

員工關係人員職能基準

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
V3	BHR2422-005v3	員工關係人員	最新版本	略	2021/12/21
V2	BHR2422-005v2	員工關係人員	歷史版本	已被《BHR2422-005v3》取代	2018/12/21
V1	BHR2422-005v1	人力資源員工關係人員	歷史版本	已被《BHR2422-005v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR2422-005v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	員工關係人員		
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		依法令規範與組織政策，規劃發展員工關係策略，作為企業與內部成員間的溝通橋樑，維護勞資關係和諧達到企業組織發展。			
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規劃員工關係策略	T1.1擬定年度員工關係計畫	O1.1.1年度員工關係計畫書	<p>P1.1.1 蒐集與分析組織成員過去的案例 (含離職原因分析)，提供管理階層參考建議。</p> <p>P1.1.2 蒐集與分析業界員工關係發展方向與資訊，供管理階層參考。</p> <p>P1.1.3 依據組織政策、年度預算與相關建議<sup>【註1】</sup>，擬定年度員工關係計畫書<sup>【註2】</sup>。</p>	4	<p>K01人力資源策略概念</p> <p>K02勞動相關法令規範<sup>【註3】</sup></p> <p>K03諮商與輔導</p> <p>K04財務管理</p>	<p>S01資料蒐集與分析能力</p> <p>S02溝通協調能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04資訊科技應用能力</p> <p>S05簡報能力</p> <p>S06法令解讀能力</p> <p>S07預算編列能力</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 )
						S08計畫撰寫能力
	T1.2宣導與修正員工關係計畫	O1.2.1提案表	<p>P1.2.1 依據組織規範與宣導內容需求，選用適切的溝通管道【註4】。</p> <p>P1.2.2 參與相關會議，溝通與取得內部成員支持。</p> <p>P1.2.3 依據宣導結果或組織成員等之正式回應、建議及決議，修正員工關係計畫。</p>	4	K01人力資源策略概念 K02勞動相關法令規範 K03諮商與輔導 K04財務管理	S01資料蒐集與分析能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05簡報能力 S06法令解讀能力 S07預算編列能力 S08計畫撰寫能力
T2維繫員工關係	T2.1執行員工關係計畫	O2.1.1成果報告	<p>P2.1.1 依據員工關係計畫與前次活動成果報告，辦理員工關係活動。</p> <p>P2.1.2 完成員工關係活動成果報告，並回饋給管理階層。</p> <p>P2.1.3 視組織需求，協同訓練部門，安排員工關係相關訓練活動。</p>	4	K01人力資源策略概念 K02勞動相關法令規範 K03諮商與輔導 K05教育訓練概念 K06激勵管理概念	S01資料蒐集與分析能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05簡報能力 S06法令解讀能力 S09活動規劃能力 S10面談技巧 S11問題分析與解決能力 S12危機處理能力
	T2.2協助問題回應與處理	O2.2.1員工意見表 O2.2.2訪談 / 晤談	<p>P2.2.1 蒐集員工關係問題，將問題轉介相關單位並協助處理。</p> <p>P2.2.2 追蹤問題處理結果，彙整相關紀錄並回應相關單位及當事人。</p>	4	K01人力資源策略概念 K02勞動相關法令規範 K03諮商與輔導 K05教育訓練概念	S01資料蒐集與分析能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 S04資訊科技應用能力

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 )
		表	P2.2.3 針對個案進行溝通協調，完成相關流程與紀錄。		K06激勵管理概念	S05簡報能力 S06法令解讀能力 S09活動規劃能力 S10面談技巧 S11問題分析與解決能力 S12危機處理能力
	T2.3改善職場工作環境	O2.3.1改善計畫	P2.3.1 檢視與分析現有溝通機制的有效性。 P2.3.2 分析影響員工關係的 <u>潛在因素</u> <sup>【註5】</sup> 。 P2.3.3 依據分析結果反映訊息，與相關單位溝通協調並完成改善計畫。	4	K01人力資源策略概念 K02勞動相關法令規範 K03諮商與輔導 K05教育訓練概念 K06激勵管理概念	S01資料蒐集與分析能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05簡報能力 S06法令解讀能力 S09活動規劃能力 S10面談技巧 S11問題分析與解決能力 S12危機處理能力

#### 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 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 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A04 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。

A05 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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A06 冒險挑戰：在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。

### 說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：**

- 大專以上畢業，且具1年以上人資管理經驗。

● **其他補充說明：**

- 【註1】相關建議：如勞資會議、工會組織意見等。
- 【註2】員工關係計畫書：如員工福利、員工協助計畫等。
- 【註3】勞動相關法令規範：如勞動基準法、稅法、職工福利金條例、身心障礙權益保障法、性別工作平等法、性騷擾防治法、個人資料保護法、勞動事件法等。
- 【註4】溝通管道：如內部溝通會議、內部佈達系統、工會組織等。
- 【註5】潛在因素：如內部活動、工作環境、資源分配等。