

**檢測及認證業 《能力標準說明》 能力單元**

「測試操作」職能範疇

|      |  |
|------|--|
| 名稱   | 評估客戶對測試服務的要求   |
| 編號   | 105765L5   |
| 應用範圍 | 此能力單元涵蓋按照實驗所 / 認可要求，深入評估客戶對測試服務的要求、審查測試服務合約，並使用準確的相關資料回應客戶的能力。   |
| 級別   | 5  |
| 學分   | 2 ( 僅供參考 )   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 具備評估客戶對測試服務的要求的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 詳述與客戶服務及溝通方法相關的程序。</li> <li>● 解釋測試方法、數據及樣本採集的詳細技術資料以及測試結果的主要特徵。</li> <li>● 分析有關實驗所產品及服務的客戶資料。</li> <li>● 審查合約的條款及條件。</li> </ul> <p>2. 評估客戶對測試服務的要求，並向客戶作出適當的回應</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 闡明及確認要求的來源、性質及優先級別。</li> <li>● 根據優先級別及所涉成本，深入評估編製所需資料的要求。</li> <li>● 確保資料準確、中肯及符合實驗所 / 認可要求。</li> <li>● 通過最合適的溝通方法，藉使用適當的技術術語，編撰並向客戶提供各種資料。</li> <li>● 檢查有關回應是否已滿足客戶的需求，在有需要時採取適當的行動。</li> <li>● 審查與客戶訂立的合約條款及條件，並就此聯絡客戶。</li> <li>● 按照實驗所程序，準確地記錄及記載所有資料及回應。</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照實驗所程序，禮貌、高效而得體地與客戶打交道。</li> <li>● 按照實驗所行為準則的要求，保持資料的安全性及保密性。</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>● 深入評價及評估客戶的測試服務要求，編製並綜合處理所需的資料；</li> <li>● 在考慮客戶的需求後，編撰各種準確及中肯的回應資料，並高效而有禮貌地與客戶溝通該等資料。</li> </ul>  |
| 備註   |  |