

職能單元代碼	MPM4R1813v2
職能單元名稱	有效溝通與聯繫
領域類別	製造 / 生產管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、準備溝通活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 取得<u>文件、表單或其他相關技術資訊</u>【註1】。 2. 決定溝通程序，使工作時間降至最低。 <p>二、閱讀例行文件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解並說明文字目的。 2. 展示並說明透過閱讀方式確認之重點與想法。 3. 瞭解並運用新技術之意涵。 4. 確認關鍵字與詞語之意涵。 <p>三、編寫例行文案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據工作場域要求編寫例行文案。 2. 根據工作場域要求完成制式表格。 3. 遵循拼字、標點及語法規則。 4. 文案透過自主檢查且確認後，並向相關人員提交，以便檢查進度。 <p>四、工作場所溝通方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過適當的方式傳達訊息，以確保發送或接收訊息時的<u>有效溝通</u>【註2】。 2. 於工作場域協助同事，以達成共識。 3. 要求同事提供的訊息是正確的，並予以回應。 <p>五、操作工作場域通訊系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據溝通要求與工作場域政策使用<u>通訊系統功能</u>【註3】。 2. 根據工作場域政策與程序，運用客戶關係實務技巧進行電話通訊工作。 3. 根據工作場域政策與程序，進行電腦通訊工作。 4. 需要時即時回覆訊息。
職能內涵	一、職業安全衛生相關規範

(K=knowledge 知識)	二、組織及工作場域相關作業標準、政策與程序 三、常見汽車術語 四、製造商修復手冊 五、維護客戶關係
職能內涵 (S=skills 技能)	一、職業安全衛生風險管控能力 二、技術文件、報告、工作指示、手冊及規範判讀能力 三、規劃於汽車工作場域進行有效溝通之作業流程 四、分析與評估溝通任務所需的工具、設備和資源 五、例行案例文件的編寫能力 六、通訊系統的操作能力 七、客戶關係維持與管理能力 八、撰寫工作業務紀錄
評量設計參考	一、評量證據 <ul style="list-style-type: none"> 1. 能於汽車工作場域進行有效溝通。 2. 能了解本單元所應具備之職能內涵。 3. 能遵循職業安全衛生相關規範。 二、評量情境與資源 <ul style="list-style-type: none"> 1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。 2. 相關軟硬體設備。 3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。 4. 視需要提供適當的學習和評量協助。 5. 符合職業安全衛生相關規範及作業程序。 三、評量方法 <ul style="list-style-type: none"> 1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者編寫例行案文、透過適當的方式傳達與回覆訊息等任務。 2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。 3. 評量者設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力。 4. 評量可與其他職能單元評量聯合進行。
說明與補充事項	【註1】文件、表單或其他相關技術資訊：如製造商修復手冊、企業政策及程序、工作指示、工作單、文件及文具、電話作業程序等。

	<p>【註2】有效溝通：以最適當方式溝通，如面對面、電話、書面或電子通訊等方式、清楚說明、書寫清晰、眼神接觸、適當肢體語言等。</p> <p>【註3】通訊系統功能：如電話使用與系統作業程序（轉接來電、來電等候、留言）；及電腦方面（電子郵件、檔案傳輸、文件分發）等。</p>
--	--

更新紀錄

2022 年修訂職能內容。