

職能單元代碼	RTO3R1349v2
職能單元名稱	建立與維護客戶信用帳戶及服務
領域類別	物流運輸 / 運輸作業
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、建立及維持客戶信用帳戶及服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立並與客戶【註1】<u>溝通</u>【註2】信用額度及其它信貸措施等。 2. 監控客戶的付款期程。 3. 定期確認並列出債務人以採取後續行動。 <p>二、維持客戶資訊系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期向客戶傳達信用帳戶的狀態。 2. 準備能顯示實際績效的統計報表，並與預期績效做比對。 3. 維持以信用銷售的產品及服務相關的資料庫資訊。 4. 及時並周到處理客戶的查詢。 5. 維持資料庫的安全及資料完整性。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生與環保相關規範</p> <p>二、貨運服務相關規範</p> <p>三、客戶信用帳戶及服務維持的<u>工作場域</u>【註3】程序及政策</p> <p>四、維持客戶信用帳戶時的常見問題與因應</p> <p>五、信用服務相關資訊</p> <p>六、客戶信用帳戶及服務維持的<u>資訊 / 文件</u>【註4】要求</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、遵循組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>四、客戶關係經營管理</p> <p>五、客戶管理文件讀寫能力</p> <p>六、客戶管理作業系統操作能力</p> <p>七、研擬解決客戶信用帳戶問題的建議策略</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能定期向客戶傳達信用帳戶的狀態。 2. 了解本單元所應具備之職能內涵，包括：客戶關係經營管理、信用服務相關資訊等。 3. 遵循職業安全衛生、個人資料保護法等相關法規。

	<p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在一系列情境及持續一段時間條件下展示其績效。 2. 評量資源：包括一系列相關的練習、個案研究或其他模擬的實際作業及知識評量、各種工作場域的相關操作情況等。 3. 真實及模擬環境中，要求相關及適當的物料及設備、<u>工作場域程序</u>【註5】、法規、作業規範及操作手冊等文件。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 須由立案培訓機構進行本單元的評量。 2. 透過適當的書或口頭形式，進行基礎知識評量。 3. 透過於立案培訓機構的適當模擬環境下行動、工作場域中各種適當的情況等進行實際評量。
說明與補充事項	<p>【註1】客戶：可能為內部或外部的客戶，如所有其它鐵路及貨運監管機構、私營企業、政府機構、公共以及內部等客戶的成員。</p> <p>【註2】溝通（法規及法律）：如信用服務提供的相關規範及法規、隱私法、信用擴張條件及相關的政府法律、審計和金融法律、相關的職業安全衛生及環境保護法規、工作場所關係法規、勞基法等。</p> <p>【註3】工作場域：如大、中、小型工作現場等。</p> <p>【註4】資訊 / 文件：如信用帳戶及服務相關的作業規範及法規、客戶請求及工作指令、工作場域程序及政策、記錄保存、信用額度及信用監管機構層級、工作規範及入門文件、辦公室設備的製造商規範、信用服務所使用的文件及表單、緊急程序等。</p> <p>【註5】工作場域程序：如公司程序、企業程序、組織程序、既定程序等。</p>

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。