

**醫療器材產業業務助理職能基準**

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	KPS2434-004v2	醫療器材產業業務助理	最新版本	略	2023/12/15
V1	KPS2434-004v1	醫療器材產業業務助理	歷史版本	已被《KPS2434-004v2》取代	2021/11/29

<b>職能基準代碼</b>		KPS2434-004v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	醫療器材產業業務助理		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	行銷與銷售 / 專業銷售		<b>職類別代碼</b>	KPS
	<b>職業別</b>	醫療及其他技術銷售專業人員		<b>職業別代碼</b>	2434
	<b>行業別</b>	製造業 / 其他製造業		<b>行業別代碼</b>	C3329
<b>工作描述</b>		從事協助部門主管及業務人員完成銷售或業務支援之行政後勤等工作。			
<b>基準級別</b>		2			

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 管理客戶資料	T1.1 客戶資料建檔及管理	O1.1.1 客戶資料檔案	P1.1.1 整理客戶需求與基本資料，並將客戶資料分類、建檔及備份。 P1.1.2 根據組織客戶資料保密與管理規範，保存、更新、使用及管理客戶資料。	2	K01 我國醫材管制規範概要 K02 資料保密與管理規範 K03 個人資料保護法規 K04 文件與檔案紀錄管理	S01 醫材資料檔案管理 S02 商業文書軟體應用
T2 協助處理客戶問題	T2.1 協助回覆客戶產品問題	O2.1.1 客戶詢問 / 報價紀錄	P2.1.1 在有效時間內，依權責先行回覆客戶對於產品之相關提問。 P2.1.2 協助處理客戶對於產品的詢價及報價等相	2	K01 我國醫材管制規範概要 K05 溝通及人際關係 K06 服務品質管理	S03 口語表達 S04 醫材業務溝通 S05 正確傾聽

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 )
	及詢價		關問題。		K07 顧客關係管理	S06 服務禮儀與應對 S07 醫材業務顧客導向 S08 醫材業務文書撰寫
T3 協助處理訂單及帳款收付	T3.1 訂單處理	O3.1.1 出貨與退換貨紀錄	P3.1.1 依合約及訂單處理標準作業流程，與客戶保持聯繫，以確認訂單、交貨期、出貨、借出及配貨進度。 P3.1.2 依合約及訂單處理標準作業流程，與客戶保持聯繫，協助處理退換貨事宜。	2	K02 資料保密與管理規範 K04 文件與檔案紀錄管理 K05 溝通及人際關係 K06 服務品質管理 K07 顧客關係管理 K08 商業相關法規概念	S01 醫材資料檔案管理 S02 商業文書軟體應用 S03 口語表達 S04 醫材業務溝通 S06 服務禮儀與應對 S07 醫材業務顧客導向
	T3.2 帳款追蹤		P3.2.1 協助確認客戶支付貨款的方式與支付期限，以完成帳款收付。 P3.2.2 整理帳款之相關文件。	2	K02 資料保密與管理規範 K04 文件與檔案紀錄管理 K05 溝通及人際關係 K06 服務品質管理 K07 顧客關係管理 K08 商業相關法規概念	S01 醫材資料檔案管理 S02 商業文書軟體應用 S03 口語表達 S04 醫材業務溝通 S06 服務禮儀與應對 S07 醫材業務顧客導向
T4 支援部門行政事務	T4.1 行政事務處理及後勤支援	O4.1.1 工作日誌紀錄	P4.1.1 協助業務人員處理銷售產品有關之內部規定文件及行政作業。 P4.1.2 定期提供產品銷售報表，供業務人員與部門主管參考。 P4.1.3 負責部門相關文件之整理，建檔及追蹤，並完成主管交辦事宜。	2	K02 資料保密與管理規範 K04 文件與檔案紀錄管理 K09 電腦文書處理 K10 公共工程採購規範	S01 醫材資料檔案管理 S02 商業文書軟體應用

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 )
			P4.1.4 執行部門後勤支援，並協助業務推廣。			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- 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。
- 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。
- A03 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。
- A04 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A05 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。
- A06 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。

#### 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：
  - 高中職以上畢業。