

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「洗衣服務」職能範疇

名稱	審查服務表現
編號	110350L5
應用範圍	審查洗衣服務表現數據，以評估服務質量和滿意度。此能力單元適用於相關從業員審查和分析各種服務表現數據，以評估洗衣服務的質量和滿意度，並提出改善建議。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解進行服務表現審查之目的和程序 ● 認識服務質量管理的概念和原則 ● 對影響洗衣服務滿意度的因素 (如: 交貨期、清洗整理效果)，有深入的知識 ● 應用合適的方法，收集和分析各種服務表現數據 (如: 服務滿意度調查、投訴) <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確認服務表現審查之目的和範圍 ● 收集相關的服務表現數據，並根據機構的服務質量指標，分析服務表現 ● 評估洗衣服務的水平和成效 ● 分析服務表現的抑制因素，以認定需要改善的地方 ● 準備相關報告，對洗衣服務表現提出改善建議 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客觀地評估服務表現的水平，並作出切實可行的改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 審查和分析各種服務表現數據，以評估洗衣服務的質量和滿意度，並提出改善建議。
備註	