

職能單元代碼	CCM3R2221v2
職能單元名稱	提供顧客技術諮詢
領域類別	建築與營造 / 營造及維護
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、確定客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用詢問與溝通技巧以判定客戶需求的本質。 2. 確定潛在現場問題或現場特定需求。 <p>二、取得並詮釋資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集、紀錄並與客戶確認所有與客戶特定需求相關的可用資訊。 2. 取得並詮釋可能符合客戶需求選項的資訊。 <p>三、提供客戶諮詢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供客戶需求相關之產品、技術或解決方案等可行選項。 2. 提供客戶與產品、技術或解決方案相關的可能選項資訊。 3. 向客戶解釋與可用選項相關的特色、優勢、限制和安全涵意。 4. 必要時建議客戶尋求專業諮詢。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、計畫、製圖與工作表的詮釋</p> <p>三、室內設計原則</p> <p>四、機動化類型</p> <p>五、節能方法</p> <p>六、牆壁與天花板施工類型</p> <p>七、設備、流程與程序的鑑別</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>三、客戶需求分析能力</p> <p>四、客戶需求相關之產品、技術的資訊蒐集能力</p> <p>五、規劃解決方案與作業流程</p> <p>六、材料成本估算與預算控管能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶設計需求單，找出並應用相關資訊。

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 能詮釋計畫、製圖和工作說明書。 3. 能選擇並使用任務適合的<u>工具與設備</u>【註1】。 4. 能提供三種各具不同主要議題的情境，建議給客戶。 5. 能遵循工作指導書、操作程序和稽查慣例以完成必要的工作場域文件、蒐集和詮釋客戶需求資訊及將自己和他人受傷的風險減至最低。 6. 能確定設備、產品和<u>材料</u>【註2】的安全處理規範。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量情境可安排在工作現場，或具備相關製程設備、材料、工作說明和工作期限的實習場所。 2. 相關樣本產品、視覺輔助、工具和設備。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在各種工作場域相關情境中確認績效的一致性與穩定性。 2. 評估應該通過直接觀察任務執行和對基礎知識的應用與改良。 3. 長期且廣泛地與其他職能單位的評估相結合。
說明與補充事項	<p>【註1】工具和設備：如測量和計算設備，包含卷尺、尺、計算機、電腦等。</p> <p>【註2】材料：如產品和布料樣品、視覺輔助（如照片、雜誌、文宣、草圖等）、施工圖等。</p>

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。