

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"> 1. 必要時，應該提供適當的學習及評量支援 2. 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"> 1. 評量儀器，包含個人記事簿及評量記錄本 2. 作業須知、工作規劃及時程、政策文件及責任聲明 3. 專業評量服務之訓練提供者 4. 相關準則、規定及作業規範 5. 合適場地及設備 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用成本考量 2. 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
--	---