

## 珠寶業能力標準說明

### 能力單元

1. 名稱	處理顧客/買家對珠寶首飾產品質量的投訴
2. 編號	JLZZQM302A
3. 應用範圍	於珠寶首飾產品品質管理相關的工作地點，根據機構之內部指引，對顧客/買家對珠寶首飾產品的質量投訴，能獨立地作出適當的處理，並加以檢討，以改善顧客服務質素。
4. 級別	3
5. 學分	6
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 明白機構所訂立處理顧客/買家有關品質投訴的程序</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 明白機構處理顧客/買家投訴產品質量的指引及守則，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解投訴的性質及起因</li><li>• 機構內獲授權調解顧客/買家投訴的人員及其權限</li><li>• 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序</li><li>• 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序</li></ul></li></ul> <p>6.1 處理顧客/買家對珠寶首飾產品質量的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 根據機構之內部指引，對客戶有關產品質量的投訴，作出適當的調查及分析，工作包括：<ul style="list-style-type: none"><li>• 分析下屬呈報有關顧客/買家對珠寶首飾產品的質量投訴</li><li>• 將投訴分類，交由有關部門/人員跟進</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析顧客/買家有關質量投訴的原因，並聯同有關部門共同解決投訴的問題，並更新有關資料記錄</li> <li>• 有效地處理及回覆客戶的質量投訴</li> <li>◆ 檢討顧客/買家有關產品質量的投訴，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從調查問卷資料，分析客戶對處理投訴的滿意程度</li> <li>• 檢討投訴處理的方法及成效</li> </ul> </li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠有效地處理顧客/買家對珠寶首飾產品質量的投訴；及</p> <p>(ii) 能夠獨立地草擬一份有關客戶對產品質量投訴的檢討方案，以便改善顧客服務質素。</p>
8. 備註	此能力單元適用於日常與珠寶業品質管理工作相關人員。