

匿名稽核員職能基準

職能基準代碼		KMA4225-001v1			
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，以匿名方式至該組織進行消費過程體驗，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 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
	T1.2 準備 訪查應備 物品	O1.2.1 訪 查紀錄檔 案 (文字 影音記 錄)	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	S03 數位影音設備操作能力
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	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	3	K01 指定單位 / 商家相關資訊 K02 評核 / 稽核相關知識	S02 電腦文書處理能力 S03 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)
	路訪查		<p>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，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>		<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>	S04 應對與說明能力
	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 數位影音設備操作能力</p> <p>S04 應對與說明能力</p> <p>S05 現場觀察能力</p>
T3 完成訪查報告	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 / 錄影設備操作知識</p> <p>K07 訪查報告撰寫內涵</p>	<p>S02 電腦文書處理能力</p> <p>S03 數位影音設備操作能力</p> <p>S06 報告撰寫能力</p>

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。

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。

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。

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。

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；或具該稽核行業 1 年以上相關工作經驗；或取得服務稽核相關證照資格。