



媒體報導

日期：2011年12月19日(星期一)
資料來源：明報 - 港聞 A15
標題：無理挑剔隨處小便 半數員工忍無理客
參考網址：[請按此](#)

【明報專訊】一項調查發現，服務業員工認為「非常客人」有三大特徵，分別是無理要求、大聲罵人及諸多挑剔。遇上麻煩客，有五成受訪者會「忍無可忍還須忍」，有61%受訪者遇麻煩時希望上司主動施予援手。

基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問於10月起在街頭訪問了500名工作上要與顧客接觸的在職者。結果顯示，受訪者視「要求無理」、「大聲說話或罵人」及「諸多挑剔」為麻煩客人的主要特徵，亦透露不少煩客的駭人行徑例如在公眾地方小便（見表）等；另超過八成受訪者指女客比男性麻煩。

客人無理滋擾4月 電話響客服員手震

該機構引述一名任職公營機構化名阿Paul的顧客服務員經歷，曾有客致電要求即日補發單據，Paul解釋需時3個工作天，被客人認為敷衍了事。其後4個月，該客人不時致電阿Paul進行「非常服務測試」，令Paul飽受滋擾。阿Paul因此出現初期焦慮症徵狀，每當電話響起便手震，及後更需轉介心理輔導。

盈力僱員服務顧問管理顧問孫立民表示，許多前線員工需要依規矩辦事而拒絕顧客要求，但上司卻大多盡量滿足顧客，建議當顧客「死纏爛打」與職員吵架時，上司應主動提供協助。

非常客人行徑

- 約員工「開房」
- 企圖用棍打人
- 公眾地方隨處小便
- 向員工潑水
- 故意倒食物在地上，要員工清潔

資料來源：基督教家庭服務中心盈力僱員服務顧問

- 完 -