

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"> • 解釋客戶反饋對機構發展的重要性。 • 詳述客戶與機構之間的關係。 • 釐定反饋渠道的類型，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 客戶滿意度調查； ○ 與客戶攜手審查測試或校正報告。 • 詳述跟進客戶反饋及回應客戶的政策及程序。 <p>2. 跟進客戶反饋</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過下列方式向客戶獲取正面及負面反饋： <ul style="list-style-type: none"> ○ 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； ○ 根據客戶的需求及所關心的問題對服務建議作出修訂； ○ 鼓勵客戶提供反饋。 • 處理及跟進客戶反饋，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 採納機構的政策及程序來處理客戶反饋； ○ 詳述客戶的背景及行為； ○ 使用適當的溝通及回應方式； ○ 調查及跟進相關情況； ○ 保持及增強客戶關係； ○ 分析客戶對服務品質的要求。 • 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。 • 建立客戶反饋的數據庫。 <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> • 及時而有效地跟進客戶反饋及回應客戶，提升客戶滿意度。 • 保護客戶的隱私及保密性。
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"> • 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。
備註	