

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴
2. 編號	LOCUSM312A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能瞭解客戶對服務質量的意見及投訴，並能適當地加以處理。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶投訴處理的要點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解客戶意見對公司發展的重要性</li> <li>◆ 瞭解不同客戶與公司的關係</li> <li>◆ 認識處理客戶投訴的要點，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司的既定程序與守則</li> <li>• 公司的運作模式</li> <li>• 客戶的背景及行爲</li> <li>• 溝通及回應的方法</li> <li>• 個案的調查及跟進</li> <li>• 客戶關係的重建、維持及強化技巧</li> <li>• 事件的檢討</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解客戶對服務質量的要求</li> <li>◆ 認識公司，包括：業務運作、部門之間的合作及所提供服務的優劣之處等</li> <li>◆ 瞭解競爭者，包括：所提供的服務、其優劣之處、收費及新的動向等</li> </ul> <p>6.2 處理客戶的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 根據公司的既定程序與守則，即時處理及回應一般的客戶投訴</li> <li>◆ 根據公司的既定程序與守則，對特別的投訴個案作出即時回應，並進行調查及跟進</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能夠運用不同的溝通及回應方法，重建、維持以至強化公司與客戶之間的關係</li> <li>◆ 在指導下，對投訴個案作出檢討，並提出適當的改善方案</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據既定程序與守則，妥善地處理、調查及回應客戶投訴，重建、維持以至強化公司與客戶之間的關係；及</p> <p>(ii) 能夠在指導下，對投訴個案作出檢討，並提出適當的改善方案。</p>
8. 備註	