

1. 名稱	處理及檢討客戶對機電產品或工程服務質量的投訴
2. 編號	EMCUQM302A
3. 應用範圍	在機電工程品質管理工作上，在清楚界定的情況下，根據機構內部指引，對客戶的質量投訴，能作出適當的分析、檢討及處理。
4. 級別	3
5. 學分	3
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 機構對處理客戶質量投訴的內部指引 ◆ 明白機構對處理客戶對機電產品質量或服務投訴的內部指引 6.2 分析處理及檢討客戶對機電產品質量投訴 ◆ 根據機構內部指引，對客戶對機電產品質量或服務投訴，能作出適當的分析及處理，工作如下： • 將投訴分流至有關部門，進行跟進及檢討問題的原因 • 分析質量投訴的原因，並聯同有關部門共同解決投訴問題 • 處理及回應客戶的質量或服務投訴 ◆ 檢討客戶對機電產品質量或服務投訴 • 從投訴調查問卷資料，分析客戶對處理投訴的滿意程度 • 檢討投訴處理方法 • 檢討投訴處理成效
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠懂得分析及處理客戶對機電產品質量投訴，並加以檢討。
8. 備註	此能力單元之學分值假設該人士已擁有基本品質管理知識。