

**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	調查測試服務的投訴及上訴
編號	105897L5
應用範圍	此能力單元涵蓋通過在測試實驗所深入分析可疑的測試結果及糾正測試報告，調查對測試報告或結果的投訴及上訴的能力。
級別	5
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備處理投訴及上訴的知識及技能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋採樣、測試方法及測試結果的詳細技術資料。</li> <li>• 設定數據及結果的預期值。</li> <li>• 掌握適用於測試方法的有效解決問題技巧及因由分析技巧。</li> <li>• 詳述與客戶服務及溝通方案相關的程序。</li> </ul> <p>2. 調查測試服務的投訴及上訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 釐定投訴及上訴的有效性。</li> <li>• 深入檢查性能檢查及校正記錄，確保所使用的設備符合測試規範及要求。</li> <li>• 檢查人為及 / 或環境因素是否會對結果的可靠性造成影響。</li> <li>• 評估在測量過程中可能會出現的干擾源。</li> <li>• 取回所儲存的樣本，檢查其是否受到污染或劣化。</li> <li>• 驗證採樣程序是否會帶來意外結果。</li> <li>• 使用新樣本或相同樣本進行控制測試，以檢查意外結果。</li> <li>• 調查產生意外結果的可能根源及所採取的預防 / 糾正措施。</li> <li>• 按照實驗所程序匯報調查結果及建議，以作出改進。</li> <li>• 運用適當的溝通方式，向投訴人 / 上訴人清楚地解釋意外測試結果的調查結果及置信水平。</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過保持獨立性及抵禦不當影響的能力，展示專業的態度及良好的機構形象。</li> <li>• 按照實驗所的行為準則的要求，保持投訴人資料的保密性。</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>• 以富有邏輯而高效的方式深入分析意外測試結果，調查投訴及上訴；</li> <li>• 運用適當的溝通方式，向投訴人 / 上訴人清楚地解釋調查結果。</li> </ul>
備註	