

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「 營銷、市場推廣及客戶服務 」 職能範疇

名稱	監察服務質素
編號	LOCUSM512B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能制定工作程序以管理服務質素。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶服務知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 不同的品質測量工具和管理概念，如全面質量管理(TQM)、國際標準化組織(ISO)、精益西格瑪 • 物流及相關行業的運作和業務慣例 • 公司對客戶服務方針及程序 • 不同的服務管理工具，如客戶關係管理(CRM) • 客戶服務原則 • 優質服務原則(即比較預期與實際表現) <p>2. 規劃、以滿足客戶要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在規劃過程中找出並評估客戶要求 • 確保所提供的客戶服務計劃，能符合/實現與客戶擬訂的成本、質量及時間規格 • 確保給客戶所提供的產品及服務已獲營運團隊的同意 <p>3. 提供優質產品及或/服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照擬定的規格為客戶提供優質物流服務 • 決定績效標準、關鍵績效指標並監控團隊的表現，以滿足客戶要求 • 使用技巧如領導、監督及輔導，協助團隊成員克服就滿足客戶要求及績效標準所面對的困難 <p>4. 監控、調整並檢討客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 就滿足客戶預期及公司的質量標準，制定程序以監控並檢討客戶服務的表現 • 制定關鍵績效指標並確定不合規的原因，以採取糾正和預防措施 • 就改善客戶服務質素，制定程序以取得客戶的反饋意見 • 有效制定、部署及使用資源，以確保所提供的優質服務能滿足客戶要求 • 在提供客戶服務時，作出決定以解決問題 • 在將紀錄及報告保存於公司系統及程序上
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠制定符合客戶要求及公司質量標準的服務計劃 • 能夠管理服務團隊以提供優質物流服務 • 能夠監控並檢討客戶服務
備註	