

職能單元代碼	BHR3R0002v2
職能單元名稱	職場倫理與法規
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、 確認與工作角色相關法律和規範的認知</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認在工作中對<u>工作角色</u>【註1】之法律責任與義務的理解。 2. 確認與工作角色相關的重要法律和規範要求。 3. 在工作執行過程中履行職責並對自己的行為負責。 4. 謹守保密義務。 5. 若情況允許，在提供服務前應與<u>顧客</u>【註3】達成協議。 <p>二、 遵循既有政策與做法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依既有的政策、協議和程序【註4】執行工作。 2. 促進政策與協議達到適合的發展。 3. 在工作角色與職掌範圍內行事。 4. 釐清範圍定義不清的職位敘述或特定工作角色。 5. 釐清及尋求不清楚的工作指示。 <p>三、 工作時遵守倫理道德規範</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供服務時，確保顧客權益。 2. 有效解決價值觀衝突所產生的問題。 3. 確保提供給所有顧客的服務，不受個人價值、信念、態度、文化差異等的影響。 4. 針對工作場域中潛在的倫理議題和倫理困境，與適當人員討論。 5. 發現不符倫理規範的行為，向適當人員報告。 6. 在工作中，謹守個人職掌規範。 7. 展現有關保密原則的有效運用。 8. 考量個人價值觀與態度的認知，不妄加論斷。 9. 認清、避免涉及處理任何利益衝突。 <p>四、 當顧客權利和利益受損，能釐清並因應處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 支持顧客<u>權利</u>【註5】及確認其訴求，並表達關切。 2. 針對顧客需求，提供適當的服務。 3. 處理客訴時，遵守既有的政策和協議。

	<p>4. 若發現涉及金錢、人身安全、情緒、性騷擾以及客訴未獲處理事件，能按規定<u>呈報</u>^{【註6】}給相關人員處理。</p> <p>5. 確認並考量文化、語言與宗教多元性，視需要提供口譯員。</p>
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<p>一、倫理道德和法律問題類型</p> <p>二、與工作場域相關的法律議題</p> <p>三、倫理道德實踐的重要性</p> <p>四、工作場域永續原則和實踐的重要性</p> <p>五、工作場域的健康與安全規範</p> <p>六、部門和管轄權相關法律概要</p> <p>七、維護顧客權益的原則與實務</p> <p>八、保密條款原則與實務</p> <p>九、部門相關作業標準和工作守則</p> <p>十、從業人員及顧客的權利與義務</p> <p>十一、客訴處理的策略</p> <p>十二、相關法律知識</p> <p>十三、倫理決策原則</p> <p>十四、疑似顧客受不當對待的報告機制</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、政策規範解讀能力</p> <p>二、溝通協調能力</p> <p>三、問題解決能力</p> <p>四、利害關係人諮詢技能</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <p>1. 能瞭解本職能單元之關鍵知識和技能。</p> <p>2. 能遵循既有政策做法與倫理道德規範。</p> <p>3. 能維護顧客權利和利益並因應處理。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <p>1. 在相關工作場所或模擬職場環境中評量。</p> <p>2. 相關組織政策、協議或程序等。</p> <p>3. 相關參考文件。</p> <p>4. 本職能單元可單獨評量，建議與其他社區服務的單元進行整體性的能力評量。</p> <p>三、評量方法</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以書面或口頭提問方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。 2. 進行個案討論，以評估受評者對職場倫理與法規之熟悉度。 3. 評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。
說明與補充事項	<p>【註1】工作角色：包括工作場合如顧客住家、高齡照護中心與社區中心等；工作情境如社區、政府或民營機構或組織、個別提供服務與提供電話諮詢協助等。</p> <p>【註2】顧客：如求職者、尋求諮詢和幫助的民眾、對服務有潛在需求的民眾等。</p> <p>【註3】既有的政策、協議和程序：組織的正式、書面指導方針、小規模組織與個人業主或經營者的非正式實務作法等。</p> <p>【註4】權利：使用服務、保密性、尊嚴、結社自由、告知選擇、隱私權、表達想法和意見的權利與提供申訴管道等。</p> <p>【註5】呈報：係指言語，如電話、面對面等；非言語、書面，如進度報告、個案紀錄與事件報告等。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。