

客戶服務主管職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V4	BAS1499-003v4	客戶服務主管	最新版本	略	2025/12/15
V3	BAS1499-003v3	客戶服務主管	歷史版本	已被《BAS1499-003v4》取代	2021/12/31
V2	BAS1499-003v2	客戶服務主管	歷史版本	已被《BAS1499-003v3》取代	2019/12/31
V1	BAS1499-003v1	客戶服務主管	歷史版本	已被《BAS1499-003v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS1499-003v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務主管		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援		職類別代碼	BAS
	職業別	未分類其他場所服務經理人員		職業別代碼	1499
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業		行業別代碼	N8209
工作描述		負責客服中心營運管理，並提供分析報告給予權責部門，以確保客戶服務品質。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1運營客戶服務中心	T1.1規劃與修正客戶服務中心營運	O1.1.1作業程序規劃書	P1.1.1依組織政策，進行客戶導向檢視與修正，完成客戶服務中心作業程序規劃。 P1.1.2依客戶服務中心的性質，以客戶為導向推動計畫達成。	4	K01客服中心的標準作業流程 K02客戶反映事項處理 K03服務紀錄保存和管理方法 K04客戶服務關係提升知識	S01溝通協調能力 S02員工輔導與指導能力 S03問題解決能力 S04客戶投訴處理技巧 S05資訊科技工具應用能力
	T1.2管理客戶服務中心		P1.2.1使用合適的策略，結合產品與服務達成組織目標。 P1.2.2領導團隊運用 AI 與相關資源，為客戶提供	4	K01客服中心的標準作業流程 K02客戶反映事項處理 K03服務紀錄保存和管理方法	S01溝通協調能力 S02員工輔導與指導能力 S03問題解決能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			優質的產品與服務。 P1.2.3管理客服人員依據組織政策，回應客戶投訴、解決客戶問題及維持服務標準，落實客戶反映事項的處理紀錄。 P1.2.4檢視服務紀錄，進行服務程序優化，以獲得客戶的回饋意見，提升團隊服務品質。		K04客戶服務關係提升知識 K05客戶回饋整合	S04客戶投訴處理技巧 S05資訊科技工具應用能力
	T1.3檢視服務過程	O1.3.1建議報告書	P1.3.1透過溝通與協商，調整客戶服務，做出決策以解決問題。 P1.3.2協助團隊克服在滿足客戶服務標準的困難，並於必要時提高諮詢層級。 P1.3.3管理客戶服務所產生的記錄、報告及建議。	4	K01客服中心的標準作業流程 K02客戶反映事項處理 K03服務紀錄保存和管理方法 K04客戶服務關係提升知識 K06客戶策略回饋知識	S01溝通協調能力 S02員工輔導與指導能力 S03問題解決能力 S04客戶投訴處理技巧
T2管理客戶服務的營運成本	T2.1編列服務中心營運預算	O2.1.1營運計劃書	P2.1.1確定並計算客戶服務中心之各項營運成本分析及財務規劃。 P2.1.2編列服務中心營運資本預算計畫，訂定客戶服務中心之產能。 P2.1.3與利益關係人合作，以取得合理的預算方案。	4	K07會計原理知識 K08預算編制原理 K09成本效益分析原理 K10組織的財務授權政策、管理制度及要求 K11組織的業務目標、營運和業務規劃 K12風險評估與管理	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S06資訊與數據分析能力 S07協商和談判能力 S08領導能力 S09簡報技巧
	T2.2管控預算與執行績效	O2.2.1績效報告	P2.2.1管控客戶服務中心之統計數據與預估預算的差異性。 P2.2.2與利益關係人溝通預算執行進度及實際綜	4	K07會計原理知識 K08預算編制原理 K09成本效益分析原理	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S06資訊與數據分析能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			效。 P2.2.3完成營運分析及績效報告，若未達成營運目標，應提出改善報告。		K10組織的財務授權政策、管理制度及要求 K11組織的業務目標、營運和業務規劃 K12風險評估與管理	S07協商和談判能力 S08領導能力 S09簡報技巧
T3協調與客戶的互動	T3.1實施客戶服務標準		P3.1.1依組織政策及服務標準，找出不足的服務，以採取改善行動。 P3.1.2向團隊成員傳達與客戶服務相關的組織政策及法令規範。 P3.1.3依組織政策，定期提供有關服務品質的資訊給團隊成員及管理階層。	4	K13直線人員的溝通與管理 K14商品和服務範圍 K15組織政策和客服作業流程 K16影響業務營運相關法規	S01溝通協調能力 S03問題解決能力
	T3.2與管理階層溝通		P3.2.1依組織政策，瞭解可能影響部門運作的客戶服務議題。 P3.2.2向管理階層或其他主管提供相關訊息，以便進行客戶服務規劃。	4	K13直線人員的溝通與管理 K14商品和服務範圍 K15組織政策和客服作業流程	S01溝通協調能力 S03問題解決能力
	T3.3領導客服團隊	O3.3.1工作績效紀錄	P3.3.1瞭解組織政策和程序，激勵與帶領培訓團隊成員，提升服務品質。 P3.3.2明確規劃並與團隊成員協調任務分配，以確保人力資源有效利用。 P3.3.3領導團隊成員組織服務政策，以及客服團隊的角色和責任。 P3.3.4依組織政策，對於達到與未達到服務標	4	K13直線人員的溝通與管理 K14商品和服務範圍 K15組織政策和客服作業流程 K17績效管理作業	S01溝通協調能力 S03問題解決能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			準、績效目標的部分，回饋給團隊成員，並協助改進。			
T4提升服務品質	T4.1確認客戶需求		P4.1.1依組織的要求，評估客戶需求的迫切性、提供服務的優先順序，準確識別及釐清客戶的需求。 P4.1.2依組織政策，與利益關係人溝通並尋求協助，以滿足客戶需求。	4	K16影響業務營運相關法規 K18組織政策和客戶服務標準作業流程 K19公共關係和產品推廣 K20客戶服務技巧與知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S05資訊科技工具應用能力 S06資訊與數據分析能力
	T4.2向顧客提供服務		P4.2.1依組織政策，建立並保持與客戶的關係，以確保服務品質。 P4.2.2依組織政策，處理顧客反映事項，並識別需求及提供服務，以提高服務的附加價值。	4	K16影響業務營運相關法規 K18組織政策和客戶服務標準作業流程 K19公共關係和產品推廣 K20客戶服務技巧與知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S05資訊科技工具應用能力 S06資訊與數據分析能力
	T4.3提出服務報告	O4.3.1客戶服務報告	P4.3.1依組織政策，定期檢視顧客滿意度，以提高服務和產品品質。 P4.3.2監測服務流程問題並進行改善，以符合客戶需求。 P4.3.3定期尋求利益關係人的回饋，以改善服務品質。 P4.3.4確保客戶服務報告詳盡，並包含產品與服務關鍵面向的建議。	4	K16影響業務營運相關法規 K18組織政策和客戶服務標準作業流程 K19公共關係和產品推廣 K20客戶服務技巧與知識	S01溝通協調能力 S03問題解決能力 S05資訊科技工具應用能力 S06資訊與數據分析能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A02主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A03謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

A04自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A05壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A06親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：**

- 大專以上畢業，且3年相關工作經驗。

● **其他補充說明：**

- 客戶反映事項處理：如客戶行為、客戶需求研究、客戶關係、持續的產品和服務品質、問題識別與解決等。
- 營運計劃書：包含營運目標、預期收支預算、人力與風險控管與工作時程等。
- 組織政策和客服作業流程：如客戶服務、客戶投訴產品或個別員工、工作人員的監督、監控團隊績效、紀律、申訴處理、分配職責和責任、會議及組織評鑑等。
- 影響業務營運相關法規：如道德原則、實務守則、個資法、金融法規、合約、勞動相關法規、貿易慣例法及消費者保護法等。