

職能單元代碼	NEP3R0656
職能單元名稱	提供環境資訊給客戶
領域類別	天然資源、食品與農業/環境保護與衛生
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、接受並評估環境資訊【註 1】的需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認並記錄客戶【註 2】要求的緣由、特性和急迫性</li> <li>2. 必要時，將需求傳遞給較相關人員</li> <li>3. 參考企業程序或相關人員的權限/批准，檢查後再公布適當資訊</li> </ol> <p>二、準備回應</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認所需資訊的來源【註 3】和出處</li> <li>2. 諮詢主管以解決各種資訊取得的問題</li> <li>3. 摷取並影印所需資訊</li> <li>4. 檢查資訊是否準確、完整和可靠，且符合企業規定</li> <li>5. 尋找額外資訊或取得相關人員的意見，以解決資訊落差或不足的問題</li> <li>6. 當無法在約定時限內回應客戶的要求時，應隨時讓客戶知道進度</li> </ol> <p>三、提供環境資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用清楚簡要的說法和指定格式，來準備回應或報告</li> <li>2. 檢查/修正文字以確保語意表達不會模糊不清</li> <li>3. 檢查拚字、標點符號和語句，並更正各種錯誤</li> <li>4. 檢查提供的資訊是否符合客戶需求，若不符合則採取適當處理措施</li> </ol> <p>四、記錄要求和回應的細節</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照企業程序，記錄所有要求和提供資訊的細節</li> <li>2. 按照企業程序，將要求和回應相關人員之名單記錄下來</li> <li>3. 按照企業程序，將紀錄歸檔/儲存至指定位置</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、常見的環境資訊來源管道</p> <p>二、環境保護/管理的用語、概念和原理</p> <p>三、場址/專案/計畫的特性和活動性質</p> <p>四、職責範圍內需知道的場址/專案/計畫中相關的環境法規要求</p> <p>五、職責範圍內需知道的企業對場址/專案/計畫的環境管理計畫、程序、管控措施和管理行動</p>

	<p>六、場址/專案/計畫的環境管理價值、環境議題、風險和影響</p> <p>七、企業對於接收客戶要求、提供資訊和保存紀錄的程序</p>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、應用企業程序來接收客戶要求、提供資訊和保存紀錄</p> <p>二、分析和排序資訊提供的優先順序</p> <p>三、從各種管道來源尋找和整理相關資訊</p> <p>四、提供準確、清楚、明確和符合客戶需求的資訊</p> <p>五、當資訊提供之要求不清楚或超出職責/能力範圍時，尋求解決方法</p> <p>六、主動聆聽並提問以確認客戶的想法</p> <p>七、按照企業程序來維護資訊的安全和機密性</p> <p>八、維護紀錄</p>
<b>評量設計參考</b>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>按照企業程序來提供環境資訊給客戶</li> <li>尋找和提供準確、可靠且符合客戶需求的資訊</li> <li>使用可理解的說詞、方法和格式來提供資訊</li> <li>在預定時間內向客戶說明資訊，並確認客戶了解</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量</li> <li>場址/專案/計畫的歷史</li> <li>相關法規、規範、標準、企業的環境管理政策、計畫、策略、程序和檢查清單</li> <li>電腦資料庫、網路、數據、企業資訊管理系統和報告</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>評量受評者提供給客戶的各項環境資訊</li> <li>客戶、主管和同事的回饋意見，確認受評者是否有能力持續地準時提供符合客戶需求的資訊</li> <li>書面/口頭測試，包含環境管理用語、原理、法規要求、企業環境管理計畫、政策及程序</li> </ol>
<b>說明與補充事項</b>	<p><b>【註 1】</b>環境資訊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 法規、指南、標準、作業規範、證照條件、核准和許可的細節</li> <li>● 企業的環境管理計畫、政策、策略、程序和所需行動</li> <li>● 場址/專案的起始建議說明和風險/影響評估結果</li> <li>● 向相關部門索取場址的紀錄</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 場址/專案的環境報告(例如每週/每月的空氣、水和噪音監測)</li> <li>● 動植物調查結果</li> <li>● 環境數據，例如：           <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 衛星影像和遙感數據</li> <li>■ 地球物理、地球化學、地質、水文和氣象數據</li> </ul> </li> <li>● 生態數據，例如植被、動物和害蟲的分佈</li> <li>● 社會科學數據，例如人口普查統計資料</li> <li>● 土地使用數據，分區和特性分類</li> <li>● 歷史紀錄和照片</li> <li>● 企業給利害關係人和關切方的區域/專案/計畫資訊</li> <li>● 企業網站的入口</li> <li>● 成本、數量和時間預估</li> <li>● 合約變更和索賠</li> <li>● 環境議題和問題的紀錄</li> <li>● 內部環境稽核之查核發現事項</li> <li>● 環境培訓紀錄</li> </ul> <p><b>【註 2】</b>客戶可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 內部人員，例如：場址環境監督人員、環境管理人員、工程經理、業務經理和專案經理</li> <li>● 外部客戶，例如：監管部門、政府單位、供應商、承包商、顧問工程師、科學家、規劃設計師和社區團體</li> </ul> <p><b>【註 3】</b>資訊來源管道可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業內部網路資訊管理系統</li> <li>● 提供環境服務的承包商</li> <li>● 政府單位和機構(例如環境、氣候變遷、農業和礦業)</li> <li>● 監管機構</li> <li>● 公用事業部門/公司(例如水力、天然氣和電力)</li> <li>● 土地所有權辦公室和總估價師</li> <li>● 當地縣市政府紀錄</li> <li>● 中央氣象局、內政部</li> <li>● 社會科學資料庫</li> <li>● 網路、圖書館/檔案館館藏、年度報告和社區通訊</li> <li>● 媒體報告(例如電視、影像、音訊和圖片)</li> </ul>
--	---

