

勞資爭議調解人員職能基準

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	BHR2422-010v3	勞資爭議調解人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	BHR2422-010v2	勞資爭議調解人員	歷史版本	已被《BHR2422-010v3》取代	2018/12/31
V1	BHR2422-010v1	勞資爭議調解人員	歷史版本	已被《BHR2422-010v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BHR2422-010v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	勞資爭議調解人員		
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		運用人力資源管理及相關勞動法令專業，調解勞資雙方爭議。			
基準級別		5			

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執行勞資爭議調解	T1.1蒐集案件與研究	O1.1.1案件相關事證 O1.1.2案件訪談紀錄	P1.1.1 確認勞資爭議原因及雙方主張與陳述。 P1.1.2 針對案件爭議事項，進行勞動法令分析與合法性評估。 P1.1.3 收集相關判例、論點及其他資料，徵詢勞動主管機關意見。 P1.1.4 調解人應調查事實，並於指派規定期限內進行調解。	5	K01調解程序法規 ^{【註1】} K02勞動相關法規 K03人力資源管理概論 K04心理諮商概論	S01法規解讀能力 S02資料分析能力 S03溝通協調能力 S04談判技巧 S05問題解決能力 S06調查分析能力 S07文書處理能力

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)
			<p>P1.1.5 進行調查時，得通知雙方當事人 / 有關人員到會說明，或提出書面說明。</p> <p>P1.1.6 為調查之必要時，向爭議事件有關之事業單位進行調查；若必須進入相關事業單位訪查，得經主管機關同意。</p>			
	T1.2對案件提出具可信度的建議		<p>P1.2.1 分析爭議事項，準備證據資料，評估雙方當事人之優劣勢，確認雙方主張及陳述。</p> <p>P1.2.2 諮詢專家的解釋和意見。</p> <p>P1.2.3 調解人應調查事實，彙整相關事證，並於調解之規定期限內作出調解方案。</p>	5	<p>K01調解程序法規</p> <p>K02勞動相關法規</p> <p>K03人力資源管理概論</p> <p>K04心理諮商概論</p>	<p>S01法規解讀能力</p> <p>S02資料分析能力</p> <p>S03溝通協調能力</p> <p>S05問題解決能力</p> <p>S06調查分析能力</p> <p>S07文書處理能力</p>
	T1.3進行勞資爭議調解	<p>O1.3.1勞資爭議調解方案</p> <p>O1.3.2勞資爭議調解結果通知</p>	<p>P1.3.1 提出調解方案，向雙方當事人 / 有關人員說明調解方案內容。</p> <p>P1.3.2 依據調解結果，提出因應措施，並向雙方當事人 / 有關人員說明。</p> <p>P1.3.3 經調解後有再續開會議必要，告知勞資雙方另擇日期召開會議，則須從頭執行工作任務 T1.1 及 T1.2。</p> <p>P1.3.4 調解會議結束後，會議紀錄現場送達當事人收執，或地方主管機關以公文書方式送達勞資爭議雙方當事人，予以結案。</p>	5	<p>K01調解程序法規</p> <p>K02勞動相關法規</p> <p>K03人力資源管理概論</p> <p>K04心理諮商概論</p>	<p>S01法規解讀能力</p> <p>S02資料分析能力</p> <p>S03溝通協調能力</p> <p>S04談判技巧</p> <p>S05問題解決能力</p> <p>S06調查分析能力</p> <p>S07文書處理能力</p>
T2資料建檔	T2.1個案建檔	O2.1.1歷程資料	P2.1.1 綜合調解結果，並將調解個案歷程資料歸檔。	4	<p>K01調解程序法規</p> <p>K02勞動相關法規</p>	S07文書處理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A02 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。
- 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 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。
- A05 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。
- A06 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。

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：**
 - 大專以上人力資源、企業管理、勞工關係、法律、心理等系所畢業。
 - 依勞資爭議調解辦法規定，地方主管機關遴聘之調解委員，應具備下列資格之一：
 - 一、有勞資爭議調解或協調實務經驗二年以上者。
 - 二、曾任或現任各級勞工行政工作二年以上者。
 - 三、曾任或現任各級行政主管機關擔任法制工作二年以上者。
 - 四、曾任或現任工會或雇主團體理事、監事或專任會務工作五年以上者。
 - 五、曾任或現任事業單位管理職五年以上者。
- **其他補充說明：**
 - 【註1】調解程序法規：如民事訴訟法、勞資爭議處理法。