

**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	處理及解決客戶服務問題
編號	105983L5
應用範圍	此能力單元涵蓋按照檢測及認證機構的客戶服務政策，深入評估客戶服務問題，並有理有據地甄選出用於解決客戶服務問題的最佳解決方案的能力。
級別	5
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備客戶服務政策的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解釋良好客戶關係的重要性。</li> <li>• 詳述機構的政策及程序來處理客戶服務問題；</li> <li>• 分析客戶的權利。</li> <li>• 掌握建立良好的客戶關係的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 良好的個人形象；</li> <li>○ 良好的溝通技巧；</li> <li>○ 客戶的滿意度；</li> <li>○ 應付挑剔客戶的能力。</li> </ul> </li> <li>• 評估檢測及認證業常見的客戶服務問題，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 與測試及 / 或校正程序、檢驗程序或審核流程有關的問題；</li> <li>○ 測試及 / 或校正、檢驗或認證工作出現延遲或發生偏離事件；</li> <li>○ 缺乏資源或人為錯誤所引致的問題。</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 處理及解決客戶服務問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查及評估客戶的問題。</li> <li>• 針對問題提出多種解決方案，有理有據地甄選出就客戶及機構而言用於解決客戶服務問題的最佳解決方案。</li> <li>• 與客戶討論解決方案，並實施解決方案。</li> <li>• 通知客戶解決問題的進展情況。</li> <li>• 向高級管理層匯報有關問題及解決方案。</li> <li>• 保存與問題及所採取的行動有關的記錄。</li> <li>• 審查客戶服務的成效，避免再次發生同樣的問題，及提升客戶服務的品質。</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保以客戶滿意的方式解決客戶服務問題。</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>• 深入評估客戶服務問題；</li> <li>• 證明並選擇用於解決客戶服務問題的最佳解決方案，令客戶滿意。</li> </ul>
備註	