

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	制定並實施服務承諾
編號	105304L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為發掘客戶要求及業界的績效標準，從而按照公司策略方向制定服務承諾。工作亦涉及在公司實施服務承諾。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備服務承諾知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 描述服務承諾概念 • 描述客戶要求 • 描述服務要求及進出口業務的「關鍵績效指標」 • 使用廣泛技能收集用以制訂服務承諾的相關資訊 (例如：客戶要求、業界的最佳實踐及現行績效標準) <p>2.1. 建立績效標準</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨認公司在提供客戶服務方面的策略方向 • 發掘顧客要求 • 通過考察現行經營狀況瞭解目前的表現 • 辨認顧客要求與公司目前標準之間的差距 • 找出業界的最佳實踐及「關鍵績效指標」 • 按照顧客要求、業界的績效標準及公司目前的績效標準，建立服務承諾 • 編寫服務承諾報告，概述所承諾的服務及績效水平 <p>2.2. 實施服務承諾</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定行動計劃，列明任務及其順序、決定資源需要、制定任務時間表並分配每項任務的責任 • 描述預期結果，並提出可監控成效的方法 • 辨認在公司實施服務承諾預期會出現的問題，並提出可解決問題的建議 <p>3. 作出檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集量度服務水平的數據 • 辨認實際績效與預期績效要求的差異 • 提出有效建議，確保能達至所預期的績效要求 • 為能持續改善而重復建立及實施服務承諾流程
評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠制定服務承諾 • 能夠編制報告概述服務範圍及績效水平 • 能夠制定實施服務承諾的行動計劃 • 能夠檢討服務承諾，並使用承諾作為推動持續改善的工具
備註	