

匿名稽核員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	KMA4225-001v2	匿名稽核員	最新版本	略	2025/06/15
V1	KMA4225-001v1	匿名稽核員	歷史版本	已被《KMA2431-001v2》取代	2022/12/07

職能基準代碼		KMA4225-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	匿名稽核員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 市場分析研究		職類別代碼	KMA
	職業別	統計調查訪談人員		職業別代碼	4225
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 廣告業及市場研究業		行業別代碼	M7320
工作描述		由顧客角度出發，以匿名方式至受稽核單位進行服務 / 消費過程體驗，並進行服務品質評價與分析。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1匿名訪 查前準備 工作	T1.1蒐集 訪查單位 / 商家資 訊	O1.1.1評 核表	P1.1.1蒐集訪查單位 / 商家相關資訊，確認訪查 區域位置、數量、要點、體驗項目與評核 標準。 P1.1.2視需求與該組織共同討論，依據完成之評 核表，作為訪查參考依據。	3	K01指定單位 / 商家相關資訊 K02評核 / 稽核相關知識 K03服務品質相關知識 K04服務禮儀相關知識	S01電腦資訊科技應用能力 S02電腦文書處理能力 S03應對與說明能力
	T1.2準備 訪查應備 物品	O1.2.1訪 查紀錄檔 案 (文字	P1.2.1準備照相、錄音、錄影等相關工具，以便 詳細記錄訪查過程，作為評核依據。	2	K05照相、錄音 / 錄影設備操作 知識	S04數位影音設備操作能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		影音記錄)				
T2進行匿名訪查	T2.1進行電話或網路訪查	O2.1.1訪查紀錄	<p>P2.1.1以電話或網路方式，對受訪者詢問指定單位 / 商店之消費過程體驗，並進行服務品質評價，依組織需求進行錄音。</p> <p>P2.1.2依據評核表逐項檢核，確保內容調查完整，並完成相關紀錄。</p> <p>P2.1.3依任務規定期限前，完成訪查任務。</p>	3	<p>K01指定單位 / 商家相關資訊</p> <p>K02評核 / 稽核相關知識</p> <p>K03服務品質相關知識</p> <p>K04服務禮儀相關知識</p> <p>K05照相、錄音 / 錄影設備操作知識</p> <p>K06電話禮儀相關知識 (包括聲音表情、溝通)</p>	<p>S02電腦文書處理能力</p> <p>S03應對與說明能力</p> <p>S04數位影音設備操作能力</p> <p>S05時間管理能力</p>
	T2.2進行實地訪查	O2.2.1訪查紀錄	<p>P2.2.1以匿名方式及顧客角度至指定的單位 / 商家進行實地訪查，觀察第一線服務人員與顧客的互動及其他各項服務品質，體驗多元服務。</p> <p>P2.2.2善用照相、錄音或錄影工具，記錄體驗過程，做為評核依據。</p> <p>P2.2.3依據評核表逐項檢核，並完成相關紀錄。</p> <p>P2.2.4依任務規定期限前，完成訪查任務。</p>	3	<p>K01指定單位 / 商家相關資訊</p> <p>K02評核 / 稽核相關知識</p> <p>K03服務品質相關知識</p> <p>K04服務禮儀相關知識</p> <p>K05照相、錄音 / 錄影設備操作知識</p>	<p>S02電腦文書處理能力</p> <p>S03應對與說明能力</p> <p>S04數位影音設備操作能力</p> <p>S06現場觀察能力</p>
T3完成匿名訪查報告	T3.1完成訪查報告	O3.1.1訪查報告	<p>P3.1.1將所有訪查紀錄依評核表內容，客觀並正確詳實記錄，完成訪查報告。</p> <p>P3.1.2於任務規定完成期限前，提交彙整報告 (包括：照片、錄影、錄音檔等) 給業務主責窗口。</p>	3	<p>K01指定單位 / 商家相關資訊</p> <p>K02評核 / 稽核相關知識</p> <p>K03服務品質相關知識</p> <p>K04服務禮儀相關知識</p> <p>K05照相、錄音 / 錄影設備操作</p>	<p>S02電腦文書處理能力</p> <p>S04數位影音設備操作能力</p> <p>S05時間管理能力</p> <p>S07報告撰寫能力</p>

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					知識 K07訪查報告撰寫內涵	

職能內涵 (A=attitude 態度)
<p>A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。</p> <p>A02正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。</p> <p>A03親和力：對他人表示理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。</p> <p>A04謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。</p> <p>A05好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。</p> <p>A06應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。</p>

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none"> ● 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件： <ul style="list-style-type: none"> • 大專以上畢業；或具1年以上稽核相關工作經驗；或取得服務稽核相關證照資格。