

勞資爭議調解人員職能基準

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	BHR2422-010v2	勞資爭議調解人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BHR2422-010	勞資爭議調解人員	歷史版本	已被《BHR2422-010v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR2422-010v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	勞資爭議調解人員		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 人力資源管理			職類別代碼 BHR
	職業別	人事及員工培訓專業人員			職業別代碼 2422
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構			行業別代碼 M7010
工作描述		運用人力資源管理及相關勞動法令專業，擔任協調及調解人角色，協助調解勞資雙方爭議。			
基準級別		5			

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 制定調解流程	T1.1 撰寫調解指導方針	O1.1.1 勞資爭議調解標準作業流程	P1.1.1 整理組織內申訴案件的歷史紀錄。 P1.1.2 蒐集主管機關勞資爭議調解相關法令規範。 P1.1.3 制定勞資爭議調解流程，並撰寫調解指導方針。	5	K01 法律解釋方法 K02 勞動相關法規 K03 人力資源管理概論 K04 調解程序法規	S01 文書處理能力 S02 法規解讀能力 S03 資料分析能力
T2 執行勞資爭議調解	T2.1 蒐集案件與研究	O2.1.1 案件相關事證	P2.1.1 確認勞資爭議原因與雙方訴求。 P2.1.2 針對案件訴求進行勞動法令分析與合法性評估。	5	K01 法律解釋方法 K02 勞動相關法規 K03 人力資源管理概論	S02 法規解讀能力 S03 資料分析能力 S04 溝通協調能力

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)
			P2.1.3收集相關判例、論點、勞動主管機關意見和其他資料。		K04調解程序法規	S05談判技巧 S06問題解決能力
	T2.2對案件提出有效及可信度的建議		P2.2.1準備證據資料，評估優劣勢，判定成功機率。 P2.2.2諮詢專家的解釋和意見。 P2.2.3彙整全面的解決方案，預測論點並準備陳述。	5		
	T2.3準備案件提交	O2.3.1解決方案表	P2.3.1提出解決方案，向利害關係人說明預期結果，並取得管理階層授權調解範圍。 P2.3.2定期更新案件相關資訊與預測結果變化之可能。	5		
	T2.4進行勞資爭議調解	O2.4.1勞資爭議調解結果通知	P2.4.1代表利害關係人向相關人士提出解決方案。 P2.4.2依據調解結果，提出因應措施。 P2.4.3保密保存相關資料，唯經授權核可才可提供機密資料給相關人員。	5		
T3建檔與宣導	T3.1個案建檔	O3.1.1案例改善方案 O3.1.2歷程資料	P3.1.1綜合調解結果並提出內部改善方案，並將調解個案歷程資料歸檔。	4	K02勞動相關法規	S01文書處理能力 S02法規解讀能力 S04溝通協調能力 S06問題解決能力
	T3.2宣導規範		P3.2.1宣導新法規或政策規範。 P3.2.2依據內部改善方案進行內部宣導。	4	K02勞動相關法規 K04調解程序法規 K05組織作業程序	S07宣導表達能力

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、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
A03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。
A04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。
A05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。
A06自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

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： 大專以上人力資源、企業管理、勞工關係、法律、心理等系所畢業，或具5年以上相關領域工作經驗。