

職能單元代碼	BGM4R0916v3
職能單元名稱	管理客戶服務的營運成本
領域類別	企業經營管理 / 行政支援
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、編列服務中心營運預算</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 與利益關係人合作，以取得合理的預算方案。 <p>二、管控預算與執行績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管控客戶服務中心之統計數據與預估預算的差異性。 2. 與利益關係人溝通預算執行進度及實際綜效。 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。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 營運計劃書 • 績效報告
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 會計原理知識 • 預算編制原理 • 成本效益分析原理 • 組織的財務授權政策、管理制度及要求 • 組織的業務目標、營運和業務規劃 • 風險評估與管理
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 問題解決能力 • 資訊與數據分析能力 • 協商和談判能力 • 領導能力 • 簡報技巧
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 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。