

職能單元代碼	SMS2R0502
職能單元名稱	實驗室工作的人際溝通與協調
領域類別	科學、技術、工程、數學/數學及科學
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、接收指示並採取行動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認真聆聽指示並適當地回應</li> <li>2. 釐清指示以確保完全理解工作任務</li> </ol> <p>二、接收和承載訊息</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接收口頭和書面訊息並適當地回應</li> <li>2. 記錄及承載資訊，讓訊息被理解</li> </ol> <p>三、展現適當的人際交流技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵循企業對平等就業機會、反歧視和反騷擾的相關程序</li> <li>2. 在日常互動中展現有效的人際交流技巧</li> </ol> <p>四、提供適當資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照企業的客服規定來處理詢問</li> <li>2. 以提問及總結方式來建置詢問內容</li> <li>3. 取得並提供符合自身權限和保密規定的相關資訊</li> <li>4. 如果超出職責範圍，將詢問轉交給相關人員解決</li> <li>5. 按照企業程序清楚準確地完成工作場所文件【註 1】</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、企業的顧客服務標準與程序</p> <p>二、受評者執行例行技術工作的標準作業程序(SOPs)</p> <p>三、有效的人際交流之原則</p> <p>四、平等就業機會、反歧視和反騷擾相關規定</p> <p>五、通訊協定</p> <p>六、衛生、安全和環境的相關規定</p> <p>七、企業提供的產品和服務</p> <p>八、企業和實驗室的配置</p> <p>九、對企業和顧客的實驗室服務角色</p> <p>十、組織架構</p> <p>十一、 製造業、食品加工和建材檢驗產業：因實驗室分析結果而改變生產原料組合時，需給生產人員適時的指示</p> <p>十二、 生醫產業：人體樣本(例如輸血產品、血液酒精樣本與藥品檢測尿液)的接收和放行的核實與簽名規定</p>
職能內涵	一、有效地與不同組織層級和不同文化背景的人進行溝通

(S=skills 技能)	<p>二、使用可得的通訊設備(例如電話、線上和紙本名錄、電子郵件、傳真、內部網路和外部網路)</p> <p>三、認真聆聽並釐清訊息與指示以確認其意思</p> <p>四、在企業可接受的時限內回應來電和訊息</p> <p>五、確定相關的資訊來源管道</p> <p>六、以有效與即時的方式來提供準確的資訊</p> <p>七、清楚準確地完成相關的工作場所文件</p> <p>八、透過個人互動來促成合作</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"> <li>有效地與他人溝通，認真聆聽、釐清訊息和指示以確認其意思</li> <li>運用適當術語來提供準確及時的資訊</li> <li>清楚準確地完成工作場所文件</li> <li>運用人際互動來促進合作</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>企業程序和文件</li> <li>通訊設備(例如電腦、線上和紙本名錄、電子郵件、傳真、內部網路和網路)</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>評量受評者準備的訊息和工作場所文件</li> <li>同事、顧客和主管的回饋意見</li> <li>觀察受評者在各種技術和管理工作上的績效</li> <li>進行提問以評量相關工作場所程序的了解程度</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】工作場所文件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>標準作業程序與實驗室方法</li> <li>工作紀錄卡與工作職掌</li> <li>設備說明書和服務日誌</li> <li>新進員工訓練手冊</li> <li>供應商目錄</li> <li>(每日)生產時程表</li> <li>實驗室時程表</li> <li>校正和維修保養時程表</li> <li>相關法規條例的指南(例如食品標準規範)</li> <li>物質安全資料表(MSDS)</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>● 違規事件的報告</li><li>● 品質說明書</li><li>● 工作時間紀錄表與日誌本</li><li>● 生產規格</li><li>● 文本程序</li><li>● 交接班報告</li><li>● 提貨清單</li><li>● 危害分析重要管制點(HACCP)程序</li><li>● 使用以下的資訊：<ul style="list-style-type: none"><li>■ 科學與技術的通用術語</li><li>■ 符號、圖表、標誌、書面文字、表格、圖形和計算</li></ul></li></ul> |
|--|---|