

**檢測及認證業 《能力標準說明》 能力單元**

「營運管理」職能範疇

名稱	跟進客戶反饋
編號	105984L4
應用範圍	此能力單元涵蓋按照檢測及認證機構的政策及程序跟進客戶反饋，並理解及妥善回應客戶意見的能力。
級別	4
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備跟進客戶反饋及作出適當回應的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋客戶反饋對機構發展的重要性。</li> <li>• 詳述客戶與機構之間的關係。</li> <li>• 釐定反饋渠道的類型，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 客戶滿意度調查；</li> <li>○ 與客戶攜手審查測試或校正報告。</li> </ul> </li> <li>• 詳述跟進客戶反饋及回應客戶的政策及程序。</li> </ul> <p>2. 跟進客戶反饋</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過下列方式向客戶獲取正面及負面反饋： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 傾聽客戶所關注的問題或客戶的疑問，提問或異議，尊重客戶表達相反的意見的權利；</li> <li>○ 根據客戶的需求及所關心的問題對服務建議作出修訂；</li> <li>○ 鼓勵客戶提供反饋。</li> </ul> </li> <li>• 處理及跟進客戶反饋，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 採納機構的政策及程序來處理客戶反饋；</li> <li>○ 詳述客戶的背景及行為；</li> <li>○ 使用適當的溝通及回應方式；</li> <li>○ 調查及跟進相關情況；</li> <li>○ 保持及增強客戶關係；</li> <li>○ 分析客戶對服務品質的要求。</li> </ul> </li> <li>• 分析有關反饋，以改進的管理系統、測試及校正 / 檢驗 / 認證活動及客戶服務。</li> <li>• 建立客戶反饋的數據庫。</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時而有效地跟進客戶反饋及回應客戶，提升客戶滿意度。</li> <li>• 保護客戶的隱私及保密性。</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構的政策及程序，及時而有效地跟進客戶反饋並回應客戶的意見。</li> </ul>
備註	