

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	評估客戶對檢驗服務的要求
編號	105909L5
應用範圍	此能力單元涵蓋按照機構及認可要求，深入評估客戶對檢驗服務的要求，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. 具備評估客戶對檢驗服務的要求的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 詳述與客戶服務及溝通方法相關的程序。 ● 解釋與檢驗方法及程序、檢驗計劃、採樣、檢驗觀察結果記錄以及檢驗報告及檢驗證書的主要特徵有關的詳細技術資料。 ● 分析有關檢驗服務的客戶資料。 ● 審查合約的條款及條件。 <p>2. 評估客戶對檢驗服務的要求，並向客戶作出適當的回應</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 闡明及確認要求的來源、性質及優先級別。 ● 根據優先級別及所涉成本，深入評估編製所需資料的要求。 ● 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。 ● 檢查有關回應是否已滿足客戶的需求，並根據需要採取適當行動，例如檢查客戶機構的活動是否屬於被認可檢驗機構的工作範疇。 ● 審查與客戶訂立的合約條款及條件，並就此聯絡客戶。 ● 按照檢驗機構所載的操作程序，準確地記錄及記載所有資料並作出回應。 <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照檢驗機構的操作程序，禮貌、高效而得體地與客戶打交道。 ● 按照檢驗機構行為準則的要求，保持客戶資料的安全性及保密性。
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"> ● 深入評估客戶的檢驗服務要求，編製並綜合處理所需的資料； ● 在考慮客戶的需求後，編撰各種準確及中肯的回應資料，並高效而有禮地與客戶溝通有關的資料。
備註	