

職能單元代碼	MEM4R0972v3
職能單元名稱	客訴處理流程
領域類別	製造 / 設備安裝維護
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、釐清客訴的本質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立客訴的詳細資訊。 2. 正確記錄客訴摘要。 3. 瞭解客戶遭受的各種不便，並且向客戶道歉。 <p>二、確認客訴解決方案的選項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 判定解決客訴的選項。 2. 解決方案若不可行，將客訴轉移給指定的主管。 <p>三、執行解決客訴的行動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶商討最理想的解決方案。 2. 於協定時限內執行選定的解決方案。 3. 完成必要的文件。 4. 評估解決方案及其相關的效益。 5. 確認公司程序必要的改進，並傳達給適當人員採取行動。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安全衛生與環境保護相關規範 • 行業及工作場域之客服相關規範 • 法規及法令要求的基本工作知識 • 客戶服務政策 • 難纏客戶的處理規範 • 職責分配原則 • 客訴處理程序
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 分析客訴本質與組織立場 • 規劃客訴問題處理專案與程序 • 風險管理與危機處理能力 • 過程資料彙整與回饋能力 • 客戶服務管理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 客訴：可能包括人員與客戶互動、不正確產品、故障產品、收費或成本政策、交付系統失效、安裝缺陷及延遲服務等相關的事務。 • 客戶服務：可能包括企業活動、內部及外部客戶，以及在服務延誤情況下的後續追蹤。