

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	監控和量度維修服務水平
2.編號	ITCSPL317A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有行動和工作，以監控和量度提供予客戶的維修服務水平。這步驟對確保能提供恰當服務給不同客戶組群，及改善定期保養維修服務檢討和提升十分重要。
4.級別	4
5.學分	3
6.能力	<p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 理解客戶維修服務水平要根據不同客戶組群的需求和喜好加以調整 ● 理解必須設立一恰當監控機制，確保所有客戶維修服務均按合約承諾提供 ● 在整個提供維修服務的過程中堅守既定公司政策和指引的重要性 ● 理解任何監控系統都必須裝備有效的量度系統以協助諸如收集數據，儲存和用金錢值比較等運作 ● 需察覺有廣泛的選擇和方法來進行監控和量度的過程，並對不同客戶組群的適用性 <p>6.2 監控和量度維修服務水平</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立與客戶有效溝通渠道以準確取得他們對維修服務的預期，並考慮了相關的支出 ● 清楚地為客戶建立產品維修一系列恰當的選擇，是能夠有效回應不同客戶組群的喜好和預期，如企業或個人客戶等 ● 建立有效監控機制來準確紀錄提供給客戶維修服務的細節和項目 ● 在外判情況下，建立有效監控機制來紀錄外判商的維修活動，要如同己方員工一般 ● 以可量化單位紀錄受監控的實情，令資料儲存和表現評級變得容易 ● 建立與產品維修人員有效溝通渠道，使在監控過程中發現的問題和結果能及時送達給他們 ● 採取所有合理預防和檢討措施以照顧監控和檢討步驟的錯誤或意想不到的誤差 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 經常確保所有相關人員盡最大努力給客戶提供產品維修服務 ● 經常全心全力工作以確保成功完成監控機制和其後的運作
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> i. 成功為客戶建立不同水平的一系列維修服務 ii. 有效監控和量度不同水平的維修服務 iii. 根據公司的服務承諾（若有），及時和有效地察覺和解決遇到的問題
備註	