

少做少錯 不做不錯觀念須糾正

【明報專訊】前年一名患心臟病的中年男子由兒子送到明愛醫院門口緊急求助時，遭醫院女職員按一般程序處理，因而延誤救治，令病者心臟病發死亡，事件近日經死因庭研訊後，裁定死者死於自然。筆者認為，雖然法理上該名女職員只是按本子辦事，做法並無明顯犯錯，但細想之下，如果當日她對突發性的事情能提高警覺，本 救人要緊原則盡力協助，縱使未必能及時救回生命，但起碼已盡己任，不會釀成今天的申訴。

談到服務或工作態度問題，不得不指出，當前我們社會裏，無論是政府部門或私人機構，大多數人的處事態度都流於因循，死板式去跟隨制度，縱使發現制度過時或有瑕疵，就索性視而不見，總之人人抱有「少做少錯，不做不錯」的苟且心態。

例如我們到銀行開戶，職員往往要求開戶人提供住址證明，並規定只接受水、電、煤及差餉單等幾種文件，究其原因，才知道銀行為了 know your customer (KYC) 而定下嚴苛制度，試問，如果我與家人同住，上述文件都欠奉，豈不是不能開戶？又這些要求的文件背後真正理念與 KYC 有何直接關係！

如讓這些只管蕭規曹隨，做事不求甚解的風氣蔓延，又怎能培養出高質素的領導人和服務團隊，提供高質素的服務呢！

其實，養成良好的服務態度對任何政府和企業向上發展都有正面積極作用，擁有優秀且態度靈活的員工，自然也增加公司聲譽，拉動經濟。

還記得本地一家很出名的銀行早於 60 年代已創造潮流，認為企業之成功有賴於優質之服務態度，他們的八句服務箴言「笑容生和氣、高聲道姓名、工作需迅速、服務要忠誠、態度常謙敬、問答簡而精、對客佳周到，鞠躬謝盛情」，便反映出對顧客之服務何等重視。

執行制度 亦須靈活變通

據筆者所知，他們有些內部工作指引，更值得借鏡，就是前線員工當遇到一些實務上未能滿足客戶要求時，他們不會隨便直接推客，必需要按級往上請示，由較為資深同事視情 酌情處理，例如，當某客戶存入劃線支票，指定入抬頭人帳戶，但支票上只寫上英文名簡稱，表面上不對名不能存入，但他們會從過往與客戶的來往關係、支票來源、金額大小因素來做考慮點，在風險能平衡下能靈活處理。

另外，他們亦很重視每位客戶的投訴，當遇到投訴時，他們高層會第一時間處理，若發現員工失當，除向客戶道歉，更會將值得參考之投訴個案其中之經過、原因，以及防範方法編錄錯誤事例，讓員工好好學習，以便能知所警惕。試問，如果我們的政府和企業的處事態度都能以禮服人，執行制度之餘亦常常為他人設想，靈活變通，類似上述明愛事件應可避免。

■歡迎來信提問，傳真：28690630

電郵：edmundkan@splendorfc.com

簡炳權

卓智融資服務有限公司(執行董事)