

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"> 1. 確認並記錄客戶【註 2】要求的緣由、特性和急迫性 2. 必要時，將需求傳遞給較相關人員 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 <p>二、準備回應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認所需資訊的來源【註 3】和出處 2. 諮詢主管以解決各種資訊取得的問題 3. 擷取並影印所需資訊 4. 檢查資訊是否準確、完整和可靠，且符合企業規定 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 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 <p>三、提供環境資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用清楚簡要的說法和指定格式，來準備回應或報告 2. 檢查/修正文字以確保語意表達不會模糊不清 3. 檢查拚字、標點符號和語句，並更正各種錯誤 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 <p>四、記錄要求和回應的細節</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照企業程序，記錄所有要求和提供資訊的細節 2. 按照企業程序，將要求和回應相關人員之名單記錄下來 3. 按照企業程序，將紀錄歸檔/儲存至指定位置
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/計畫中相關的环境法規要求</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>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<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>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照企業程序來提供環境資訊給客戶 2. 尋找和提供準確、可靠且符合客戶需求的資訊 3. 使用可理解的說詞、方法和格式來提供資訊 4. 在預定時間內向客戶說明資訊，並確認客戶了解 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量 2. 場址/專案/計畫的歷史 3. 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 4. 電腦資料庫、網路、數據、企業資訊管理系統和報告 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量受評者提供給客戶的各項環境資訊 2. 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 3. 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
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註 1】環境資訊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 法規、指南、標準、作業規範、證照條件、核准和許可的細節 ● 企業的環境管理計畫、政策、策略、程序和所需行動 ● 場址/專案的起始建議說明和風險/影響評估結果 ● 向相關部門索取場址的紀錄

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

