

職能單元代碼	KPS3R0836v2
職能單元名稱	與顧客進行覆核以確認消費交易
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、準備覆核客戶資料</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在整理、準備具體訪談相關文件和資訊來源</li> <li>2. 建議文件，付款要求，訪談程序和客戶出席要求</li> <li>3. 採取必要的跟進行動</li> </ol> <p>二、進行客戶交易覆核</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 說明訪談目的，過程和明確要求</li> <li>2. 檢查客戶文檔，包括個人基本資料，以確保它是按照郵政企業的指導方針和授權機構的監管要求</li> <li>3. 確保訪談條件和設施是按照郵政企業和授權機構的要求</li> <li>4. 根據郵政企業和授權機構的要求記錄意見</li> <li>5. 檢視客戶原始文件和客戶的提問，確實地保證提供的信息是真實的，而且是根據郵政企業和授權機構的合理要求</li> <li>6. 根據郵政企業和授權機構要求申請人確認身份，檢查品質，所有相關文件的一致性和身份細節和照片</li> <li>7. 確認並交叉檢查文件的細節，以確保一致性和有效性</li> <li>8. 請求，目視並包括符合監管要求需要更多的證據</li> <li>9. 訪問所有相關的資訊來源，以確認應用程序是按照客戶和監管機構的要求</li> </ol> <p>三、確認消費交易程序</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提醒客戶有責任提供準確資訊，並告知會用來完成最終確認</li> <li>2. 根據郵政企業和授權機構的要求，接受和記錄付款</li> <li>3. 根據郵政企業和授權機構的要求來修改、取消以前需要的文件</li> <li>4. 根據郵政企業的政策和程序，驗證消費交易程序</li> <li>5. 提供送貨選項，並根據郵政企業和機構的授權政策及程序</li> <li>6. 根據郵政企業和授權機構的要求全面申報和記錄交易</li> </ol>

	<p>7. 有關根據郵政企業和授權機構要求，在此過程中進一步相關資訊提供給客戶</p> <p>8. 根據保密要求和郵政企業的政策和程序保持機密</p> <p>9. 記錄應用程序的詳細資訊，並根據郵政企業和授權機構的要求轉發給有關當局</p>
<b>職能內涵</b> (S=skills 技能)	<p>一、人際溝通技巧</p> <p>二、識字和算術技能，閱讀和解釋的要求郵政企業和第三方機構的應用</p>
<b>職能內涵</b> (K=knowledge 知識)	<p>一、郵政企業和機構的授權政策和程序</p> <p>二、關於相關法律和法規要求，開展與客戶的訪談與第三方機構的相關服務</p>
<b>評量設計參考</b>	<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. 法律和監管要求</li> <li>2. 與客戶或申請者進行有效溝通</li> <li>3. 化解客戶咄咄逼人的情況</li> <li>4. 準確地完成文檔</li> <li>5. 解釋和適用相關資訊，其中可能包括工作場域衛生與安全（WHS）和環保要求，隱私立法和郵政企業操作程序和政策</li> <li>6. 職場上與他人有效地工作</li> <li>7. 透過口頭和書面的形式有效地傳達信息</li> <li>8. 保持工作記錄和文檔</li> <li>9. 提供有效和專業的客戶服務</li> <li>10. 選擇和使用適當的工作場所口語和技術語言</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一個真實或模擬工作環境</li> <li>2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 郵政企業的政策和程序手冊</li> <li>(2) 相關授權機構的政策和程序手冊</li> <li>(3) 客戶申請文件</li> <li>(4) 個人身份證明及相關文件</li> </ol> </li> </ol> <p>三、評量方法</p> <p>應使用一系列的評量方法來評量實務技能和知識適用本</p>

	<p>單元的範例如下：</p> <p>(1)在工作場域的表現觀察</p> <p>(2)角色扮演</p> <p>(3)從主管的第三方報告</p> <p>(4)客戶的回饋意見</p> <p>(5)回答有關具體的技能和知識問題</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 相關文件和資訊來源可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請表</li> <li>● 申請人的出生證明</li> <li>● 申請人的舊護照</li> <li>● 第三方機構查詢熱線</li> <li>● 第三方機構，郵政企業的手冊</li> </ul> <p>【註2】 具體的訪談可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請開立銀行賬戶</li> <li>● 許可證申請</li> </ul> <p>【註3】 文件要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 代理協議文件</li> <li>● 足夠和有效的身份證明</li> </ul> <p>【註4】 訪談過程可以包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 傳譯員的要求</li> </ul> <p>【註5】 個人資訊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全名（包括文件、契約變化）</li> <li>● 性別</li> <li>● 出生日期</li> <li>● 出生地</li> <li>● 配偶的詳細資料和兒童資料（包括相關法律文件）</li> <li>● 母親出生時姓</li> <li>● 白天聯繫方式</li> <li>● 住址</li> </ul> <p>【註6】 更多證據可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 身份證明，包括近照，如當前駕照</li> <li>● 父母親的出生證明</li> <li>● 公民身份和居住資訊</li> </ul>

	● 居住意向
--	--------