

職能單元代碼	BHR3R2944v2
職能單元名稱	外籍移工生活異常處理
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、辨別異常原因與溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 勞雇雙方發生爭議時，判別異常事件原因，進行妥善溝通與問題回應。</li> <li>2. 評估異常事件原因，通知雇主及仲介單位管理階層，並填寫相關表單。</li> </ol> <p>二、進行異常狀況處理</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依雇主及仲介單位管理階層指示並依據異常事件處理流程，協助外籍移工處理異常事件。</li> <li>2. 回報雇主及仲介單位管理階層處理結果，並完成相關紀錄及後續追蹤。</li> <li>3. 進行異常案例宣導與人員輔導。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 就業服務相關法規</li> <li>• 諮商與輔導</li> <li>• 異常事件處理流程</li> <li>• 勞資關係概念</li> <li>• 勞基法相關法令</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 問題處理能力</li> <li>• 顧客導向</li> <li>• 異常處理能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 無。</li> </ul>