

職能單元代碼	CAP4R1693v2
職能單元名稱	進行空間流程改善，以降低成本及提昇服務
領域類別	建築與營造/建築規劃設計
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、找出改善流程之機會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 監控流程，以確保流程兼顧成本效益，以顧客至上，毫無誤差，並達到預期成效 2. 根據組織指導原則，找出問題，並與相關人員溝通，藉此改善服務，預防問題再度發生 3. 利用組織指導原則，進行流程之錯誤分析，以找出實務方面可改進之處 4. 為確保採用最佳方法，比較類似工作任務之流程，以找出不一致性 <p>二、鼓勵發展構想，以改善流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對為改善流程所提出之構想，給予立即的考量及回應，以充分發揮可能益處，並遵循相關法規 5. 維持一個不斷尋求及獎勵進步的環境，並提供誘因 6. 透過檢視新構想輔導相關人員，以確保解決方案之施行 <p>三、評估新構想之可行性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據現行實務作業、過去先例及法令或組織規章，與經營者共同討論及評估新構想，以決定計畫可行性與是否合乎規範 7. 確認新構想對於改善服務品質、品質保證、風險評估或成本效益等方面之益處 8. 確保新構想施行正確之職業衛生與安全實務 9. 客觀公正地判斷新構想之成效 <p>四、針對流程改善，發展替代方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 邀請相關人員及該領域專業人員參與討論，將流程各層面納入考量 10. 定期提供機會給相關人員，思考改善流程之替代方案 <p>五、實施可行的改變方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助員工，促成組織文化轉變 11. 定期監控改變方案，確保預期效益能夠實現

	<p>12. 迅速通知所有改變方案影響所及區域，降低破壞，確保計畫順利施行。</p> <p>13. 鼓勵持續改善流程，並根據組織指導原則，記錄流程改善之過程</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、顧客關係指導原則</p> <p>六、應用於空間測量產業之法規</p> <p>七、資訊管理</p> <p>八、組織政策及方針</p> <p>九、品質保證原則及品質改善工具</p> <p>十、流程改善方法</p> <p>十一、風險評估準則</p> <p>十二、工作實務安全</p> <p>十三、空間資訊準則及應用</p> <p>十四、空間資訊服務 (SIS) 專案應變計畫</p> <p>十五、空間科技</p> <p>十六、空間參考系統</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、分析理論、概念及統計數據之分析技巧</p> <p>十七、有助於提升客戶關係之溝通技巧</p> <p>十八、電腦能力，以完成業務文件</p> <p>十九、讀寫技巧</p> <p>二十、計算能力</p> <p>二十一、規劃與組織能力</p> <p>二十二、專案管理能力，以規劃、實施及監控空間流程改進之處</p> <p>二十三、空間技巧</p> <p>二十四、有效的團隊合作能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 必要時，應該提供適當的學習及評量支援 在適當情況下，實體資源應涵蓋專為身障人士設計的設備 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 評量儀器，包含個人記事簿及評量記錄本 作業須知、工作規劃及時程、政策文件及責任聲明 專業評量服務之訓練提供者 相關準則、規定及作業規範 合適場地及設備 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 運用成本考量 運用質化與量化評量方式

	<ol style="list-style-type: none">3. 運用風險管理技巧4. 評估並採取應變措施5. 支持跨組織的改善計畫6. 辨識及評估流程改善之可能性7. 空間資訊改善準則及應用
說明與補充事項	<p>一、流程可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 專案詳細規格表或計畫之應用• 企業方針、流程及產品之應用、檢查及強化• 公司實務• 成本效益工作實務• 重組工作量，讓相關工作能同時進行• 文化措施• 緊急應變措施• 強化專案計畫• 與客戶之討論• 與上級之討論• 團隊討論• 提升健康及安全• 問題登記記錄• 產品及設備之設計、選擇與使用• 品質保證程序• 風險管理• 提昇公共安全• 附加價值• 職場表揚獎勵系統 <p>二、問題可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 行政作業• 環境、土地及地理資訊錯誤• 資產管理• 合約糾紛• 資料集錯誤• 數位影像品質• 設備故障

	<ul style="list-style-type: none">整合問題，如環境、土地及地理相關資料集難以整合管理每日工作量以地點為主的偶發事故溝通不良電信通訊軟體問題工作量 <p>三、相關人員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">同事立案測量員現場人員人員或員工代表管理人或產線經理供應商使用者 <p>四、組織指導原則可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">道德規範企業方針工作及服務機能相關之法規手冊職業衛生與安全政策及程序說明工作角色及職責之個人實務及指南 <p>五、錯誤分析可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">正確性溝通數值計算應變措施管理成本顧客服務資料集安全性軟體應用技術實務
--	---

	<ul style="list-style-type: none">• 團隊合作 <p>六、不一致性可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 流程重複• 未依據持續的改善流程營運 <p>七、構想可能需要：</p> <ul style="list-style-type: none">• 考慮下列事項• 附加價值之能力• 成本效益• 環境問題• 實施技術• 增進的顧客滿意度• 管理輔導• 實用性 <p>八、法規包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 反歧視• 消費者保護• 環保• 資訊自由• 產業行為準則• 職場衛生與安全• 公共衛生• 其他相關標準• 貿易實務 <p>九、獎勵誘因可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 獎章• 擴大工作權責• 財務獎勵• 提升組織地位• 更多參與組織決策的機會• 提升滿意度• 服務或產品• 進修機會• 換假
--	--

	<p>十、空間服務品質改善可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 資產管理標準• 強化或擴大：• 製圖服務• 資料集• 數位影像• 環境、土地及地理資訊• 適地服務• 繪圖設施• 現場分析• 測量標準• 城鎮規劃 <p>十一、品質保證可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 現場安全規劃發展• 辨識潛在危險• 檢查工作現場• 內部及外部稽核流程• 依所設標準進行的產品或服務評估• 標準驗證• 目標監控 <p>十二、風險評估可能包括發生某些事故影響目標之可能性，評估項目包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 後果 - 質化及量化之結果（損失、受傷或資產）• 依組織文化及長短程目標決定可接受及不可接受之風險標準• 可能性 - 可能性及頻率之質性描述• 概率 - 特定結果的發生機率 <p>十三、職業衛生與安全可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 制定現場安全計劃• 辨識潛在危險• 檢查工作現場• 以職業衛生與安全標準培訓人員• 使用安全設備及標識
--	---

	<p>十四、 區域專業人員為參與流程改變方案之當事人，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 客戶• 業務代表• 供應商 <p>十五、 相關協助可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 協助提供資源• 輔導• 諮詢• 指導• 強化相關人員訊息• 注重團隊合作• 培訓 <p>十六、 組織文化轉變意指：</p> <ul style="list-style-type: none">• 全面改變自我的行為及認知，以符合組織目標 <p>十七、 文件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 與客戶來往之電子或紙本郵件• 外業記錄• 問題登記• 改善報告• 對話記錄• 組織工作活動表
--	---