

職能單元代碼	BIM4R0898v2
職能單元名稱	蒐集營業目標數據
領域類別	企業經營管理 / 企業資訊管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、 數據蒐集以作準備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據政策和目標，進行研究和調查，與相關人員討論業務範籌及流程。</li> <li>2. 遵循相關法規，確定聯繫目標以發展策略。</li> <li>3. 培養熟練的<u>技術</u>【註1】。</li> </ol> <p>二、 蒉集數據，進行研究調查</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵循規範，以最有效的聯繫方式，建立參與研究的客戶名冊。</li> <li>2. 告知客戶調查內容，記錄客戶反應，回答客戶疑問並記錄回饋。</li> </ol> <p>三、 記錄結果</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據政策和目標<u>記錄結果</u>【註2】，處理疑難雜症。</li> <li>2. 針對目標評估和分析績效，修改<u>數據庫</u>【註3】並進行調整。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、 數據蒐集分析概論</p> <p>二、 市場調查研究</p> <p>三、 <u>相關法規和標準</u>【註4】</p> <p>四、 數據系統與相關技術</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、 客戶問題釐清及應對處理能力</p> <p>二、 資料蒐集及數據分析能力</p> <p>三、 時間管理能力</p> <p>四、 資訊科技應用能力</p> <p>五、 文書處理能力</p>
評量設計參考	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能完成目標數據蒐集。</li> <li>2. 能準備聯繫名冊。</li> <li>3. 能記錄數據。</li> <li>4. 能遵循數據蒐集相關的規範。</li> </ol> <p>二、 評量情境與資源</p>

	<p>1. 職場信息和數據 。</p> <p>2. 相關作業標準 。</p> <p>3. 相關文件和紀錄 。</p> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 以筆試或問答測驗受評者對本職能單元的了解 。</li><li>2. 評估第三方提供受評者的工作績效報告 。</li><li>3. 評估受評者提交數據分析報告 。</li><li>4. 直接觀察受評者處理數據的過程及問題解決能力 。</li></ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b> 技術：電信，如電話，業務系統等；電腦或大數據資訊系統；互動媒體；社交網站，如 Facebook 和 MySpace 等。</p> <p><b>【註2】</b> 記錄結果：數據項目、編制形式、文件基礎、透過電腦或大數據資訊系統等記錄結果。</p> <p><b>【註3】</b> 數據庫：企業工商名錄、企業紀錄、銷售紀錄、電話簿等。</p> <p><b>【註4】</b> 相關法規和標準：消費信用準則、電話聯繫、平等就業機會和反歧視立法、信息自由、特定行業的規範，條例和立法、職業健康和安全立法、隱私法、消費者法案等。</p>

**更新紀錄**

2022 年修訂職能內容 。