

辦公室事務管理人員職能基準

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	BAS1219-003v2	辦公室事務管理人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BAS1219-003	辦公室事務管理人員	歷史版本	已被《BAS1219-003v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BAS1219-003v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	辦公室事務管理人員		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援	職類別代碼	BAS	
	職業別	其他企業服務及行政經理人員	職業別代碼	1219	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業	行業別代碼	M7010	
工作描述		規劃與管理行政事務相關之活動與文件，並視組織需要執行行政專案工作。			
基準級別		4			

工作任務	工作活動	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 會議管理與協助	T1.1 準備會議	O1.1.1 會議議程表 O1.1.2 會議文件	P1.1.1 根據會議目的協助排訂會議議程 P1.1.2 確保會議形式和架構符合會議目的 P1.1.3 確認與會者並按照組織程序進行通知 P1.1.4 根據會議需求確認會議安排事項 P1.1.5 在期限內將會議文件發送給與會者	3	K1 與具備多元背景和多元技能的人溝通的相關知識 K2 可能影響商業運作的各種政府、標準和規範的相關重要法規： • 反歧視法(如性別平等工作法、身心障礙者權益保障法等)	S1 溝通技能： • 參與持續性的複雜人際交流，並與他人互動 • 聆聽、整合及鼓勵回饋意見 • 向團體進行口頭簡報，諮詢與會者及回答問題 • 管理團隊並共同建立行
	T1.2 進行會議	O1.2.1 會議紀錄	P1.2.1 按照組織要求及議事慣例，有條理地製作會議紀錄			
	T1.3 後續追		P1.3.1 檢查會議紀錄，確保反映真實及準確的會			

工作任務	工作活動	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)
	蹤會議		<p>議內容，且其格式符合組織程序和會議慣例</p> <p>P1.3.2 按照組織規定在期限內分發和保存會議紀錄及其它後續追蹤文件</p> <p>P1.3.3 按照要求在期限內報告會議結果</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 道德倫理原則 • 行為守則 • 個資法 • 著作權法 • 職業衛生與安全 <p>K3 會議紀錄和議程的格式</p> <p>K4 會議術語、架構、事項和會議主席的職責安排</p> <p>K5 會議、主持和記錄的組織程序和政策</p>	<p>動計畫</p> <p>S2 主持會議技能</p> <p>S3 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分類和組織資訊 • 評估資訊的相關性及準確性 • 確認和闡明主要議程項目並取得額外資訊 <p>S4 精確計算和時間管理技能</p> <p>S5 從現有選項中挑選出合適的解決方案的問題解決技能</p>
T2 行政系統的規劃與評量	T2.1 規劃或評量行政系統	<p>O2.1.1 行政系統需求規劃書</p> <p>O3.1.2 系統開發商詢價紀錄</p>	<p>P2.1.1 透過徵詢系統使用者與其他利害關係人，辨識行政系統的需求並進行修正，以符合組織預算的要求</p> <p>P2.1.2 取得系統供應商/開發商的估價單，並與組織政策與程序一致</p> <p>P2.1.3 根據組織政策與程序挑選供應商及開發商</p>	4	<p>K1 具備組織政策與程序的相關知識</p> <p>K2 了解組織預算及行政運作的要求</p> <p>K2 定義組織行政系統需求及執行流程</p>	<p>S6 提出能完成任務的替代方案；討論日常行動與程序的改變；對目標進行監控和定義的溝通技能</p> <p>S7 書寫細節程序文本、替代性行動方案的讀寫技能</p> <p>S8 從一系列的解決方案中選擇適當的處理方式，使用彈性且可替代的過程，考量問題與系統的修</p>
	T2.2 施行新的或修正的行政系統	O2.2.1 系統使用修正建議表	<p>P2.2.1 向員工諮詢以判定及發展執行策略</p> <p>P2.2.2 鼓勵員工參與各階段的執行過程</p> <p>P2.2.3 按照組織需求執行系統</p>			

工作任務	工作活動	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)
			P2.2.4 與使用系統的員工定義並溝程序 P2.2.5 提供員工訓練並支持使用新或修正的系統 P2.2.6 處理突發事件，將對使用者的衝擊降至最低			正的問題解決技能 S9 蒐集證據、評估資訊的正確性與關聯性的研究技能
	T2.3 監控行政系統	O2.3.1 行政系統監控數據分析 O2.3.2 系統修正建議報告	P2.3.1 按照組織需求監控系統的使用、安全與產出 P2.3.2 按照組織需求修正系統以符合改變的需要 P2.3.3 清楚判定進一步的修正內涵，並告知使用者			
T3 商業檔案管理的設計及發展	T3.1 建立檔案標準	O3.1.1 商業檔案需求清單	P3.1.1 確認關於資訊進出、儲存，以及檔案設計製作品質的組織規範 P3.1.2 評估組織現有及未來對於檔案設計及製作之資訊科技能力 P3.1.3 判定組織要求的檔案種類 P3.1.4 依照資訊、預算及科技的需求，為組織建立檔案標準	4	K6 成本限制 K7 檔案製作過程 K8 軟體應用程式的功能範圍，包括透過電腦出版、文字處理以及表單 K9 檔案設計及格式化相關之組織政策及程序 K10 提供予組織內部或工作團隊的企業資源	S10 能以口頭陳述複雜的指令，並具邏輯性地表達想法，且能和其他人解釋技術概念和設計的溝通技能 S11 相關讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> 解讀政策及程序 評量及挑選科技設計 考量背景脈絡、目的和對象來設計及建構文字與格式 S12 評估內容、結構、技術文件的目的是，採取任務指示
	T3.2 管理樣板之設計與發展	O3.2.1 商業檔案樣板	P3.2.1 確保標準格式及樣板符合每個檔案的目的、目標對象及資訊要求 P3.2.2 確保檔案樣板的可靠性及外觀，以達組織對於風格和版面編排的要求 P3.2.3 測試樣板，獲得組織及使用者的回饋意			

工作任務	工作活動	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)
			見·必要時進行修正以確保呈現的效率及品質極大化			以符合科技變動的研究分析技能 S13 管理設計需求和編排的科技技能
	T3.3 發展檔案標準文本	O3.3.1 商業檔案文本	P3.3.1 評估軟體在檔案製作的多元技術功能面向 P3.3.2 符合軟體功能及其要求以達檔案的有效製作 P3.3.3 測試電腦指令以確保其根據一致的檔案標準			
	T3.4 發展並施行策略以確保標準檔案的使用		P3.4.1 為標準範本、巨集使用內容、格式及語言準備註解說明，以符合現有及未來的使用者的需求 P3.4.2 發展並執行標準範本及巨集的使用訓練，調整內容和細節以符合使用者需要 P3.4.3 按照組織要求製作、傳遞、命名及儲存主要檔案，並列印巨集及範本的副本			
	T3.5 發展並施行策略以維持標準檔案的持續改善	O3.5.1 維護商業檔案系統	P3.5.1 監控標準檔案範本和巨集的使用，根據標準評估所製作檔案的品質 P3.5.2 按照組織程序，檢視組織、計畫和執行改善的變革評量文件標準			
T4 執行行政專案工作	T4.1 定義行政專案		P4.1.1 確認專案範圍和其他相關文件 P4.1.2 定義專案的利害關係人 P4.1.3 尋求與專案相關議題代理權限的釐清	4	K11 專案與組織宗旨、目標、目的和營運的關係 K12 組織結構和組織內權限和	S14 為維持專案進度，與團隊成員和其他利害關係人一同工作所需的溝通和

工作任務	工作活動	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 確認所屬責任和報告要求的限制 P4.1.5 釐清專案和其他專案及對組織目標的關係 P4.1.6 決定並獲得辦理專案的可用資源		組織溝通	協商技能 S15 與多元能力和來自多元背景的人，在適當文化的方式產生連繫的溝通技能 S16 下列算數技能： <ul style="list-style-type: none"> • 分析數據 • 比較時間期限和針對預算的宣傳成本 S17 發展、監控並維持執行進度的規劃和組織技能
	T4.2 發展行政專案計畫	O4.2.1 專案計畫書 O4.2.2 專案風險管理計畫書	P4.2.1 發展專案計畫以符合專案定位 P4.2.2 確認並取得適合的專案管理工具 P4.2.3 制定專案風險管理計畫，包括職場健康與安全 (WHS) P4.2.4 發展並批准專案預算 P4.2.5 諮詢團隊成員並將其意見納入在專案規劃中 P4.2.6 根據書面計畫，完成專案計畫並獲得必要的同意以開始著手專案			
	T4.3 管理並監控行政專案	O5.3.1 專案執行紀錄 O5.3.2 專案監控紀錄	P4.3.1 採取行動以確保專案團隊成員清楚其責任和專案要求 P4.3.2 支持專案團隊成員，尤其是特定需求，以確保專案結果品質並符合時限要求 P4.3.3 藉由專案，建立並維持所需之紀錄保存系統 P4.3.4 執行並監控管理專案財務、資源和品質的計畫 P4.3.5 完成並轉交必要的專案報告給利害關係人			

工作任務	工作活動	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)
			P4.3.6 執行必要的風險管理以確保達成專案結果 P4.3.7 達成專案可交付的成果			
	T4.4 結束行政專案	O5.4.1 結案報告	P4.4.1 完成專案的財務紀錄並檢查，以維持專案的準確性 P4.4.2 確保員工參與專案的新角色或重新指派至之前角色的轉換期 P4.4.3 完成專案文件及獲得必要簽收以結束專案			
	T4.5 審查行政專案		P4.5.1 針對專案範圍和計畫，審查專案結果和流程 P4.5.2 邀請團隊成員參與專案評量 P4.5.3 將專案習得的經驗書面化並在組織內報告			
T5 管理與監督業務或記錄系統	T5.1 定義需求或修改	O5.1.1 紀錄格式	P5.1.1 透過觀察與諮詢，確認並記錄組織核心業務、支援活動、資源、內外部環境等資訊 P5.1.2 透過組織活動分析，釐清業務或記錄系統的安全性與通用性要求 P5.1.3 分析組織報告及業務文件中的需求內容 P5.1.4 從前項分析中，識別出需要保留紀錄的組織功能及活動 P5.1.5.依前項識別結果，定義每一個紀錄格式與細節	5	K13 建立與使用組織有關記錄的語言（過去與現在） K14 來自工作守則和國家標準，可能影響企業營運的相關法律的關鍵條款，例如： • 道德原則 • 守則 • 資訊隱私自由權 • 檔案與記錄立法	S18 解釋、釐清程序以及與使用者商談，以識別他們的紀錄或所需資訊之溝通技能 S19 閱讀、解釋紀錄內容、功能與問題的知識技能 S20 達成組織記錄實務妥適結果的協商技能 S21 執行與應用記錄原則與

工作任務	工作活動	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)
	T5.2 制定妥適的記錄系統		<p>P5.2.1 定義業務或記錄系統中用以管理紀錄的必要數據 (儲存、蒐尋與檢索)</p> <p>P5.2.2 根據組織營運的規模與性質,選擇業務或記錄系統的規模及數量</p> <p>P5.2.3 根據組織營運的規模與性質,選擇業務或記錄系統的技術要求</p> <p>P5.2.4 根據組織營運的規模、性質和現金流等要求,選擇業務或記錄系統的成本結構</p> <p>P5.2.5 確保業務或記錄系統的維護、停止或更新等要求,符合組織營運的規模、性質及文化</p> <p>P5.2.6 配合組織的成長,選擇適當的業務或記錄系統</p>		<ul style="list-style-type: none"> 職業健康與安全 <p>K15 記錄管理程序與管理系統的一般性原則,例如:</p> <ul style="list-style-type: none"> 系統控制 業務程序任務與所有權 組織業務功能、結構與文化 <p>K16 組織政策、策略、程序與記錄運用與安全</p>	<p>規範的問題解決與分析能力</p> <p>S22 在業務或記錄系統運作與設計中,調查改變與創新的研究能力</p> <p>S23 精準記錄描述資料的自我管理技能</p>
	T5.3 發展執行計畫	O5.3.1 記錄系統監督計畫書	<p>P5.3.1 確認並明文規定個人或單位對於記錄的保管責任</p> <p>P5.3.2 對於記錄保管制訂績效指標</p> <p>P5.3.3 對於紀錄的存取及控制,發展相關程序與方針</p> <p>P5.3.4 執行計畫訂定後,與系統使用者和組織其他相關人員進行溝通</p>			
	T5.4 監控業務或記錄系統	O5.4.1 記錄系統監督報告	<p>P5.4.1 監控相關人員是否遵照核准的時程、頻率及組織政策/方針</p> <p>P5.4.2 對於超出業務或記錄系統限制的規則、標</p>			

工作任務	工作活動	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)
			準與程序的變化·加以詳實記錄 P5.4.3 提供必要的報告給紀錄使用/維護的權責主管 P5.4.4 指定專人負責紀錄的維運以符合組織政策			
	T5.5 識別與回應問題與改變	O5.4.1 系統修正規劃書	P5.5.1 找出問題與變化·並透過監督報告做有系統地回應 P5.5.2 提出修改系統、程序及策略規劃的建議·以因應變化、改變及問題等 P5.5.3 視需要提出有關系統面、執行面或其他方面的修正建議 P5.5.4 對於前項建議提供回饋意見			
T6 規劃和管理研討會	T6.1 規劃研討會	O6.1.1 研討會計劃書(類型、流程、場地、設備、預算、期程) O6.1.2 研討會講綱	P6.1.1 與研討會召集人確認目的、預期成果和研討會類型 P6.1.2 與召集人確認研討會設備、需求、預算和準備時間 P6.1.3 根據研討會目的與類型決定演講者/主持人及準備徵稿 P6.1.4 依照研討會目的草擬研討會流程大綱·權衡流程形式的選項以達到成果 P6.1.5 根據研討會流程大綱挑選和邀請演講者·並向演講者進行簡要說明 P6.1.6 諮詢研討會主辦人員·確認與會的目標族	4	K17 與指定工作相關的組織政策與程序	S24 溝通技巧·與他人聯繫及回答問題的溝通技能 S25 廣泛閱讀、資料準備·及視不同目標族群來撰寫正式與非正式信件的讀寫技能 S26 評估與檢查計算和結果的技能 S27 安排時間、日期、場地、交通及住宿·以符合與會者需求的規劃與組織技

工作任務	工作活動	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)
			群 P6.1.7 規劃研討會的行政需求和事務、流程及資源，以確實有效管理研討會資料及資源			能 S28 預測可能發生的問題並準備與執行應變計畫的解決問題技能
	T6.2 宣傳研討會	O6.2.1 研討會宣傳規劃書 O6.2.2 宣傳素材	P6.2.1 制定宣傳策略，以達到目標的參與人數要求 P6.2.2 依據宣傳策略和預算來準備宣傳素材，並在指定時限內發送			
	T6.3 安排研討會	O6.3.1 研討會邀請名單 O6.3.2 研討會文件	P6.3.1 依照預定時間和預算進行研討會安排事項 P6.3.2 在預定時間內記錄邀請名單、參加費用及確認出席者 P6.3.3 確認和安排與會者的特定需求 P6.3.4 根據演講者需求和研討會時程，確認流程細節和準備研討會文件 P6.3.5 在指定時限內發送會前資料給與會者			
	T6.4 協調研討會程序	O6.4.1 報到登記程序表	P6.4.1 檢查研討會設施以確認符合要求 P6.4.2 根據規劃之報到程序來登記與會者 P6.4.3 向與會者公告會議的所有變動 P6.4.4 制定應變之安排，以確保研討會能順利進行 P6.4.5 確保演講者在研討會整個過程的時間安排和需求都有達成 P6.4.6 根據研討會規劃/時程來處理研討會中的			

工作任務	工作活動	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)
			行政需求			
	T6.5 後續追蹤會議程序	O6.5.1 研討會紀錄/報告 O6.5.2 研討會成果出版品 O6.5.3 參與人員資料庫建置 O6.5.4 研討會收支報告	P6.5.1 按照組織規定來記錄、報告及追蹤研討會成果 P6.5.2 在期限內準備研討會的出版及發行文件 P6.5.3 在指定時限內準備及發送會後相關資料 P6.5.4 根據組織程序和稽核規定來結算收支及研討會經費			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- A02 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，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。
- 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 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。
- 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 應對不明狀況：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。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 本項職類之職務名稱及工作任務，可依個別企業之組織規模、型態或業務需求而有不同之界定。
- **建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：**
 - 大專以上管理相關科系畢業，且具 10 年以上行政事務管理相關經歷。