

職能單元代碼	TFB3R2372v2
職能單元名稱	提供失物招領服務
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確定及記錄失物招領項目細節【註1】。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 取得及確認失物招領項目的描述和相關細節。 2. 將拾獲物貼上標籤並放置於指定區域。 3. 使用失物招領登記冊記錄項目細節。 <p>二、協助處理顧客遺失或認領物品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以專業方式與遺失物所有人進行溝通。 2. 提供組織關於拾獲物的詳細程序及責任義務。 3. 調查及追蹤遺失物品。 4. 調查及確認拾獲物的所有權。 5. 歸還拾獲物前應驗證申請者身分。 6. 取得提出申請者的簽名，作為認領紀錄。 <p>三、完成交接任務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 更新失物招領登記冊以符合物品調查及蒐集狀況。 2. 依照組織程序完成<u>失物招領報告</u>【註2】。 3. 依需求建議失物招領程序的改善方式。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織失物招領標準作業流程</p> <p>二、追蹤並確認遺失物所有權原則</p> <p>三、確認拾獲物所在位置及所有權原則</p> <p>四、失物招領紀錄填報作業流程</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、顧客應對技巧</p> <p>三、問題應變及處理能力</p> <p>四、失物招領相關紀錄撰寫能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能運用溝通技巧以確認遺失或拾獲物的必要細節。 2. 能詳盡並清楚記載遺失物細節，依據作業程序撰寫簡單報告。 3. 能於遺失物所有者或組織認可的時間內完成調查。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相關作業表單，如遺失物登記清冊及標籤。

	<p>2. 相關參與人員，如遺失物申請者及任務交接者。</p> <p>3. 評量情境須盡量符合實務工作現場環境，如模擬置放遺失物的空間。</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 透過書面或口頭詢問受評者拾獲遺失物申請的標準處理流程，從確認細節到交接給團隊的過程。</p> <p>2. 評量者提供模擬情境，觀察受評者進行失物招領作業流程之過程。</p> <p>3. 評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】失物招領項目細節：須包含日期、時間與遺失地點；日期、時間與拾獲地點；遺失或拾獲物的描述；所有人聯繫資訊等。</p> <p>【註2】失物招領報告：須包含每日或每週報告、日誌、口頭或書面報告、紙本或電子檔報告等。</p>

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。