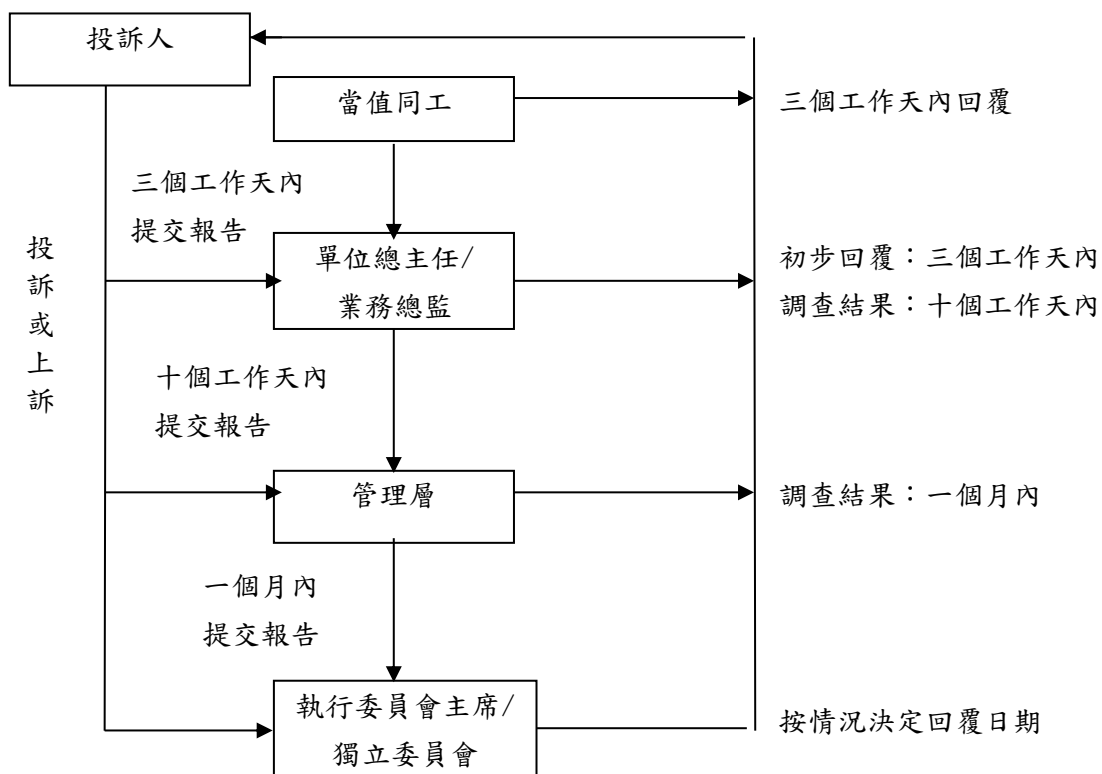
第四層 執行委員會主席/獨立委員會

1. 按總裁提交之報告，主席可對投訴展開調查。遇涉及對總裁的投訴，投訴會直接由本會執行委員會主席處理。
2. 如有需要，主席可委派獨立委員會，展開調查工作，並提交報告予主席作決。
3. 主席可按情況定出回覆投訴人的時間。
4. 如投訴涉及執行委員會或委員，會由執行委員會主席委派之獨立委員會進行調查及撰寫調查報告。報告交執行委員會處理，並按情況決定回覆日期。
5. 如投訴涉及執行委員會主席，會邀請曾任執行委員會主席人士協助成立之獨立委員會進行調查及撰寫調查報告。報告交執行委員會處理，並按情況決定回覆日期。

上訴的渠道

1. 如投訴人或被投訴人對處理投訴的過程或有關裁決不滿，可向有關負責職員的上級或總裁提出上訴。
2. 執行委員會主席的裁決將是最終的裁決。

4. 處理投訴的流程



5. 投訴的紀錄

投訴紀錄內容

1. 部門或單位名稱；
2. 接獲投訴的日期、時間、地點；
3. 投訴的形式，包括口頭、書面或其他；
4. 投訴人的姓名及聯絡方法；
5. 投訴的內容；
6. 投訴人的要求；
7. 當值職員的處理方法；
8. 跟進事項；
9. 投訴人對處理方法是否滿意；
10. 單位總主任的建議；
11. 當值職員、單位主管、管理層、或執行委員會主席簽署。

投訴紀錄的傳遞及審閱

1. 當值職員於三個工作天內將紀錄交單位總主任。
2. 單位總主任於十個工作天內將紀錄交管理層審閱。所有副本交行政部人力資源單位存檔及統計。
3. 如投訴涉及其他部門，亦需將副本交有關部門備案及跟進。

投訴統計報告

行政部人力資源單位須每年向管理層提交投訴統計報告，內容包括：

1. 投訴數目；
2. 投訴內容分類統計；
3. 被投訴部門/單位分類統計；
4. 投訴人對處理投訴是否滿意。

投訴紀錄的保存

1. 一般投訴紀錄須由行政部人力資源單位保存兩年。而有關紀錄屬保密性質，只供與事件相關的人士翻閱。
2. 涉及職員人事投訴如被裁決屬實，須另存放於職員個人檔案內。

6. 處理投訴的訓練

提供訓練

1. 本會行政部負責為各層新入職同工舉行有關處理投訴的入職訓練；
2. 個別同工有責任積極參與有關訓練。

訓練內容

1. 為何要妥善處理投訴—口碑對服務的重要性；
2. 認識投訴人的需要；
3. 如何處理投訴人的情緒；
4. 如何處理自己的情緒；
5. 如何贏取投訴人的信任；
6. 與投訴人有效的溝通；
7. 如何有效處理投訴內容。

7. 妥善處理投訴的技巧

(一) 平伏投訴人的情緒

1. 積極聆聽，顯示你對投訴人的關心；
2. 表示明白投訴人的心情；
3. 控制你自己的情緒，不要被投訴人的語調影響你的情緒，將焦點放在所發生的事情上。

(二) 澄清投訴內容

4. 切勿假設你知道所發生的事情；
5. 請投訴人具體描述不滿的事情；
6. 澄清投訴的內容和重點；
7. 對投訴人不愉快的經歷作出道歉。

(三) 了解投訴人的要求

8. 了解投訴人的要求；
9. 告訴投訴人你可以和不可以做的事情。

(四) 建議解決的方法

10. 提出解決問題的建議；
11. 取得投訴人同意建議的方案；
12. 告訴投訴人你下一步的行動，及何時作出回覆；
13. 多謝投訴人關心本會服務，提供意見；
14. 讓投訴人保持滿意的感覺。

(五) 跟進行動

15. 留下投訴人的聯絡方法。
16. 具體執行你的建議。
17. 回覆並確定投訴人滿意有關的改善行動。
18. 檢討相關的程序或服務，讓自己及你的同事從事情中學習。

8. 處理投訴的態度

不要 DON'T

1. 不要向投訴人宣洩自己的情緒。
2. 不要歸咎個人或指責其他同事。
3. 不要使用譴責的說話或態度。
4. 不要否定投訴人的立場。
5. 不要拖延處理事情。
6. 不要與投訴人對立，爭詞奪理。
7. 不要使用術語或簡稱與投訴人對答。

要 DO

1. 要妥善地處理自己的情緒。
2. 將焦點放在事情及工作的程序上。
3. 保持友善態度，耐心及有禮貌地作出回應。
4. 保持開放態度，將投訴人要求納入考慮的建議。
5. 儘速回應投訴。
6. 站在投訴人的角度了解問題，虛心聽取對方的投訴。
7. 不論口頭或書面溝通，使用簡單明確的措辭。

處理投訴的要訣是

- (一) 將滿肚怒氣的投訴人變成開心滿意的服務對象。
- (二) 儘速解決問題，避免使投訴演變至不可收拾的地步。
- (三) 將投訴變成改善服務程序的機會。

香港社會服務聯會

年份：_____

月份 / 頁數：_____

當值職員接受公眾人士電話查詢 / 口頭或書面向本會提出申訴 / 投訴紀錄表

(由當值電話接線職員負責紀錄公眾人士對社聯工作的查詢、意見、轉介及跟進工作)

編號	日期	來電者姓名	聯絡電話	查詢/意見	個案處理紀錄 (如何答覆、轉介、跟進)	負責職員 簽署	備註

註：當值職員於每月第一個星期一將上月份的紀錄交高級經理(行政)查閱。高級經理(行政)簽核後交會員聯繫及服務組參考由人力資源單位存檔。

高級經理(行政)查閱簽核：_____

日期：_____

年份：_____

個案編號：_____

香港社會服務聯會 - 投訴紀錄表

部門或單位名稱	_____		
投訴的形式	<input type="checkbox"/> 口頭 <input type="checkbox"/> 書面 (附函) <input type="checkbox"/> 其他	接獲投訴的日期 接獲投訴的時間 接獲投訴的地點	_____ _____ _____
投訴人姓名	_____	投訴人電話	_____
投訴人地址	_____	傳真或郵電	_____
投訴內容	_____ _____ _____ _____		
投訴人要求	<input type="checkbox"/> 服務內容 <input type="checkbox"/> 人事 <input type="checkbox"/> 服務收費 <input type="checkbox"/> 其他 投訴人簽署及日期 (如適用)		

當值職員 處理方法 _____ _____ _____ 跟進事項 _____ _____ _____ 建議 _____ _____ _____ 投訴人 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 仍表不滿 <input type="checkbox"/> 需跟進 當值職員姓名 _____ 簽署及日期 _____	單位/部門總主任 處理方法 _____ _____ 跟進事項 _____ _____ 建議 _____ _____ 投訴人 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 仍表不滿 <input type="checkbox"/> 需跟進 簽署及日期 _____ 業務總監 / 總裁 / 主席 評語 _____ 簽署及日期 _____
--	--

香港社會服務聯會

投訴處理通知書

_____先生 / 女士：

本會於_____年____月____日接獲您的投訴。謝謝您對本會的意見。有關投訴，現正積極處理，有關結果將於____月____日前通知您。如有查詢，歡迎隨時與本人（電話 _____ / 傳真 _____ / 電郵 _____）聯絡。

負責人姓名：

簽署：

職位 / 部門：

日期：

香港社會服務聯會
意見書

歡迎任何意見 致力提高服務質素

1. 本會歡迎任何人士對本會服務提供意見。我們將十分重視您的建議，以不斷提高服務的質素。
2. 如有任何意見，請隨時與我們聯絡，您可：
郵寄： 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵大廈 13 樓香港社會服務聯會收
投函： 於本會 11 至 13 樓的意見箱
致電： 2864-2929
電郵： council@hkcss.org.hk
或親臨本會向任何一位職員提出。
3. 本會存備有關處理投訴政策及程序的文件，歡迎向行政部索閱。

意見或投訴

內容：

姓名：

聯絡方法：

電話 _____ 傳真 _____ 電郵 _____

地址 _____

簽署：

_____ 日期： _____

香港社會服務聯會

意見收集通知

為鼓勵服務使用者和公眾人士對本會提供意見，將於本會網頁、社聯大廈十一至十三樓大堂張貼或刊登意見收集的通知。其內容樣本如下：

香港社會服務聯會

歡迎任何意見 致力提高服務質素

1. 本會歡迎任何人士對本會服務提供意見。我們將十分重視您的建議，以不斷提高服務的質素。
2. 如有任何意見，請隨時與我們聯絡，您可：
郵寄： 香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵大廈 13 樓香港社會服務聯會收
投函： 於本會 11 至 13 樓的意見箱
致電： 2864-2929
電郵： council@hkcss.org.hk
或親臨本會向任何一位職員提出。
3. 本會存備有關處理投訴政策及程序的文件，歡迎向行政部索閱。

香港社會服務聯會

處理投訴的技巧清單

請加上✓ 號	
(一) 平伏投訴人的情緒	
1. 積極聆聽，顯示你對投訴人的關心；	
2. 表示明白投訴人的心情；	
3. 控制你自己的情緒，不要被投訴人的語調影響你的情緒，將焦點放在所發生的事情上。	
(二) 澄清投訴內容	
4. 切勿假設你知道所發生的事情；	
5. 請投訴人具體描述不滿的事情；	
6. 澄清投訴的內容和重點；	
7. 對投訴人不愉快的經歷作出道歉。	
(三) 了解投訴人的要求	
8. 了解投訴人的要求；	
9. 告訴投訴人你可以和不可以做的事情。	
(四) 建議解決的方法	
10. 提出解決問題的建議；	
11. 取得投訴人同意建議的方案；	
12. 告訴投訴人你下一步的行動，及何時作出回覆；	
13. 多謝投訴人關心本會服務，提供意見；	
14. 讓投訴人保持滿意的感覺。	
(五) 跟進行動	
15. 留下投訴人的聯絡方法。	
16. 具體執行你的建議。	
17. 回覆並確定投訴人滿意有關的改善行動。	
18. 檢討相關的程序或服務，讓自己及你的同事從事情中學習。	

處理投訴其他機構 / 團體的指引

1 指引的背景

目的

本指引及有關程序之目的，旨在

1. 列明本會如何處理接獲之投訴；
2. 為處理投訴之職員提供指引及步驟，以便正確及有效處理投訴。

理念

1. 本會信守社會的公義、公平，肯定人擁有天賦的權利，願意為弱勢社群發聲。
2. 本會將以開放態度，公正地處理或轉介所接獲之投訴。

要旨

本指引的要旨包括訂明：

1. 接獲投訴後回覆的時限；
2. 負責處理投訴的人員；
3. 用於回應投訴的程序及機制；
4. 紀錄及存備投訴的形式。

保密

1. 在處理投訴時，只向有需要知道內情的有關人士透露投訴的內容。
2. 在整個調查或轉介過程，投訴人及被投訴人的保密權利將受到尊重。

2 有效的投訴

投訴人可透過口頭或書面向本會提出投訴。而有效的投訴，應具備以下條件：

1. 清楚而具體的投訴內容。
2. 投訴人的姓名及聯絡方法。
3. 投訴人同意正式展開投訴處理程序。

當一項投訴缺乏上述一項或以上條件，但所提供的資料充足，本會亦會調查或作出轉介。

3 處理的程序

接到口頭或書面投訴其他機構或團體後，請按下列程序處理。

1. 嘗試先行了解投訴人的資料及投訴內容。若投訴只是出於誤解或只為查詢，可嘗試透過即時口頭澄清，或以「投訴處理通知書」(附一)作簡單回覆，消除不必要的誤會或期望。
2. 如屬口頭投訴，對於一些較複雜而未能作簡單回應，請要求投訴人留下姓名及聯絡方法，以便跟進。可採用「口頭投訴記錄表」(附二)作紀錄。
3. 如投訴人情緒不穩、態度惡劣，又或涉及暴力、不受控制等情況，應即時通知行政部處理，如有需要，致電報警。
4. 所有投訴文本，包括書面投訴書函或口頭投訴記錄表，請交相關管理層審閱及了解個案情況，決定是否作出轉介或展開深入調查。
5. 如需深入調查，管理層可委派相關業務同事或獨立小組跟進有關個案，再行回覆。
6. 投訴紀錄由相關業務管理及保存，如涉及機構會員的投訴，亦請將個案副本交會員組存檔。

4 投訴對象及有關回應

社聯機構會員	商界展關懷公司	公營機構 / 政府部門 / 一般商業機構或團體
<ul style="list-style-type: none">● 闡明社聯的權責，機構的行政完全獨立。● 如投訴牽涉刑事成分，建議投訴者親身報警備案，社聯不能代行。● 如已報案或正在進行司法程序，則表示會留意進展，通知相關委員會跟進。● 如投訴牽涉服務質素、內部行政或人事，將代轉介至有關機構的行政首長。● 只要機構符合社聯的入會申請要求及獲社聯執委會通過，便可成為會員。本會不會因個別事件而抹殺機構對推動社會或服務發展方面的貢獻。● 個別機構的決策和行為，如涉及重大的道德操守缺損，有違社聯宗旨，而又被法庭定罪者，本會將交予執行委員會重審其會員資格。● 最後多謝來函通知有關事件，社聯將繼續密切注意。	<ul style="list-style-type: none">● 只要公司符合「商界展關懷」計劃中的標準，就可獲得嘉許。本會不會因個別事件而抹殺公司在推動 CSR 方面的貢獻。● 如投訴牽涉刑事成分，建議投訴者親身報警備案，社聯不能代行。● 如已報案或正在進行司法程序，則表示會留意進展，通知相關委員會跟進。● 個別公司的商業決定和行為，如涉及重大的道德操守缺損或已被法庭定罪，本會將交予商界展關懷委員會重審其資格，決定是否褫奪其「商界展關懷」標誌。● 最後多謝來函通知有關事件，並表示將來如需協助，可再來函。	<ul style="list-style-type: none">● 視乎其投訴內容是否與社聯業務有關，社聯是否有能力或權責介入。● 如有，則作適當轉介，否則，只能對事件表示關注，建議投訴者向更適當的部門求助● 最後多謝來函通知有關事件，並表示將來如需協助，可再來函。

附一

其他機構 / 團體投訴處理通知書

_____先生 / 女士：

本會於_____年____月____日接獲 閣下的來函/口頭投訴。多謝 閣下通知本會有關
_____(機構 / 團體名稱)的_____事件。有關投訴，
本會初步有以下的回應：

請參考上文「投訴對象及有關回應」作適當選材

最後多謝來函通知有關事件，社聯將繼續密切注意事態發展。將來如需協助，歡迎再來函相告。

如有查詢，歡迎隨時與本人

(電話 _____ / 傳真 _____ / 電郵 _____) 聯絡。

負責人姓名：

簽署：

職位 / 部門：

日期：

附二

香港社會服務聯會

-其他機構 / 團體口頭 / 書面申訴 / 投訴紀錄表

有關機構 / 團體名稱			接獲投訴日期	
投訴的形式	<input type="checkbox"/> 口頭	<input type="checkbox"/> 書面	接獲投訴時間	
投訴人姓名			接獲投訴地點	
投訴人電話		傳真/郵電		
投訴人地址				
投訴內容 <input type="checkbox"/> 刑事 <input type="checkbox"/> 服務 <input type="checkbox"/> 人事 <input type="checkbox"/> 其他				
投訴人要求				
投訴人簽署及日期 (如適用)				
當值職員			業務總監 / 總裁	
處理方法			處理方法	
跟進事項			跟進事項	
建議			建議	