

職能單元代碼	SMS2R0504
職能單元名稱	提供實驗結果資訊給顧客
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、評估資訊提供與/或建議提供的請求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 釐清及確認要求的來源、性質和優先性</li> <li>2. 適當時將需求轉交給相關部門、單位或人員</li> <li>3. 按照企業程序來接收與記錄客戶請求</li> </ol> <p>二、準備回應</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 找到和取得所需資訊</li> <li>2. 若缺乏現有資訊，根據優先性及所需費用來決定是否要取得或製作所需之資訊</li> <li>3. 在行動前取得發佈資訊所需的核准/授權</li> </ol> <p>三、提供資訊【註 1】與/或建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵循企業或相關規定之要求【註 2】，確保資訊是準確且相關的</li> <li>2. 當無法立刻回覆時，隨時讓顧客【註 3】知道處理進度</li> <li>3. 按照企業程序，將資訊提供的請求和回覆通知其他相關人員</li> <li>4. 根據優先性、成本、和顧客的設備來選擇使用最合適的通訊方法</li> <li>5. 使用適合顧客的格式來提供資訊</li> <li>6. 檢查回覆是否符合顧客需求，必要時採取適當行動</li> <li>7. 按照企業程序，有禮貌、有效率及適當地與顧客應對</li> </ol> <p>四、記錄請求和回覆細節</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照企業程序準確地記錄資訊細節</li> <li>2. 確保所有書面資訊是準確和清楚的</li> <li>3. 按照企業程序將所有紀錄歸檔至指定位置</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、企業程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 考量文化和社會背景，對內部和外部的顧客提供服務</li> <li>2. 職業安全衛生和環境規定</li> </ol> <p>二、企業營運目標和主要績效指標，作為與顧客應對的基準</p> <p>三、企業產品與服務方面的資訊</p> <p>四、實驗室的方法、數據、樣本蒐集和的主要特性的技術細節</p>

<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	一、溝通及提供資訊給顧客時遵守企業程序 二、判定資訊提供的優先順序 三、使用適當的來源管道，找出及整合所需資訊 四、提供準確相關並符合規定格式的授權資訊 五、使用適合顧客的術語並避免使用行話 六、有效率及有禮貌地進行溝通，並考慮顧客需求 七、維護資訊安全與機密 八、記錄和歸檔顧客請求提供的資訊
<b>評量設計參考</b>	一、評量之關鍵面向/能力證明之證據： 1. 正確地評估資訊提供的請求，並決定其優先順序 2. 利用適當的來源管道，找出及整合所需資訊 3. 提供準確相關並符合規定格式的授權資訊 4. 使用適合顧客的術語並避免使用行話 5. 考慮顧客需求，有效率及有禮貌地進行溝通 6. 依照企業程序，維護資訊安全與機密 7. 記錄資訊提供要求及所提供的資訊，並將紀錄歸檔 二、評量所需情境與特定資源： 1. 資訊目錄與資料庫 2. 職場文件 3. 設備，例如電話、傳真機、電腦設備(電子郵件或線上資訊系統) 三、評量方法： 1. 檢視受評者準備的數據工作表單、計算、電腦文件(例如試算表、資料庫、統計分析)、圖形、表格和/或圖表 2. 檢視受評者所轉錄、維護或儲存的紀錄 3. 主管和同事的回饋意見 4. 進行提問以評量受評者對相關程序和數據趨勢的了解程度 5. 觀察受評者處理數據、歸檔和儲存紀錄
<b>說明與補充事項</b>	<b>【註 1】</b> 資訊可能包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 材料分類和特性</li> <li>● 程序的技術和/或製造知識</li> <li>● 分析和/或檢驗結果，以及主管機關許可的分析結果解釋</li> <li>● 風險評估、監控和最小化</li> <li>● 費用、數量和時間估算</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 合約變更和索賠</li> <li>● 場地評估和問題</li> <li>● 資料分析和統計解釋</li> </ul> <p>【註 2】企業或相關規定之要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 資訊目錄(組織的架構和電話)</li> <li>● 線上資料庫</li> <li>● 唯讀式光碟</li> <li>● 職場文件，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 設備說明書</li> <li>■ 實驗室紀錄</li> <li>■ 國家標準</li> <li>■ 認證的實驗室報告</li> <li>■ 分析報告表單(過去和現在的)</li> <li>■ 組織架構圖</li> <li>■ 標準作業程序(SOPs)</li> </ul> </li> <li>● 企業程序治理，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 請求的接收</li> <li>■ 資訊和結果的公佈，以及客戶和顧客的保密需求</li> <li>■ 保存樣本完整性的樣本採集規則和方法</li> <li>■ 處理和採集本地動植物(基於動物福利相關法規和作業規範)</li> <li>■ 歸檔系統、資料庫和實驗室紀錄</li> </ul> </li> </ul> <p>【註 3】顧客可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 內部和外部顧客</li> <li>● 大眾市民</li> <li>● 主管機關，包括監管機構</li> <li>● 其它企業</li> <li>● 工程師</li> <li>● 科學家</li> <li>● 其他專業人員</li> </ul>
--	--