

## 銀行業 《能力標準說明》 能力單元

### 職能範疇- 8. 品質管理

#### (主要職能 – 8.4 客戶體驗管理)

名稱	調查投訴個案，並提出行動建議
編號	109481L4
應用範圍	使用各種資料收集方法去獲取有用的資料，以找出客戶不滿的成因。這適用於有關銀行服務或產品的投訴以及不同類別的客戶。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 職務範圍的知識</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展示精通銀行各方面服務的知識，從而瞭解投訴個案;</li> <li>● 展示精通處理投訴和衝突管理的最佳做法的知識，以找出客戶真正關注的問題。</li> </ul> <p>2. 應用</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行調查，並從不同來源收集資料，以驗證客戶所提供的資料;</li> <li>● 分析從不同渠道收集得來的資料，並找出問題的範圍和根本成因;</li> <li>● 通過分析問題的根本成因、銀行的策略和可用的資源等，提出不同的改善建議;</li> <li>● 確定任何跟進行動，以防止事件再次發生。</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <p>    能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預測有關各方可能作出的反應，規劃並實施預防措施，以管理可能的負面反應;</li> <li>● 尋求官方許可，適當和持續地開展與調查相關的活動。</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 整合從各方收集所得的資料，識別不滿服務的成因;</li> <li>● 根據從不同來源收集的資訊提出改進措施的建議。</li> </ul>
備註	