

**檢測及認證業 《能力標準說明》 能力單元**

「檢驗操作」職能範疇

名稱	調查檢驗服務的投訴及上訴
編號	105923L5
應用範圍	此能力單元涵蓋通過深入分析可疑的檢驗結果及糾正檢驗報告，調查對檢驗報告 / 證書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、檢驗方法及程序以及檢驗結果的詳細技術資料。</li> <li>● 掌握適用於檢驗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. 調查檢驗服務的投訴及上訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集並驗證所有必要的資料，確認與檢驗活動有關的投訴及上訴。</li> <li>● 分析與檢驗的觀察情況、結果、計算及數據傳輸有關的記錄。</li> <li>● 檢查人為及 / 或環境因素是否會對檢驗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>● 驗證採樣程序是否會帶來意外結果。</li> <li>● 調查產生意外結果的可能根源及所採取的適當預防 / 糾正措施。</li> <li>● 按照檢驗機構的標準操作程序，運用適當的溝通方式，清楚地記錄、通知及解釋對投訴人或上訴人所採取的調查決定及行動。</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>● 按照檢驗機構的行為準則的要求，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檢驗結果及數據的記錄，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決定及所採取的行動。</li> </ul>
備註	