

職能單元代碼	BGM2R0370v2
職能單元名稱	有效執行客戶服務工作
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、依組織規定工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認並閱讀<u>組織要求</u>【註1】和職責。 2. 根據工作場域之政策和程序，解讀員工排班表。 3. 遵守相關之管理職責和法律的責任。 4. 確同事和主管的角色職責。 5. 考量可能不利於組織的標準和價值，並藉由適當管道溝通此價值和標準。 6. 確認、承認並遵守<u>有助於安全和永續工作環境的行為</u>【註2】。 <p>二、支援工作團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示謙恭有禮、樂於助人的行為。 2. 在可接受的時程內提供同事協助。 3. 完成所需的分配<u>任務</u>【註3】。 4. 在遭遇困難時尋求援助。 5. 使用提問技巧以釐清指示或責任。 6. 與客戶和其他工作人員接觸時，展現合宜的態度。 <p>三、維持個人表現</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由工作場域、工作角色和客戶接觸的程度，遵守工作所需的守則。 2. 根據組織政策和相關法律，並遵守個人衛生程序。 <p>四、發展有效的工作習慣</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依工作場域資訊、指示和程序，解讀、確認並行動。 2. 解讀、確認並針對有關反歧視，性騷擾和恐嚇的法律要求而行動。 3. 提問題以尋求並釐清工作場域資訊。 4. 在工作角色的範圍內，規劃<u>日常例行工作</u>【註4】。 5. 根據所需時程，排序並完成任務。 6. 確認工作和個人之優先事項，並在其中達到平衡。
職能內涵	一、組織要求之相關規範

(K=knowledge 知識)	<p>二、工作角色和聘僱契約的勞資判定與協定</p> <p>三、工作場域之政策、計畫和程序</p> <p>四、工作場域之組織結構</p> <p>五、組織產品之相關業務知識</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、情緒控管能力</p> <p>三、日常事務執行能力</p> <p>四、顧客訴願處理能力</p> <p>五、資訊科技應用能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能理解組織要求，包括目標和價值觀等。 2. 能理解所屬角色和組織要求的工作實務。 3. 能具備工作場域程序等的知識。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量情境須儘量符合實務工作現場環境。 2. 相關文件，如工作場域之目標和價值、工作場域之政策和程序、職業安全衛生、客戶服務等。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接提問，搭配證據的檢閱以及受評者工作績效的第三方報告等。 2. 案例研究和情境分析等。 3. 書面或口頭等詢問以測試相關知識。
說明與補充事項	<p>【註1】組織要求：如業務和績效計畫、道德標準、目的、目標、計畫、系統和流程、法規和組織政策、指導方針和要求、溝通模式、與其他團隊成員的互動、與管理階層的互動、工作場域之安全衛生的政策、程序和方案、品質和持續改善流程和標準等。</p> <p>【註2】有助於安全和永續工作環境的行為：如與其他團隊成員討論並協商問題和任務、確認並呈報風險或危害、聽取在團隊中他人的想法和意見、分享知識和技能、以團隊觀點解決問題、根據指導方針使用設備、執行環保程序（如廢物極小化、回收、重複使用、能源效率（如節電裝置和實務）、廢棄物處理、資源管理、用水效率等）等。</p>

	<p>【註3】任務：如例行、輪班、非例行等。</p> <p>【註4】日常例行工作：如與顧客互動、與上司和其他工作人員互動、處理電話所需的禮儀、組織並維護工作領域、維護商品和陳列品、遵守計畫、協助其他團隊成員、在所需時程內完成工作等。</p>
--	--

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。