

職能單元代碼	MEM5R0996v2
職能單元名稱	處理客戶 <u>問題</u> 【註1】
領域類別	製造 / 設備安裝維護
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、分析問題的性質</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認與問題有關的所有因素。 2. 運用有效的溝通，以瞭解客戶的感受和意見。 3. 擇定與該問題相關的公司或供應商政策。 <p>二、評估問題與解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認問題對客戶及組織的影響。 2. 依法律及公司政策，與客戶剖析並協商決議選項。 3. 向管理階層報告解決方案或無法協商的事項。 <p>三、記錄問題及結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 回報問題的處理結果給管理階層。 2. 將未達成的問題及結果，記錄客戶回饋系統。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生與環境保護相關規範</p> <p>二、行業行為準則</p> <p>三、協商與問題解決策略</p> <p>四、適用於解決客訴的相關規定</p> <p>五、適用於解決客訴的組織政策及程序</p> <p>六、危機處理通報程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、分析客戶問題能力與組織立場</p> <p>三、規劃客戶問題危機處理通報專案與程序</p> <p>四、風險管理與危機處理能力</p> <p>五、過程資料彙整與回饋能力</p> <p>六、客戶服務管理能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能遵守安全程序及要求。 2. 能和參與人員或受作業影響的人員有效溝通。 3. 能選擇適用於當前情況的方法和技巧。 4. 能瞭解並遵守公司程序以解決客訴。 5. 能運用規劃之方法來解決客訴。 6. 能確定該問題真相及衍生事項對客戶及組織的影

	<p>譽。</p> <p>7. 能以達到客戶及企業滿意的結果來解決客訴。</p> <p>8. 能依工作場域作業程序記錄所解決的問題。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none">1. 各種客訴的詳細資訊。2. 客戶服務相關的工作場域作業程序。3. 法律及作業規範。4. 電腦硬軟體及一般辦公設備。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 於真實或模擬工作條件下，直接觀察受評者進行客戶問題危機處理任務。2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。3. 評量者設計狀況題庫，評估受評者問題處理能力。4. 本職能單元可以與其他相關工作性質的職能單元一起評量。
說明與補充事項	<p>【註1】問題：如成本問題、保固問題、政策事項、商業考量、作業規範的依循、作業標準、維修所需或預計時間、零件的選用等。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。