

職能單元代碼	LPS4R1604v2
職能單元名稱	提供保全系統估價與報價
領域類別	司法、法律與公共安全/公共安全
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認客戶要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織程序進行保全評估，確認客戶要求 2. 保全系統與安裝規定應符合客戶要求 3. 正確解讀並遵循相關之職業衛生與安全、條款及組織規範 4. 理解適當資訊，找出估價及報價所需之正確資訊 5. 依客戶規定，評估是否具有提供適當保全系統之能力 <p>二、估算成本</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出組織內部之分項報價單，建立定價資訊 2. 取得不同供應商之報價，確實比對報價差異 3. 依組織程序，向供應商確認資源庫存及交貨日期 4. 進行場地檢查，辨識安裝要求與潛在問題發生之可能性 <p>三、確定最終報價</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成提供及安裝保全系統之報價，報價內容應具精準且簡潔之成本摘要 2. 在指定時間內，依組織規定之語言及格式，將報價提交給客戶 3. 討論必要之變更，以符合客戶規定及組織規範 4. 依條款規定，建立並定期維護更新客戶檔案
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<p>一、理解正面文字與負面文字之差異</p> <p>二、工作職責之相關規定</p> <p>三、解讀並使用肢體語言，以獲得客戶信心</p> <p>四、防護保密之訊息</p> <p>五、使用業務設備提交訊息</p> <p>六、提供保全系統報價與系統安裝時所適用之條款、規範及契約明訂義務</p> <p>七、向客戶提交訊息之相關組織政策與標準</p> <p>八、組織對於客戶服務之標準與程序</p> <p>九、組織對於提交及維護書寫資訊之標準</p> <p>十、回報訊息之程序及管道</p>

	<p>十一、 客戶權利與義務</p> <p>十二、 保全設備與系統之類型與功用</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、 針對訊息進行基本分析，找出問題或潛在意外事件</p> <p>二、 完成工作場域之記錄及報告</p> <p>三、 資訊科技</p> <p>四、 讀寫技能，理解並溝通保全相關資訊（包括閱讀、書寫、口說、計算及聆聽）</p> <p>五、 計算技能，比價並準確計算可獲利之估價及報價</p> <p>六、 對不同社會、文化、種族背景以及具不同身心素質的人，發揮同理心展現專業形象</p> <p>七、 問題解決與協商</p> <p>八、 使用提問來檢查理解程度</p> <p>九、 解讀計畫、繪圖與規格</p>
評量設計參考	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 套用適當的方法並使用正確的工具及設備，確認位置、固定並安裝各種保全設備及系統 2. 清理及儲藏工具與設備，將工作現場回復成乾淨安全的狀態 3. 完成與安裝作業相關的文件 4. 解讀並遵守所有適用的法規、授權規範 5. 遵守相關立法、法規、標準、業務守則，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序 <p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵守安全安裝程序，檢查保全設備及系統能否正常運作且能保障設備安全 2. 在工作場域或環境內符合工作要素、績效指標及範圍陳述所闡明設置 3. 取得相關法規及程序 4. 與已註冊在案的評量服務機構合作 5. 設置適當的場地出入口及設備 6. 個人行事曆及評鑑紀錄等評量媒介 7. 工作時程表、組織政策、職務說明及監控中心紀錄 8. 必須遵守的流程

	<p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量方法必須確認績效的一致性和準確性，以及基礎知識的應用 2. 評量方法必須以直接觀察工作，包括詢問基礎知識，以確保能夠正確地了解和應用 3. 可以在實際或模擬下進行評量，並保有過程的證據 4. 必須透過合理的推論進行評量，不僅能夠在特定情況進行，且能夠適用於其他情況
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估包括：與客戶之討論，向警察、保險公司、政府部門或其他相關單位提問，察看客戶平面圖及證明文件，目視檢查客戶住宅及建物。 2. 保全系統為：電腦化、電子式、機械式、程序化作業、專業化（如：生物辨識）。 3. 安裝要求包括：升降機、業務用及住宅用警報系統、鑽機、電子設備（如：螢幕設備、攝影機與監視器）、梯子、鷹架、專業工具或設備、外包廠商之人力。 4. 組織規範包括：平等參與之政策與原則、業務與績效規畫、客戶服務標準、行為倫理守則、溝通及回報程序、解決抱怨及糾紛之程序、緊急及疏散程序、勞資雙方之權利與義務、職業健康與安全政策與程序、工作職責與權利、個人職業發展、隱私權及保密性、品質保證與持續改進之過程及標準、資源參數與程序、保全人員之職責、資訊之儲存與處理。 5. 職業衛生與安全規定包括：控制風險並將風險降至最低，正確人工操作（搬動、抬舉及擡物），急救，辨識並回報危害與風險，緊急及疏散程序之相關知識，運送及儲放危險物品，使用及維護設備（業務設備與科技、溝通設備與科技、個人保護設備、保全設備與科技），使用及儲放具危害之材料與物質。 6. 法規包括：工作場域安全、環境議題、平等的就業機會、勞資關係、反歧視及多樣化、法院裁定與企業協定、證據蒐集、資訊自由、執照安排與證照規定、隱私規定、相關產業實務規範、電信通訊及貿易實務。 7. 適當資訊包括：繪圖、計畫與示意圖、文字。 8. 資源包括：設備、人力及材料。

- | | |
|--|---|
| | <p>9. 組織內部之分項報價單包括：各產業人力成本、保險、組織內部人力成本、標準設備成本、標準安裝成本、標準材料成本、標準監控成本、標準檢修成本及標準單位成本。</p> <p>10. 安裝要求包括：升降機、業務用及住宅用警報系統、鑽機、電子設備（如：螢幕設備、攝影機與監視器）、梯子、鷹架、專業工具或設備。外包廠商之人力。</p> <p>11. 潛在問題包括：資源庫存量及交貨狀況，現金流，來往對象，設備或系統不良，保險、延誤損失、爭執，有限協助或資源，自身能力與知識，保全設備或溝通設備之問題，出入口受到限制、建物進度，風險與危害，交通工具，氣候與環境狀況。</p> <p>12. 報價內容包括：客戶概要，公司識別資訊，契約項目，成本分析，設備及系統之位置或方向，設備及系統之類型，系統效能參數，建議及同意之保全系統，保全評估結果，檢修及維修需求，適當之簽核，系統效能，系統規格與配置，貿易條件，提供與安裝系統之時間表，保固、保證、義務及合約條款。</p> <p>13. 變更包括：成本結構改變，延誤，排除項目，安裝，監視，修改或額外服務，修改或新設備與系統之需求，檢修及產品之保固、保證、義務及合約條款，檢修之起迄日期及貿易條件。</p> <p>14. 記錄包括：客戶細節、所記錄之報價、客戶與供應商之溝通記錄及採取之行動、保全設備或系統之選項及成本、供應商資訊。</p> |
|--|---|