

職能單元代碼	BLM6R0718v2
職能單元名稱	經營非客戶的外部組織關係
領域類別	企業經營管理/運籌管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認共同利益</p> <ol style="list-style-type: none"> 釐清外部組織接觸【註1】的原因。 為所屬組織和外部組織蒐集過去接觸所有正面或負面結果的資訊。 確認組織最初設定的期望。 分析對外部組織期望的廣度、深度和複雜度。 與內外部相關代表討論期望、達成這些期望的能力、共同關心的領域。 <p>二、判定外部組織帶來的貢獻</p> <ol style="list-style-type: none"> 確認各種來自於關係貢獻的價值。 確認來自外部組織出現的浪費【註2】。 分類必要或非必要的浪費【註3】。 設立未來關係的關鍵績效指標。 <p>三、管理關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 針對預期和關鍵績效指標，衡量目前的關係績效。 發展系統以提升來自關係的共同效益和貢獻價值。 在不造成傷害的前提下，發展系統以減少與控制必要的浪費【註4】。 在不造成傷害的前提下，盡可能消除不必要的浪費。 監控關鍵績效指標，並決定關係的未來策略。 以有助於組織的方式，持續管理終止的關係。
工作產出	關係管理系統
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、所屬組織的策略要求</p> <p>二、組織與外部組織聯繫所產生的策略效益</p> <p>三、可能提供效益的外部組織</p> <p>四、可能提供給外部組織的效益</p> <p>五、來自所屬組織產品和程序的客戶效益優點和特色</p> <p>六、正式的問題解決程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、使用正式的問題解決程序之能力</p> <p>二、分析來自外部關係所貢獻的價值之能力</p> <p>三、確認浪費之能力</p> <p>四、發展正式和非正式溝通程序之能力</p>

	<p>五、為其他人員解釋文件、程序和指引之能力</p> <p>六、為關係建立關鍵績效指標之能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 能分析在關係中的價值與浪費。 能為組織及其客戶執行關係變革以改善成果。 能利用關鍵績效指標監控關係發展的成果。 能使用各種方法和管道，與外部代表(代理人)溝通複雜的情境。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 與外部組織關係和評估的歷史資訊、規格和文件。 工作場所的程序和計畫。 評估偶發事件個案回應狀況的研究和情境。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 職場專案。 評量者提供模擬情境，觀察受評者管理非客戶外部組織關係之過程。 偶發事件、情境改善等個案研究。 口頭或書面評量本單元應具備之知識內涵。 評估受評者所提交與非客戶外部組織的關係策略。
說明與補充事項	<p>【註1】接觸：如研究、創新、共同合作、策略聯盟、緊急應變等。</p> <p>【註2】浪費：指無法使產品為顧客帶來更多益處或增強產品功能的所有活動。浪費的分類如生產過剩或生產過早、延遲、移動與運輸、不良流程設計、庫存、沒有效率的流程、製造瑕疵品項、無益於組織或組織顧客的活動等。</p> <p>【註3】非必要的浪費：任何沒有直接貢獻於產品的客戶效益或功能，但可以避免的活動或成本；不必要的浪費應該盡快確實的消除。</p> <p>【註4】必要的浪費：任何沒有直接貢獻於產品的客戶效益或功能，且無法避免的活動或成本（如符合法規、固定成本）；如果無法消除、但應可管理的必要的浪費。</p>

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。