

### 基層主管人員職能基準

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	BGM1219-002v3	基層主管人員	最新版本	略	2021/12/21
V2	BGM1219-002v2	基層主管	歷史版本	已被《BGM1219-002v3》取代	2018/12/21
V1	BGM1219-002v1	基層主管	歷史版本	已被《BGM1219-002v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BGM1219-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	基層主管人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理		職類別代碼	BGM
	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		行業別代碼	M7010
工作描述		管理工作團隊效能工作品質，以達成組織之績效目標。			
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 提升團隊效能	T1.1 擬定達成團隊目標的計畫	O1.1.1 團隊工作計畫書	P1.1.1 與團隊成員溝通後，確定並擬定團隊工作目標、成員角色與責任及團隊合作計畫。 P1.1.2 協助團隊成員達成團隊合作計畫所列之預期成果。	4	K01 組織營運計畫 K02 組織理論與管理 K03 團體動力學 K04 勞動相關法規	S01 溝通協調能力 S02 領導技能 S03 規劃與組織技能 S04 計畫撰寫能力
	T1.2 帶領工作團隊增進凝聚		P1.2.1 提供機會，促使團隊成員規劃、決策及實務操作團隊合作計畫所列工作項目。 P1.2.2 積極鼓勵團隊成員參與團隊活動與溝通過	4	K03 團體動力學 K05 溝通及人際關係 K06 多元文化管理	S05 團隊合作 S06 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 )
	力		<p>程，並勇於承擔責任。</p> <p>P1.2.3 適時獎勵個人和團隊的努力成果與貢獻。</p> <p>P1.2.4 解決團隊成員提出的疑慮和問題，並提供必要資源，或轉由相關人員協助處理。</p> <p>P1.2.5 確保自己是團隊成員的楷模，在團隊、組織中建立形象。</p>			
	T1.3 向上溝通與建立績效指標	<p>O1.3.1 團隊績效指標文件</p> <p>O1.3.2 團隊成員回饋意見報告</p>	<p>P1.3.1 和管理階層隨時保持溝通順暢，傳達團隊成果、挑戰及問題。</p> <p>P1.3.2 根據組織營運目標，向團隊溝通並傳達管理階層指示與決策，建立團隊績效指標與評估方式。</p> <p>P1.3.3 設定與確認團隊績效指標符合組織營運目標、年度營運計畫及相關要求。</p>	4	<p>K02 組織理論與管理</p> <p>K03 團體動力學</p> <p>K05 溝通及人際關係</p> <p>K07 管理學概論</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S07 說服能力</p> <p>S08 向上管理能力</p>
T2 管理客戶關係	T2.1 掌握客戶需求	O2.1.1 客戶需求紀錄	<p>P2.1.1 依據客戶資料，詢問並釐清客戶對服務或產品的需求及偏好，並為客戶說明、比較服務或產品。</p> <p>P2.1.2 針對客戶需求及偏好，提供適合的服務或產品採購建議。</p>	4	<p>K05 溝通及人際關係</p> <p>K06 多元文化管理</p> <p>K08 個人資料保護法</p> <p>K09 倫理與道德守則</p> <p>K10 顧客關係管理</p>	<p>S06 問題分析與解決能力</p> <p>S07 說服能力</p> <p>S09 正確傾聽</p> <p>S10 行銷技巧能力</p>
	T2.2 協助開發潛在客戶	O2.2.1 客戶開發紀錄	<p>P2.2.1 依據組織營運目標，訂定年度的客戶開發策略及方式。</p> <p>P2.2.2 運用組織社群網絡關係與科技工具，協助開發潛在客戶。</p>	4	<p>K05 溝通及人際關係</p> <p>K06 多元文化管理</p> <p>K08 個人資料保護法</p> <p>K09 倫理與道德守則</p> <p>K10 顧客關係管理</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S07 說服能力</p> <p>S09 正確傾聽</p> <p>S11 人脈拓展能力</p> <p>S12 資訊科技應用能力</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 )
					K11 行銷理論與應用	
	T2.3 經營與維繫客戶關係	O2.3.1 客戶聯繫紀錄 O2.3.2 客訴處理紀錄	P2.3.1 根據組織規範與營運策略，協助發展客戶忠誠度，建立長期商業合作關係。 P2.3.2 確認客戶的抱怨及問題，並能及時處理。 P2.3.3 與客戶建立及維持良好的互動，積極聯繫客戶；瞭解其需求動向，並提出因應方案。	4	K05 溝通及人際關係 K06 多元文化管理 K08 個人資料保護法 K09 倫理與道德守則 K10 顧客關係管理 K11 行銷理論與應用 K12 客訴管理與實務	S01 溝通協調能力 S13 衝突管理能力 S14 客訴處理技巧
T3 執行營運計畫	T3.1 執行營運計畫	O3.1.1 營運計畫執行進度管控文件	P3.1.1 諮詢相關人員與管理階層，蒐集與分析執行營運計畫所需資源（含人力資源）。 P3.1.2 依據組織規範及預算，提案以取得執行營運計畫所需資源。 P3.1.3 參與並帶領工作團隊執行營運計畫，達成組織營運績效與年度計畫目標。 P3.1.4 定期與不定期確認團隊執行營運計畫的進度，並協助成員解決進度落後問題。	4	K01 組織營運計畫 K02 組織理論與管理 K13 績效管理 K14 品質管理 K15 財務收支及獲利能力分析 K16 專案管理	S01 溝通協調能力 S05 團隊合作 S06 問題分析與解決能力 S12 資訊科技應用能力
	T3.2 評估績效	O3.2.1 績效考核表 O3.2.2 營運績效評估報告	P3.2.1 依據團隊績效指標，評估及分析團隊與成員個人績效。 P3.2.2 分析團隊成員績效落差因素，在符合組織規範及預算下，及時採取改善措施，協助成員達到組織營運要求。 P3.2.3 提出營運績效評估報告，並做出檢討與改善措施建議。	4	K01 組織營運計畫 K02 組織理論與管理 K13 績效管理 K14 品質管理 K15 財務收支及獲利能力分析	S04 計畫撰寫能力 S06 問題分析與解決能力

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 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。

A02 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。

A03 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。

A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

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。

### 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：
  - 大專以上畢業，且具 3 年以上相關工作經驗。