



內部培訓

接待及處理投訴課程

為加強前線人員的接待及處理投訴技巧，本局於去年 12 月份開辦了第一班“接待及處理投訴”課程，第二班及第三班分別於本年 2 月 18、20 日及 2 月 25、27 日繼續舉行。

課程由行政暨公職局協助，內容主要針對本局的工作性質，深化及加強人員的接待及處理投訴技巧、溝通技巧、人際關係技巧及使命感（公僕精神）。課程總時數為 16 小時，分二天進行，每班 25 人。

