

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"> 1. 釐清及確認要求的來源、性質和優先性 2. 適當時將需求轉交給相關部門、單位或人員 3. 按照企業程序來接收與記錄客戶請求 <p>二、準備回應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找到和取得所需資訊 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 3. 在行動前取得發佈資訊所需的核准/授權 <p>三、提供資訊【註 1】與/或建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 2. 當無法立刻回覆時，隨時讓顧客【註 3】知道處理進度 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 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 5. 使用適合顧客的格式來提供資訊 6. 檢查回覆是否符合顧客需求，必要時採取適當行動 7. 按照企業程序，有禮貌、有效率及適當地與顧客應對 <p>四、記錄請求和回覆細節</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 按照企業程序準確地記錄資訊細節 2. 確保所有書面資訊是準確和清楚的 3. 按照企業程序將所有紀錄歸檔至指定位置
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、企業程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 考量文化和社會背景，對內部和外部的顧客提供服務 2. 職業安全衛生和環境規定 <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>

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

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