

鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	處理買家有關時計產品質量的投訴
編號	104863L4
應用範圍	此能力單元適用於時計產品製造廠 / 企業。具此能力者，根據機構之內部指引，對顧客有關時計產品的質量投訴，能獨立地作出適當處理，並加以檢討，以改善顧客服務質素。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 - 瞭解機構處理顧客有關品質投訴的程序 - 瞭解機構處理顧客投訴產品質量的指引及守則 - 瞭解投訴的性質及起因 - 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限 - 機構有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序 - 機構有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序 - 處理顧客對時計產品質量的投訴 - 根據機構之內部指引，對顧客有關產品質量的投訴，作出適當的調查及分析，工作包括： - 分析下屬呈報有關顧客對時計產品的質量投訴 - 將投訴分類，交由有關部門 / 人員跟進 - 瞭解顧客有關質量投訴的原因，聯同有關部門共同解決投訴的問題，並更新有關資料記錄 - 跟進及回覆顧客有關產品質量的投訴 - 檢討處理顧客有關產品質量的投訴的成效，包括： - 從調查問卷資料，分析顧客對處理投訴的滿意程度 - 檢討投訴處理的方法及成效 - 展示專業能力 - 以禮貌、專業的態度處理有關投訴
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能夠處理顧客對時計產品質量的投訴，以改善顧客服務質素，以及建立顧客對產品的信心。
備註	----