

職能單元代碼	RTM3R0326v2
職能單元名稱	客戶服務管理
領域類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、規劃以達成內部與外部客戶要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研究、理解和評估客戶需求等並納入計畫流程。 2. 在計畫內制定條款以達到客戶的品質、時間與成本規格等要求。 <p>二、確保提供具有品質的產品或服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在組織的商業計畫內，根據客戶規格來提供產品與服務。 2. 個人與團隊有效運用資源，以持續提供客戶符合品質、安全、資源等的產品與服務標準。 3. 協助同事達到<u>客戶滿意的服務標準</u>【註1】。 <p>三、監控、調整並呈報客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用<u>組織系統</u>【註2】與技術以監控達到產品與服務等的目標進度。 2. 取得客戶回饋、向指定人士及團體諮詢等，並利用於改善產品與服務的提供。 3. 針對產品與服務進行調整，並將改變通知相關人員。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、消費者及個資保護相關規範</p> <p>二、職業安全衛生與環保相關規範</p> <p>三、組織政策、原則、守則與績效標準</p> <p>四、組織內所使用的績效管理系統</p> <p>五、品質管理系統、供應鏈安全維護系統</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>三、遵循個資保護相關法規規範</p> <p>四、遵循組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>五、分析客戶需求與組織目標</p> <p>六、品質管理能力</p> <p>七、客戶服務與風險管理能力</p> <p>八、相關客服紀錄及報告製作能力</p>

評量設計參考	<p>一、評量之證據</p> <ol style="list-style-type: none">1. 能具備基礎知識和技能。2. 能說明產品問題解決之相關客戶服務經驗。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none">1. 在特定時間和範圍脈絡持續地展現績效。2. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。3. 在真實和模擬的環境中，需要能夠獲得相關和適當的材料和設備、可運用的文件，包括工作程序、規章，作業規範與操作手冊等。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 口頭或書面詢問相關知識。2. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告等。
說明與補充事項	<p>【註1】客戶滿意的服務標準：可能涉及回覆時間交貨時間、員工所接受關於提供一致的並具有品質的服務之訓練與程序、品質規格等。</p> <p>【註2】組織系統：如品質管理、客戶回饋回應等系統。</p>

更新紀錄

2021 年修訂職能內容。