

**行政總務管理人員職能基準**

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	BAS1219-003v3	行政總務管理人員	最新版本	略	2021/12/21
V2	BAS1219-003v2	辦公室事務管理人員	最新版本	已被《BAS1219-003v3》取代	2018/12/21
V1	BAS1219-003v1	辦公室事務管理人員	歷史版本	已被《BAS1219-003v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BAS1219-003v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	行政總務管理人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援		職類別代碼	BAS
	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 / 企業總管理機構及管理顧問業		行業別代碼	M7010
工作描述		規劃與管理行政庶務相關工作。			
基準級別		3			

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 辦理文 檔業務	T1.1 管理 印信與文 檔	O1.1.1 印 用保管紀 錄表 O1.1.2 發 文登記表 O1.1.3 檔 案清冊	P1.1.1 辦理組織印信作業 <sup>【註1】</sup> 。 P1.1.2 辦理組織對外之文書編列發文號與用印作 業，並詳細登錄日期與受文者。 P1.1.3 依相關規定彙編檔案分類及保存年限、編 製電子檔案目錄，以及銷毀檔案與編製檔 案清冊。	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K03 檔案管理相關知識	S01 文書處理能力 S02 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 )
T2 辦理庶務業務	T2.1 行政系統之招標、比價、維護及修繕管理作業	O2.1.1 廠商遴選表 O2.1.2 合約書 O2.1.3 維修保養紀錄表	P2.1.1 收集組織需求之各類行政系統相關資訊，進行招標及比價，列出優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.1.2 對組織決議採購之行政系統進行議價、簽核、簽約採購、安裝及驗收。 P2.1.3 對員工進行行政系統使用說明與宣導。 P2.1.4 辦理各類行政系統之更新、維護與保養修繕作業，若發生系統異常，應聯繫廠商進行修繕。	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K04 成本概念	S01 文書處理能力 S02 資訊科技應用能力 S03 計算能力 S04 溝通協調能力 S05 問題解決能力
	T2.2 管理公務車輛	O2.2.1 廠商遴選表 O2.2.2 合約書 O2.2.3 維修保養紀錄表	P2.2.1 蒐集組織需求之公務車輛相關資訊，進行比價，列出優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.2.2 對組織決議採購之公務車輛進行議價、簽核、簽約採購及驗收。 P2.2.3 對員工進行公務車輛使用與保養注意事項說明。 P2.2.4 辦理車輛保險、檢驗、維修及保養作業 P2.2.5 依組織需求評選適合的車輛維修保養廠，若發生車輛故障，立即聯繫廠商進行修繕。	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K04 成本概念	S01 文書處理能力 S02 資訊科技應用能力 S03 計算能力 S04 溝通協調能力 S05 問題解決能力
	T2.3 辦理民俗節慶活動	O2.3.1 支出申請單 O2.3.2 活	P2.3.1 依組織規定於特殊民俗節慶採買用品，並依照習俗辦理相關祭祀與紀念活動。 P2.3.2 依組織需求辦理各項活動 <sup>【註2】</sup> 。	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K04 成本概念	S01 文書處理能力 S02 資訊科技應用能力 S03 計算能力

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 )
		動執行報告書	P2.3.3 依照採購明細填寫支出申請單，向出納請領費用。 P2.3.4 辦理各項活動應妥善規劃、分工執行及事後檢討，並完成活動執行報告。			S04 溝通協調能力 S05 問題解決能力
	T2.4 辦理員工餐廳及管理業務	O2.4.1 廠商遴選表 O2.4.2 合約書 O2.4.3 異常狀況記錄表 O2.4.4 滿意度調查表	P2.4.1 依組織需求進行餐廳遴選與比價作業，分析優缺點，呈報主管並詳加說明。 P2.4.2 對組織初選合格之廠商進行投標作業，決標後辦理簽約，並檢視餐廳各項作業應符合合約規範。 P2.4.3 不定期抽檢餐廳伙食應符合事前提供之菜單，並檢驗食物品質與數量；若發生異常狀況，填寫異常狀況紀錄表，並請餐廳廠商簽名確認。 P2.4.4 不定期對員工進行滿意度調查，並對員工投訴與建議事項進行改善。 P2.4.5 訂立退場機制，若服務之餐廳未能及時改善且違反合約，得依退場機制終止契約，並重新遴選新廠商辦理餐廳伙食業務。	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K04 成本概念 K05 政府相關法規【註3】	S01 文書處理能力 S02 資訊科技應用能力 S03 計算能力 S04 溝通協調能力 S05 問題解決能力 S06 監控和辨識能力
	T2.5 辦理日常物品採購業務	O2.5.1 領用登記表 ( 含簽收 ) O2.5.1 支	P2.5.1 訂立採購標準作業流程，並向員工說明日常物品申請作業。 P2.5.2 依標準作業流程規定辦理採購，並點交與申請領用人簽署確認。 P2.5.3 依採購明細填寫物品清冊、領用記錄及支	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K04 成本概念 K06 採購相關知識	S01 文書處理能力 S03 計算能力 S04 溝通協調能力

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 )
		出申請單	出申請單。			
	T2.6 辦理印刷相關業務	O2.6.1 廠商遴選表 O2.6.2 合約書 O2.6.3 領用登記表 ( 含簽收 )	P2.6.1 對組織發行之印刷品 <sup>【註4】</sup> ，進行廠商遴選與比價作業，分析優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.6.2 對組織初選合格之廠商進行投標作業，決標後辦理簽約。 P2.6.3 對組織交付製印之文稿進行議價、簽核、發包、發稿、校對與驗收。	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K04 成本概念	S01 文書處理能力 S02 資訊科技應用能力 S03 計算能力 S04 溝通協調能力 S05 問題解決能力
	T2.7 辦理制服採購與管理	O2.7.1 廠商遴選表 O2.7.2 合約書 O2.7.3 領用登記表 ( 含簽收 )	P2.7.1 依組織需求進行制服訂做廠商遴選與比價作業，分析優缺點後呈報主管並詳加說明。 P2.7.2 對組織初選合格之廠商進行投標作業，決標後辦理簽約。 P2.7.3 若需量身訂做，則須與廠商議定量身訂做時程，並向員工布達預定日期，請員工配合參加量身作業。 P2.7.4 若為一般制服，依照公司規定於換季時由員工填寫需求之尺寸與數量，統計後發包製作，完成後應進行驗收。 P2.7.5 依照員工填寫之需求明細，進行發放與管理作業，並請員工點收簽名。	3	K01 組織程序與政策 K02 行政作業標準作業流程 K04 成本概念	S01 文書處理能力 S02 資訊科技應用能力 S03 計算能力 S04 溝通協調能力 S05 問題解決能力
T3 辦理財	T3.1 辦理	O3.1.1 財	P3.1.1 制定財產管理標準作業流程 <sup>【註5】</sup> 。	3	K01 組織程序與政策	S01 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 )
產管理業務	財產登錄作業	產清冊	<p>P3.1.2 將組織現有財產設備<sup>【註6】</sup>分類後依編碼原則黏貼編號標籤，並造冊存檔。</p> <p>P3.1.3 每年進行財產盤點作業，並與財產保管人/單位，核對財產現況，確保資料正確無誤。</p> <p>P3.1.4 若財產不堪使用或不合時宜，應呈報主管進行汰換作業；汰舊財產之標號應作廢，並註明汰舊日期，新購之財產應依照標準作業流程建檔。</p>		<p>K02 行政作業標準作業流程</p> <p>K04 成本概念</p> <p>K07 財產管理相關知識</p>	<p>S02 資訊科技應用能力</p> <p>S03 計算能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p>
T4 辦理消防與災害防救業務	T4.1 辦理消防安全講習與災害防救演習	<p>O4.1.1 廠商遴選表</p> <p>O4.1.2 合約書</p> <p>O4.1.3 防災演習紀錄表</p>	<p>P4.1.1 依組織需求進行消防設備廠商遴選與比價作業，分析優缺點後呈報主管並詳加說明。</p> <p>P4.1.2 對組織初選合格之廠商進行投標作業，決標後辦理簽約。</p> <p>P4.1.3 配合消防設備廠商辦理消防安檢作業，並依政府規定，監督廠商完成年度申報作業。</p> <p>P4.1.4 不定期舉辦消防安全講習或災害防救演習。</p>	3	<p>K01 組織程序與政策</p> <p>K02 行政作業標準作業流程</p> <p>K04 成本概念</p> <p>K08 消防相關法規</p> <p>K09 職業安全衛生法</p>	<p>S01 文書處理能力</p> <p>S02 資訊科技應用能力</p> <p>S03 計算能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 問題解決能力</p> <p>S06 監控和辨識能力</p>

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 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。

A02 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

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 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

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 應對不明狀況：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年以上行政事務管理相關經歷。

● **其他補充說明：**

- 【註1】印信作業：如申請、設計、製發、啟用、報備與廢印信收回與銷毀等。
- 【註2】活動：如慶生會、員工旅遊、企業家庭日、股東會、尾牙及春酒等。
- 【註3】政府相關法規：依政府相關法規及組織規範，落實執行職業安全衛生、食安、政府採購法、消防等相關法規。
- 【註4】印刷品：如刊物、文宣品或員工名片等。
- 【註5】財產管理標準作業流程：包含財產編碼原則：分類、購買年、日期、序號..等，進行分類、編碼、貼標、造冊、指定財產保管人 / 單位、汰舊作廢、新購建檔等作業。
- 【註6】財產設備：如電腦、行車紀錄器等3C 產品 / 辦公硬體設備及辦公家具 / 其他日常用品類 ( 額溫槍、血壓計、急救設備 ) / 消防設備等。