

### 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
V4	BHR2422-010v4	勞資爭議調解人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	BHR2422-010v3	勞資爭議調解人員	歷史版本	已被《BHR2422-010v4》取代	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		BHR2422-010v4			
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	5	K01調解程序法規 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

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>進行調解。</p> <p>P1.1.5進行調查時，得通知雙方當事人、關係人員到會說明，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>			S07文書處理能力
	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、關係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、關係人員說明。</p> <p>P1.3.3經調解後有再續調解必要時，告知勞資雙方另擇日期召開會議，則須依調解程序重新進行。</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>

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 )
T2勞資爭議調解個案資料建檔	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	K01調解程序法規 K02勞動相關法規	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第四條規定，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。

### 說明與補充事項

- 依勞資爭議調解辦法第十三條規定，調解人應具備下列資格之一：
  - 一、執行律師業務，並於最近三年內曾辦理勞資爭議案件者。
  - 二、曾任或現任教育部認可之大專校院講師以上，並教授勞資關係或法律相關課程三年以上，且有實務經驗者。
  - 三、曾任各級勞工行政主管機關，處理勞資爭議或擔任法制工作具三年以上經驗者。
  - 四、具備第四條第一款資格，並依第十四條規定取得中央主管機關核發之勞資爭議調解人認證證書。
- **其他補充說明：**
  - 調解程序法規：如勞動事件法、勞資爭議處理法、勞資爭議調解辦法。