

職能單元代碼	BLM3R0232v2
職能單元名稱	管理合約績效
領域類別	企業經營管理/運籌管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、管理業務關係：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依循組織規範、<u>法律、政策和政府相關法規</u>【註1】以及<u>廉潔原則</u>【註2】進行業務管理。 2. 依據合約規範，確認合約承包商的義務與工作內容。 3. 依據公部門標準和組織要求，處理利益衝突及規劃解決方案。 4. 依據法規、組織規範和程序，透過<u>正式和非正式機制</u>【註3】維護組織利益與承包商的業務關係。 <p>二、管理合約績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據合約要求和組織規範執行啟動合約。 2. 在合約有效期限內，有效的執行<u>合約管理計畫</u>【註4】 3. 依據績效指標進行追蹤與監控合約績效，以確保承包商依約履行義務。 4. 依據合約規範和組織規定，進行管理電子化採購、財務管理和其他電子化作業。 5. 依據組織風險管理程序，確認和管理已暴露和潛在<u>風險</u>【註5】。 <p>三、管理合約議題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據合約管理、組織政策和程序、廉潔誠實要求，處理<u>合約的變動</u>【註6】。 2. 確認<u>不良績效的早期預警資訊</u>【註7】，並採取行動改善績效【註8】至符合規範之程度，並根據合約進行溝通和紀錄。 3. 根據合約管理計畫和合約規範，並可用於解決爭端的技巧【註9】或轉介處理相關<u>爭端</u>【註10】和抱怨。 4. 根據合約規範，進行有關合約的<u>內容協商</u>【註11】並獲得同意。 5. 建立即時處理實務準則和行為標準，化解衝突並採取解決行動【註12】。 <p>四、執行溝通和資訊策略：</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織協議和政府相關法令，維持與所有利害關係人<u>溝通策略</u>【註13】及合約績效。 2. 根據合約與組織要求完成結案報告。 3. 根據組織政策和程序為<u>組織目的</u>【註14】維護<u>合約資訊</u>【註15】
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、政府相關法令、政策、實務和指導方針：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 合約管理相關知識：合約環境採購和社會企業責任指導方針。 2. 符合職業安全衛生原則、平等及多元性。 <p>二、政府與組織採購相關法令與政策、實務和流程。</p> <p>三、合約管理原則：隱私和保密議題、誠實廉潔原則和議題。</p> <p>四、有關合約管理和承包商關係的行為準則、實務準則、個別行為的標準。</p> <p>五、有關合約的財務、會計與法律知識。</p> <p>六、職業安全衛生、公平交易等相關法令規範。</p> <p>七、環境保護、永續發展和企業社會責任原則。</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 諮詢並與承包商和利害關係人協商口頭和書面資訊交換。 2. 在廉潔範圍內，與承包商和利害關係人建立網絡 3. 閱讀複合性文件，譬如合約、法律和指導方針。 4. 撰寫管理報告並維持會議、聯繫、注意事項和追蹤行動等紀錄。 5. 提供回饋意見。 <p>二、團隊工作技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以廉潔誠實的原則，與承包商和利害關係人建立有效工作關係。 2. 建立有效團隊管理的規範。 3. 處理複雜與多元情境。 4. 轉介適切人員處理相關議題。 <p>三、問題解決技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 解決爭端、衝突和抱怨。 2. 當涉及爭端、衝突和抱怨他人時，能作出判斷。 3. 適用於合約管理方面的供應商議題/供應鏈管理的理解。

	<p>四、企業管理技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應用複雜文件的內容，譬如合約、法律和指導方針。 2. 應用在合約管理，規劃脈絡職業健康安全、環境、永續性和企業社會責任實務。 <p>五、規劃和組織技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 管理合約文件。 2. 規劃和組織合約會議、報告和審查。 <p>六、最新學習發展技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 採購實務的最佳實務範例。 2. 相關採購法律、政策和程序。 <p>七、科技技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 操作組織資訊系統。 2. 使用電子採購模組。
<p>評量設計參考</p>	<p>一、進行關鍵工作任務/能力之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用適合的範例，發展並執行適當合約管理計畫。 2. 使用適合的範例，發展並執行適當變革計畫。 3. 發展並維持與承包商健全的業務關係，所有的處理皆以廉潔為指導方針、堅持廉潔的標準。 4. 根據合約，管理承包商所提供的貨品和服務績效。 5. 提供承包商績效回饋。 6. 及時和主動積極處理承包商議題和爭端，如果在處理上有任何的困難，必需呈報給更高權限者。 7. 與內部和外部利害關係人有效溝通有關合約的作業 8. 績效一致性：證明能力應該提供在實際或模擬採購環境，至少在兩種不同的情境，進行一系列相關工作任務的證據 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關採購貨品和服務以及管理合約法律、政策、程序和協議。 2. 工作守則和行為準則。 3. 規劃一系列採購活動以管理合約的工作場所情境和個案研究。 4. 納入有關管理合約困境和誠實廉潔的個案研究 <p>三、評量方法：選擇足以展現受評者所需知識、能力之口語或技</p>

	<p>能評量，建議成果證據包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詢問以評估相關法律和程序...等的理解 2. 管理合約績效所採用策略和途徑...等的評量 3. 在範圍的脈絡內，受評者準備合約管理計畫、合約、合約變更、合約承包商績效報告、溝通策略，以及其他文件...等的評量 4. 受評者所採用讓利害關係人參與的審查 5. 在所有狀況，實務評量必須結合提問，才能取得較難直接評量的基礎知識。提問技巧必須和受試者語文、識字程度等吻合 <p>【註】本單元可與其他相近領域類別單元進行整體評量。</p>
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】法律、政策和政府相關法規：可能包括財務管理法律、政府採購、採購法合約、政策和指導方針、委員會規則和章程、公部門標準、行為準則、實務準則和個人行為標準、跨文化和社會議題、環境和永續性政策、企業社會責任政策...等。</p> <p>【註2】廉潔原則：包括當責、透明度、保密性、管理利益的衝突、公正性...等，係為下列目的而維持：確保流程的一致性、促進責任性、確保提議者受到公平、公正的方式對待、鼓勵商業性、維護公和私部門在政府流程的信心...等。</p> <p>【註3】正式和非正式機制：可能包括非抗爭性的互動、盛情款待、正式合約的變更、正式協商、正式和非正式會議、定期和臨時的報告、評量流程...等。</p> <p>【註4】合約管理計畫：可能包括風險管理計畫、意外事故計畫、溝通和公關計畫、人力資源管理計畫、處置計畫、合約審查計畫、設立程序、品質保證系統、法律責任轉換的安排、保險、藉由合約義務的非強制性，避免各種暗示接受的策略、環境/綠色採購、永續性和公司的社會責任準則...等。</p> <p>【註5】風險：可能包括供應商無法履行義務、終端使用者無法達成義務、範圍權變、用戶端要求無法完全理解、太過依靠單一供應商、選擇過多的供應商、服務的持續性和一致性</p>

	<p>的中斷、其他環境影響、貪污風險、廉潔風險...等。</p> <p>【註6】合約的變動：可能來自範圍的變化、新條款和條件的協商、合約的解除、無法交付...等。</p> <p>【註7】不良績效的早期<u>預警資訊</u>：可能藉由某些事項偵測，例如追蹤里程碑、定期開會、會議紀錄和追蹤、檔案管理和稽核追蹤、利害關係人的績效調查、交付事物的持續審...等。</p> <p>【註8】採取行動改善績效：可能包括與承包商討論、例行性互動、持續的績效回饋、支援的提供、專家意見...等。</p> <p>【註9】可用於解決爭端的技巧：包括會議、協商、調解、仲裁、憑藉合約條款、訴訟...等。</p> <p>【註10】爭端：可能包括針對事項的爭議，例如需求、交付時間表、價格變化、額外的任務、付款時程...等)、來自第三方的投訴、正式和非正式...等。</p> <p>【註11】內容協商：可能包括合約變動、持續改善、創新...等。</p> <p>【註12】行動：可能包括調解、法院訴訟、合約終止...等。</p> <p>【註13】溝通策略：可能包括清晰溝通、理解服務供應者和客戶的需求、設立定期討論時間，符合或檢查進度、處理其他利害關係人的協議、緊急聯絡安排、監控里程碑、時程、交付收據等的日誌系統、在合約關鍵階段確保資訊流的策略...等。</p> <p>【註14】組織目的：可能包括廉潔和當責、預算報告、進行未來採購流程、供應商的績效管理、內部和外部的審查和稽核、治理要求、法律合規性...等。</p> <p>【註15】合約資訊：可能包括合約和變動合約管理計畫、財務紀錄 (包括資金提交、預算、授權、發票和付款...等)、合約績效資訊、合約報告、有關爭端和其他議題的資訊、投訴和表揚...等。</p>
--	---

更新紀錄

2020年修訂職能內容。