

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	處理顧客/買家對珠寶首飾產品質量的投訴
編號	108984L3
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾產品品質管理相關工作的從業員。這能力的應用需具備判斷和應變能力。能夠根據機構之內部指引，有效地跟進顧客/買家對珠寶首飾產品質量的投訴，並作出適當的處理及加以檢討，以確保顧客滿意。
級別	3
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解機構處理顧客/買家有關品質投訴的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構處理顧客/買家投訴產品質量的指引、程序及守則 <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解投訴的性質及起因 ○ 機構內獲授權調解顧客/買家投訴的人員及其權限 ○ 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序 ○ 機構把有關調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序 <p>2. 處理顧客/買家對珠寶首飾產品質量的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構之內部指引，對顧客/買家有關產品質量的投訴，作出適當的調查及分析，工作包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 分析下屬呈報有關顧客/買家對珠寶首飾產品的質量投訴 ○ 將投訴分類，交由有關部門/人員跟進 ○ 分析顧客/買家有關質量投訴的原因，並聯同有關部門共同解決投訴的問題，並更新有關資料記錄 ○ 有效地處理及回覆客戶的質量投訴 ● 檢討顧客/買家有關產品質量的投訴，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 從調查問卷資料，分析客戶對處理投訴的滿意程度 ○ 檢討投訴處理的方法及成效 ● 處理及解決客戶對產品質量問題 <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢查及評估產品質量的問題 ○ 針對問題提出多種解決方案，找尋出最佳解決方案 ○ 與客戶討論解決方案，並實施解決方案 ○ 通知客戶解決問題的進展情況 ○ 向高級管理層匯報有關品質問題及解決方案 ○ 保存與問題及所採取的行動有關的記錄 ○ 審查客戶的產品質量的問題及改善後之成效，避免再次發生同樣的問題，及提升產品質量 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以禮貌、專業的態度處理有關投訴 ● 確保以客戶滿意的方式解決客戶對產品質量的問題 ● 藉着改善產品質量的投訴，去提升處理顧客服務的效率和質素

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠有效地處理顧客/買家對珠寶首飾產品質量的投訴；及• 能夠獨立地草擬一份有關客戶對產品質量投訴的記錄及解決方案，以便向高級管理層匯報。
備註	