

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	實施調查，藉此收集客戶滿意度的數據
編號	109483L3
應用範圍	執行數據收集方案去收集有關客戶感受的資料。這適用於不同目標群組和不同規模的客戶滿意度調查。
級別	3
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"> ● 了解客戶滿意度調查的概念和技術，並運用知識總結數據收集計劃的細節，以瞭解任務和責任; ● 展示對於研究方法和施行的基本理解，從而獨立地進行工作。 <p>2. 應用</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據銀行提供的規格，從不同來源收集數據; ● 根據指引和操作步驟，使用不同的工具收集資料; ● 根據銀行提供的範本，準確地記錄所得資料。 <p>3. 專業行為及態度</p> <p> 能夠:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在數據收集過程中保持職業道德操守，以確保向銀行匯報的數據準確和可靠; ● 遵守私隱條例和其他相關法規，從而保障客戶資料。
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"> ● 根據既定方案，執行數據收集活動，以確保收集所得數據的準確性和可靠性。
備註	