

醫療器材產業業務主管職能基準

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	KPS2434-003v2	醫療器材產業業務主管	最新版本	略	2023/12/15
V1	KPS2434-003v1	醫療器材產業業務主管	歷史版本	已被《KPS2434-003v2》取代	2021/11/29

職能基準代碼		KPS2434-003v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	醫療器材產業業務主管		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	醫療及其他技術銷售專業人員	職業別代碼	2434	
	行業別	製造業 / 其他製造業	行業別代碼	C3329	
工作描述		負責規劃、協調及執行醫療器材業務推廣及部門管理工作。			
基準級別		4			

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 開發業務與銷售產品	T1.1 擬定業務開發與產品銷售計畫	O1.1.1 業務開發計畫 O1.1.2 產品銷售計畫	P1.1.1 分析並判斷醫材產業趨勢、醫材市場資訊及客戶需求動向。 P1.1.2 依組織核定之年度營運計畫、醫材產業與市場及客戶需求等資料，擬定部門業務開發與產品銷售計畫。 P1.1.3 依業務開發與產品銷售計畫，劃分部門各團隊的業務區域，並訂定各團隊之業務開發與銷售目標。	5	K01 我國醫材管制規範 K02 我國醫療與健康保險政策 K03 國際主要之醫材管制規範 K04 醫材市場及應用趨勢 K05 組織營運計畫 K06 衝突管理 K07 溝通及人際關係	S01 醫材產業外部環境認知評估 S02 醫材市場有效連結 S03 醫材分析與解讀 S04 醫材業務規劃與組織 S05 醫材業務計畫撰寫 S06 醫材業務團隊合作 S07 醫材業務顧客導向

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)
	T1.2 管理業務開發及銷售任務	O1.2.1 客戶開發紀錄 O1.2.2 產品銷售報表	P1.2.1 領導部門成員共同開發醫療院所潛在客戶，以建立關係，達成業務開發計畫目標。 P1.2.2 依產品銷售計畫，協助部門成員推展及接洽醫療院所之業務。 P1.2.3 管理部門成員銷售產品之狀況及成果，以達成銷售計畫目標。	4	K07 溝通及人際關係 K08 顧客關係管理 K09 公共關係概念 K10 消費者行為學 K11 服務品質管理 K12 行銷管理 K13 管理學概論	S04 醫材業務規劃與組織 S06 醫材業務團隊合作 S08 醫材業務人脈拓展 S09 醫材業務領導
T2 負責指定專案之業務	T2.1 完成指定專案業務	O2.1.1 專案業務執行紀錄	P2.1.1 針對客戶類別或組織指定專案，擬定業務開發或產品銷售之策略及執行方法。 P2.1.2 依客戶類別或指定專案之業務開發或產品銷售策略，帶領相關成員並參與執行有關任務，以達成專案業務目標。	4	K07 溝通及人際關係 K08 顧客關係管理 K09 公共關係概念 K10 消費者行為學 K11 服務品質管理 K12 行銷管理 K14 專案管理 K15 策略管理及應用	S02 醫材市場有效連結 S07 醫材業務顧客導向 S08 醫材業務人脈拓展 S10 醫材業務成果導向
T3 領導及管理業務執行	T3.1 負責業務之推展	O3.1.1 業務主管工作紀錄	P3.1.1 帶領部門成員拜訪現有客戶，以維繫客戶關係，並傳承業務開發、產品銷售與客戶關係維護等經驗。 P3.1.2 領導部門各團隊執行業務開發與銷售計畫，達成組織年度營運計畫目標。 P3.1.3 能夠負責並進行部門內及部門間，以及上下層級之協調與整合工作。	4	K07 溝通及人際關係 K08 顧客關係管理 K09 公共關係概念 K11 服務品質管理 K12 行銷管理 K13 管理學概論 K16 組織領導理論與實務	S03 醫材分析與解讀 S04 醫材業務規劃與組織 S06 醫材業務團隊合作 S09 醫材業務領導 S11 醫材業務影響力 S12 醫材業務溝通協調 S13 醫材業務簡報演示

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)
			<p>P3.1.4 協助確認醫療器材之銷售 (採購) 契約，確保產品銷售條件符合組織利益與規範。</p> <p>P3.1.5 協助部門成員依據產品使用說明書，說明並示範產品之正確使用方式，並針對醫材異常及不良反應回饋處理。</p>			S14 醫材產品安全使用
	T3.2 督導業務之執行	<p>O3.2.1 業務主管工作紀錄</p> <p>O3.2.2 業務開發管理紀錄</p> <p>O3.2.3 產品銷售統計報表</p>	<p>P3.2.1 傳達並說明組織決策及各項業務重大訊息或活動，且應確認團隊成員瞭解並能落實之。</p> <p>P3.2.2 定期確認部門各團隊之業務開發目標達成狀況，協助各團隊解決開發業務所遭遇之問題。</p> <p>P3.2.3 定期確認部門各團隊之銷售目標達成狀況，協助各團隊處理銷售產品所遭遇之問題。</p> <p>P3.2.4 定期確認部門整體之業務開發與產品銷售計畫的執行進度，並解決執行或進度落後問題。</p>	4	<p>K05 組織營運計畫</p> <p>K07 溝通及人際關係</p> <p>K09 公共關係概念</p> <p>K13 管理學概論</p> <p>K16 組織領導理論與實務</p>	<p>S03 醫材分析與解讀</p> <p>S04 醫材業務規劃與組織</p> <p>S09 醫材業務領導</p> <p>S10 醫材業務成果導向</p> <p>S15 醫材業務問題分析</p> <p>S16 醫材業務問題解決</p> <p>S17 時間管理</p>
T4 管理部門事務及績效	T4.1 部門事務管理	<p>O4.1.1 預算執行及支出報告</p> <p>O4.1.2 業務主管工</p>	<p>P4.1.1 依組織及部門發展目標，規劃、執行並控管部門年度預算使用及支出狀況。</p> <p>P4.1.2 依組織及部門發展目標，規劃並執行人力資源發展計畫 (如人才招聘及培訓)。</p> <p>P4.1.3 管理部門業務任務的執行狀況及日常行政</p>	4	<p>K05 組織營運計畫</p> <p>K13 管理學概論</p> <p>K16 組織領導理論與實務</p> <p>K17 成本概論</p> <p>K18 人力資源發展理論與實務</p>	<p>S04 醫材業務規劃與組織</p> <p>S10 醫材業務成果導向</p> <p>S12 醫材業務溝通協調</p> <p>S16 醫材業務問題解決</p> <p>S17 時間管理</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)
		作紀錄	之各類事務。		K19 培訓品質管理	
	T4.2 部門 績效目標 管理	O4.2.1 績 效考核及 評估報告	<p>P4.2.1 依各團隊績效指標，定期評估及分析個人、團隊及部門績效。</p> <p>P4.2.2 分析個人、團隊及部門績效落差因素，在符合組織規範及部門預算下，及時採取改善措施，以達到組織營運要求。</p> <p>P4.2.3 提出年度業務績效評估報告及檢討、改善措施建議。</p>	4	K05 組織營運計畫 K13 管理學概論 K18 人力資源發展理論與實務 K20 績效管理 K21 激勵理論與實務	S04 醫材業務規劃與組織 S12 醫材業務溝通協調 S16 醫材業務問題解決 S17 時間管理

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- A02 親和力：對他人表現理解、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。
- A03 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件。
- A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- 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，完成任務。
- A07 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：
 - 大專以上畢業，且具 3 年以上醫療器材產業相關經驗。