

職能單元代碼	RTM4R0328
職能單元名稱	制定工作場所政策和程序
領域類別	物流運輸/運輸規劃及管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、建立工作場域政策</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認工作場域政策的要求【註 1】</li> <li>2. 資訊蒐集【註 2】，用來規劃並發展政策</li> <li>3. 確認利益相關者，並諮詢以制定政策</li> <li>4. 基於可能的效用、時程以及成本建議政策選項</li> <li>5. 依所開發的政策體現工作場域政策要求</li> <li>6. 找出具一致性看法的實施方法</li> </ol> <p>二、溝通協調工作場域政策</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推廣工作場域政策給利害關係人【註 3】</li> <li>2. 與參與政策執行的人溝通所承擔責任的預期成果、活動</li> </ol> <p>三、實施工作場域政策</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開發並與利害關係人溝通工作場域政策的實程序</li> <li>2. 執行持續改善的策略</li> <li>3. 建立並指定使用紀錄系統以追蹤持續改善的責任</li> </ol> <p>四、評量工作場域政策的實行</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 書面化結果並提供反饋給關鍵人員和利害關係人</li> <li>2. 調查政策實行的結果</li> <li>3. 記錄以確認監控並使用所需矯正行動，推動績效持續改善</li> <li>4. 修正所需政策及程序，以確保改善進行</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、有關所屬工作區域最佳實務的途徑</p> <p>二、法規和適用於業界與組織的工作守則</p> <p>三、有關所屬組織的品質認證系統</p> <p>四、相關業界標準</p> <p>五、相關組織政策、程序和協議</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、調整溝通方式以適合不同的對象</p> <p>二、諮詢並驗證政策</p> <p>三、有效地管理不同的觀點以及意見相左的利害關係人</p> <p>四、使用適合目標受眾精確的表達方式、語言和結構架構以準備書面報告</p> <p>五、閱讀並評估複雜與正式的文件，例如政策和法律</p>

	六、研究、分析並準備資訊
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"> <li>1. 關鍵人員參與規劃、開發並執行符合法律要求的組織政策</li> <li>2. 作為政策的部分，受到制定、執行和評量的執行策略</li> <li>3. 與利害關係人溝通以討論政策制定和實施的可能的方法，並致力於解決利害關係人之間的爭端</li> <li>4. 針對產業最佳實務藉由確認改善和基準，評量並改善政策，並在一段時間內嘗試新途徑</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實際的工作場域或模擬環境</li> <li>2. 相關法律標準/指南</li> <li>3. 各種工作場域文件和人員、資訊以及資源(如遵從義務、組織計劃、工作職責)</li> <li>4. 其他各方涉及發展及執行政策的報告</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告</li> <li>2. 個案研究的回應</li> <li>3. 所開發政策和程序上的說明所採取之途徑文件的評量</li> <li>4. 評量所實施之策略和工作計畫</li> <li>5. 涉及利害關係人在政策發展、執行和評量所使用方法的分析</li> <li>6. 在工作場域裡所確認用來改善低效能或機會的分析</li> <li>7. 隨時間觀察有關工作領域中所發展的政策及程序相關聯之評量</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】工作場域政策的要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶要求</li> <li>● 工作守則</li> <li>● 社區議題</li> <li>● 法律或法規要求</li> <li>● 組織要求</li> <li>● 供應商要求</li> </ul> <p>【註 2】資訊蒐集的來源可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織的規範</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 法規</li><li>● 相關的人員</li></ul> <p>【註 3】利害關係人可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 客戶</li><li>● 組織的雇員</li><li>● 政府</li><li>● 地方社區</li><li>● 其他組織</li><li>● 來自組織之外具有特殊技術專長的專家</li><li>● 供應商</li></ul>
--	---