

### 客戶服務人員職能基準

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	BAS4222-001v4	客戶服務人員	最新版本	略	2025/12/15
V3	BAS4222-001v3	客戶服務人員	歷史版本	已被《BAS4222-001v4》取代	2021/12/31
V2	BAS4222-001v2	客戶服務人員	歷史版本	已被《BAS4222-001v3》取代	2019/12/31
V1	BAS4222-001v1	客戶服務人員	歷史版本	已被《BAS4222-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		BAS4222-001v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客戶服務人員		
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	接待員及服務台事務人員		職業別代碼	4222
	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		依據組織規範之作業流程，提供客戶服務，並維護客戶關係。			
基準級別		3			

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處理客戶聯繫工作	T1.1確認客戶聯繫角色		P1.1.1依組織政策需求，確定與客戶聯繫業務的相關內容，及所應扮演的角色及職責。 P1.1.2遵守組織規章和法律要求，有效地利用現有資源與系統。	3	K01組織產品、服務及客戶基本資料 K02行業特定的規範和立法要求 K03業務服務相關系統 K04組織對客戶服務的相關政策、程序和準則 K05關鍵客戶關係經營	S01溝通協調能力 S02資訊科技應用能力 S03問題解決能力 S04規劃和組織能力

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 )
T2提供客戶服務	T2.1提供接待客戶服務	O2.1.1客戶服務紀錄	<p>P2.1.1依組織政策，以客戶為導向進行溝通；滿足客戶需求，並詳細記錄客戶資訊。</p> <p>P2.1.2確認和預測可能出現的問題，並依組織政策採取措施，以提升客戶滿意度。</p> <p>P2.1.3依組織政策，運用言語和非言語交流相關文件，在服務過程中發展與客戶的關係，直到交易完成。</p> <p>P2.1.4依組織政策，提供適當的服務或產品，以提升購買率。</p>	3	K06銷售概念 K07衝突解決策略 K08組織地理位置與周邊資訊 K09產業與產品規範與法規要求 K10組織經營策略和程序 K11業務相關組織政策與法規	S01溝通協調能力 S02資訊科技應用能力 S05通訊工具操作能力 S06文書處理能力
	T2.2回覆客戶投訴	O2.2.1客戶投訴紀錄	<p>P2.2.1依組織政策，以專業態度透過傾聽和詢問，確認客戶投訴的性質，並即時處理客戶投訴。</p> <p>P2.2.2依組織政策及投訴內容，採取行動解決投訴，盡可能使客戶滿意，避免投訴事件擴大。</p> <p>P2.2.3準確且清晰的填寫客戶投訴文件，回報直屬主管。</p> <p>P2.2.4於必要時採取後續行動，以確保客戶的滿意度。</p>	3	K06銷售概念 K07衝突解決策略 K08組織地理位置與周邊資訊 K09產業與產品規範與法規要求 K10組織經營策略和程序 K11業務相關組織政策與法規	S01溝通協調能力 S02資訊科技應用能力 S05通訊工具操作能力 S06文書處理能力
	T2.3找出客戶其他需求	O2.3.1客戶服務紀錄	<p>P2.3.1依與客戶互動狀況，即時發現客戶其他需求，並紀錄客戶特殊屬性，轉交相關部門促進成交機會。</p> <p>P2.3.2依組織政策，給予適當的服務及商品</p>	3	K06銷售概念 K07衝突解決策略 K09產業與產品規範與法規要求 K10組織經營策略和程序 K12企業經營客服相關資訊	S01溝通協調能力 S02資訊科技應用能力 S05通訊工具操作能力 S06文書處理能力

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 )
			介紹。			
T3處理客訴	T3.1回應客戶抱怨	O3.1.1客戶投訴紀錄 O3.1.2客訴處理情形追蹤表	P3.1.1依組織政策及策略，有效處理客戶抱怨。 P3.1.2依組織政策及規範，了解客戶投訴事件，做出適當的處理。 P3.1.3運用適當解決方法，對客戶分析及解釋，以解決客訴，並儘可能獲得協議。 P3.1.4確保無法協商解決的事項，提交權責人員協處並持續追蹤。 P3.1.5完成客訴紀錄撰寫及保存客訴的歷史紀錄。 P3.1.6針對轉發相關文件完成追蹤報告，以掌握後續處理情形。	3	K01組織產品、服務及客戶基本資料 K07衝突解決策略 K09產業與產品規範與法規要求 K10組織經營策略和程序 K12企業經營客服相關資訊	S01溝通協調能力 S02資訊科技應用能力 S03問題解決能力 S05通訊工具操作能力 S06文書處理能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。
- A02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。
- A03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。
- A04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。
- A05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。
- A06彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

#### 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：

#### 說明與補充事項

- 高中職以上畢業，或具1年以上相關工作經驗。
- **其他補充說明：**
  - 組織經營策略和程序：如客戶服務、處理客戶投訴、分配的義務和責任、客戶退貨和退款、禮券等。
  - 業務相關組織政策與法規：如反歧視法規、道德原則、實務守則、隱私法規、職業安全衛生相關規範等。