

### 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
V4	BHR2422-005v4	員工關係人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	BHR2422-005v3	員工關係人員	歷史版本	已被《BHR2422-005v4》取代	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		BHR2422-005v4			
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，健全企業組織發展。			
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	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。 P1.1.2蒐集與分析員工關係發展方向與資訊，供管理階層參考。 P1.1.3依據組織政策、年度預算與相關建議，擬	4	K01人力資源策略概論 K02相關法令規範 K03諮商與輔導 K04財務管理	S01資料蒐集能力 S02資料分析能力 S03溝通協調能力 S04文書處理能力 S05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 )
			定年度員工關係計畫書。			S06簡報能力 S07法令解讀能力 S08預算編列能力 S09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	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。 P1.2.2參與相關會議，溝通與取得內部成員支持。 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。	4	K01人力資源策略概論 K02相關法令規範 K03諮商與輔導	S01資料蒐集能力 S02資料分析能力 S03溝通協調能力 S04文書處理能力 S05資訊科技應用能力 S06簡報能力 S07法令解讀能力 S09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	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。 P2.1.2完成員工關係活動成果報告，並回饋給管理階層。 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。	4	K01人力資源策略概論 K02相關法令規範 K03諮商與輔導 K05教育訓練概論 K06激勵管理概論	S01資料蒐集能力 S02資料分析能力 S03溝通協調能力 S04文書處理能力 S05資訊科技應用能力 S06簡報能力 S07法令解讀能力 S10活動規劃能力 S11面談技巧 S12問題分析與解決能力

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 )
						S13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 表	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。 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。 P2.2.3針對個案進行溝通協調，完成相關流程與 紀錄。	4	K01人力資源策略概論 K02相關法令規範 K03諮商與輔導 K05教育訓練概論 K06激勵管理概論	S01資料蒐集能力 S02資料分析能力 S03溝通協調能力 S04文書處理能力 S05資訊科技應用能力 S06簡報能力 S07法令解讀能力 S10活動規劃能力 S11面談技巧 S12問題分析與解決能力 S13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潛在因素。 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人力資源策略概論 K02相關法令規範 K03諮商與輔導 K05教育訓練概論 K06激勵管理概論	S01資料蒐集能力 S02資料分析能力 S03溝通協調能力 S04文書處理能力 S05資訊科技應用能力 S06簡報能力 S07法令解讀能力 S10活動規劃能力 S11面談技巧 S12問題分析與解決能力

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 )
						S13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。
- 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：**
  - 相關建議：如勞資會議、工會組織意見等。
  - 員工關係計畫書：如員工福利、員工協助計畫等。
  - 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。
  - 溝通管道：如內部溝通會議、內部公告系統、工會組織等。
  - 潛在因素：如內部活動、工作環境、資源分配等。