

基層主管職能基準

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	BGM1219-002v4	基層主管	最新版本	略	2024/12/15
V3	BGM1219-002v3	基層主管人員	最新版本	已被《BGM1219-002v4》取代	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		BGM1219-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	基層主管		
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，確定並擬定團隊工作目標、成員角色與責任及團隊工作計畫。 P1.1.2協助團隊成員達成團隊工作計畫中之預期成果。	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 領導工作團隊		P1.2.1促使團隊成員規劃、決策及實務操作團隊工作計畫中之工作項目。	4	K03團體動力學 K05溝通及人際關係	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)
	增進凝聚力		P1.2.2鼓勵團隊成員參與團隊活動與溝通過程，並承擔責任。 P1.2.3適時鼓勵個人和團隊的成果與貢獻。 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。		K06多元文化管理	
	T1.3向上溝通與建立績效指標	O1.3.1團隊績效指標文件 O1.3.2團隊成員回饋意見報告	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。 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。 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。	4	K02組織理論與管理 K03團體動力學 K05溝通及人際關係 K07管理學概論	S01溝通協調能力 S07說服能力 S08向上管理能力
T2管理客戶關係	T2.1掌握客戶需求	O2.1.1客戶需求紀錄	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。 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。	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	S06問題分析與解決能力 S07說服能力 S09正確傾聽 S10行銷技巧能力
	T2.2協助開發潛在客戶	O2.2.1客戶開發計畫書 O2.2.2客戶開發紀	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。 P2.2.2運用多元客戶管理工具，協助開發潛在客戶。	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	S01溝通協調能力 S07說服能力 S09正確傾聽 S11人脈拓展能力 S12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)
		錄			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，發展客戶忠誠度，建立長期關係。 P2.3.2確認客戶的反應問題，並及時處理。 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，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，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 K04勞動相關法規 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，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	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

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)
			善建議。			

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。
- **其他補充說明：**
 - 多元客戶管理工具：社群網絡關係與科技工具、紙本、數位化、媒體平台、異業合作等。