

職能單元代碼	KPS4R1576v2
職能單元名稱	提供財務和業績資訊
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、評估客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對客戶的期望加以釐清、確認，以確保與客戶對目標的認知一致 2. 就業務的發起、組織及財務等面向，需確定具體的法規和客戶財務需求 3. 與客戶討論財務的選項和流程，訂定計畫，以確保資訊的提供和客戶目標達成 4. 定期依商定的準則審議計畫，並將結果明確地傳達給客戶 5. 隨時留意客戶的目標，以迎合客戶需求的改變 6. 定期蒐集服務意見回饋並進行分析，以納入日後客服範疇 7. 調查客戶服務不足之處，規劃和執行解決方案 <p>二、分析資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織程序，從正當管道取得可靠、準確的資訊 2. 資料的彙整和調整，確認報表正確、符合程序、法規和標準財務報告原則 3. 根據標準會計準則分析收益及成本，需符合組織目標 4. 資料和報表皆按標準的財務分析技術進行 5. 對企業財務績效進行評估，特別是獲利能力、效率和財務穩定性等方面 6. 在一致性原則下，對客戶業務和個人目標進行分析 7. 在進行相關評估時，應考量評估業務的財務潛力、未來資金需求以及法定義務 <p>三、備妥建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以務實角度，向客戶提供財務績效、合規性及建議，包括重大稅務議題及選擇權比較 2. 使用簡明易懂呈現方式，將資訊有效傳達客戶 3. 提供客戶識別量化風險、意外狀況、未來現金流量的建議，並告知風險管理方案及權利義務

	4. 提供客戶短期、長期融資建議
職能內涵 (K=knowledg 知識)	<p>一、金融法規，如：扣除額及稅徵法規中之分配額</p> <p>二、預測技能</p> <p>三、政府的財政政策和行政財務管理指導</p> <p>四、提供財務數據的方法</p> <p>五、現金流原則及預算控制</p> <p>六、相關法規：消保法</p> <p>七、金融產品及市場資訊的資源，如：銀行業者、金融顧問</p> <p>八、地方及中央稅賦：房屋稅、地價稅、土地增值稅</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通技能：透過詢問或主動傾聽確認客戶之需求，能與來自不同社會文化種族背景及具備不同身心素質的人共事。</p> <p>二、研究技能：使用及管理財政服務資訊、金融產品及服務資訊。</p> <p>三、讀寫技能：以分析客戶需求及準備清楚的書面建議、計劃及報告。</p> <p>四、計算技能：進行財務評估及分析</p> <p>五、電腦技能：使用網路、試算表及資料庫</p> <p>六、學習技能，以維護符合法規及需求變化的知識</p> <p>七、決策技能及解決問題技能：辨識任何對客戶服務或報告有潛在影響之爭議，並於爭議發生時找出解決方案</p> <p>八、計畫、籌備及排程技能：包括計劃工作和排序</p> <p>九、團隊合作技能</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 地方和中央稅賦、持有稅及移轉稅之課徵情況，遵守財政法規、會計標準、實務以及原則 2. 了解客戶需求，並分析其財務數據準備建議報告 3. 評估客戶面臨的稅收、合規性和業務可行性問題，以及風險管理做法 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在有關工作場所或模擬的工作環境中，在指定的金融服務工作環境和條件背景下，取得能力證明 2. 取得並使用一系列通用辦公設備、技術、軟體及耗材 <p>三、評量方法</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評量綜合活動，整合本單元或相關單元群組之能力 2. 對受評者在職場或角色扮演中，進行觀察流程及程序 3. 對受評者基礎知識及技能，進行口頭或書面詢問 4. 建立及審核職場專案以及商業模擬活動及情境 5. 評量工作實例 6. 使用並驗證第三方報告 <p>四、其他</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能力展現需經長時間觀察，能否勝任該角色的工作範疇，能否遵循工作場域的實務標準。 2. 若評量屬結構式學習經驗的一部份，證據必須包含不同時間點的表現，並將學習及實務分開評量。唯有執行評量者對該人員的能力深具信心，才能評斷其能力。 3. 所有屬於結構式學習經驗的評量皆須包含直接、間接與補充證據。
說明與補充事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 期望和目標包括：管理效率、資產開發、財政整頓、更高的投資報酬、改善現金流量、改善生活品質、降低稅賦、財富增值。 2. 客戶包括：企業、公司幹部和管理董事會、金融機構、政府部門、直線管理、合夥公司、法人組織、非法人組織、私人個體戶、股東、獨資經營者、法定機構。 3. 財務項目包括：借款調整、財產清算、資本、成本回收、債務和權益、股息、基金選擇、長期投資、購買、資金來源。 4. 計劃包括：應收帳款管理，適當的資金結構，可供選擇的金融種類，商業計劃，商業登記，開發現金流量，保險需求，長期和短期財務需求，個人理財需求及定位，規章、許可證及執照，財務系統之審核，適合的商業架構，稅徵議題，營運資金需求。 5. 議定準則(規範)包括：資產管理，預算編制，營業額，成本制定、定價及預算，決策當局，預測回報，淨現值，定期報告，收益性及財務穩定性，策略性的優先任務，營運資金管理。 6. 顧客服務不足的狀況包括：提供建議的正確性、相關因素的考量、紀錄的維護、建議的呈報、回應的時間。

	<ol style="list-style-type: none">7. 適當的授權和資源來自：行政總裁或財務總監、公司管理人和管理委員會、政府官員、組織程序和政策、專案經理、法定報告書及指導方針。8. 標準財政分析技術包括：標竿分析法、現金流量分析法、成本收益分析法、財務報表分析及財務比率分析9. 重大稅徵議題包括：商業活動聲明報告之需求、合規報告內容、隨收隨付制之義務、報告和簽收日期、國家或地區稅收義務10. 呈現和編排方法包括：計算細節、估計和預測、注釋說明、圖形、表格11. 風險和意外事件包括：業務預測、債務人違約、資金成本、避險安排、保險事故、營運成本、機會成本12. 風險管理選項包括：保險項目及內部控管程序13. 權利和義務包括：民法債權契約、公司法、勞基法、消費者保護法、個資法、稅收、地方稅、中央稅賦、房屋稅、地價稅、資本利得稅、土地增值稅
--	--