

1. 名稱	瞭解應付投訴的基本回應方法
2. 編號	EMELQM102A
3. 應用範圍	用於日常與電力工程有關的溝通及回應客戶對電力裝置工程質素投訴的工作上，能明白客戶對產品質素投訴的重要性，並能協助處理客戶的投訴。
4. 級別	1
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 明白回應客戶投訴的基本方法 ◆ 明白客戶對產品質素投訴的重要性及回應投訴的基本方法，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 聆聽投訴內容 • 準確及扼要地記錄投訴內容 • 調查方法 • 回應投訴的技巧 • 書信句法、語調和格式 • 匯報機制 <p>6.2 協助處理客戶投訴信件 ◆ 協助回應客戶對電力裝置工程質素問題的投訴信件</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能瞭解回應客戶投訴的基本方法及其重要性。</p>
8. 備註	