

商業營運行政人員職能基準

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
v2	KRM2421-001v2	商業營運行政人員	最新版本	略	2020/10/31
	KRM2421-001	商業營運人員	歷史版本	已被《KRM2421-001v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KRM2421-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	商業營運行政人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售/零售與通路管理		職類別代碼	KRM
	職業別	組織及政策管理專業人員		職業別代碼	2421
	行業別	支援服務業/行政支援服務業		行業別代碼	N8202
工作描述		運用管理系統，執行庫存管理並協調辦公室相關業務。			
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 能力)
T1彙整零售事務相關資訊與系統紀錄	T1.1維護辦公作業流程		P1.1.1根據組織檔案管理規定和作業流程規定進行監控，記錄和訂購辦公用品。	3	K01組織檔案管理規定和作業流程【註1】 K02辦公設備相關知識【註2】 K03職業安全衛生相關規範	S01報告撰寫能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力
	T1.2 操作系統以提供零售事務相關數據或資料		P1.2.1根據組織檔案管理規定，辨別相關的外部訊息源，並運用系統取得所需資訊。 P1.2.2編撰法規遵從性要求和更新適當記錄，以保持資訊內容的安			

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 能力)
			全性和保密性。			
	T1.3撰寫報告和信件	O1.3.1編輯報告及文件	<p>P1.3.1使用清晰、簡潔、易於理解的語言編輯書寫及校對相關訊息。</p> <p>P1.3.2根據組織檔案管理規定，撰寫規定信件和報告，並發送給相關人員。</p> <p>P1.3.3備份並根據組織檔案管理規定，儲存文件的最終版報告。</p>			
	T1.4維護現有的記錄和檔案系統	O1.4.1機密文件	<p>P1.4.1根據組織檔案管理規定，維護記錄和歸檔以確保系統的完整性被保持。</p> <p>P1.4.2.刪除和更新文件，以確保可用於當前記錄的適當空間。</p> <p>P1.4.3辨認並找到指定的期限內所需的文件，並派遣相關人員。</p> <p>P1.4.4.進行監控和記錄文件和文檔的動作以維護文件狀況良好，並在正確的位置。</p> <p>P1.4.5.從一般的文件分離出機密文件，與限制指定的人員閱讀，確保發出的文件是在所有時間可追溯，用以監控系統安全。</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 能力)
	T1.5維護多媒體檔案	O1.5.1備份文件	<p>P1.5.1根據組織規章制度與流程，正確的使用軟體以維護儲存多媒體檔案和文件編排系統。</p> <p>P1.5.2製作備份文件，以確保文件的安全性和保密性。</p> <p>P1.5.3經常性地在系統上執行病毒檢查和備份檔案。</p>			
	T1.6維護電腦文件編排系統		<p>P1.6.1確認文件歸檔要求。</p> <p>P1.6.2創立備份，以進行安全檢查。</p> <p>P1.6.3按要求進行檔案文件命名系統化。</p> <p>P1.6.4依據電腦軟體的提示，進行相關數據的保存，並且透過系統定期刪除、更新文件編排或存檔。</p>			
T2執行零售商品庫存管理	T2.1接收和處理進貨		<p>P2.1.1 依據組織政策和作業流程，正確處理設備產品，以保持進貨流程順暢。</p> <p>P2.1.2 依據組織政策與相關法規要求，檢查進貨並檢驗採購訂單和交貨文件進行，並卸除商品及處理包裝材料。</p> <p>P2.1.3 依據組織政策，檢查所收到物</p>	3	K04組織儲存政策和作業流程	<p>S04報告撰寫能力</p> <p>S05溝通協調能力</p> <p>S06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 能力)
			<p>品之品質、日期與規格，並於庫存系統紀錄庫存量。</p> <p>P2.1.4 依據先進先出的原則，調動和擺放庫存，並發送庫存至適當的區域或部門。</p>			
	T2.2庫存周轉	O2.2.1降價 促銷報告	<p>P2.2.1依照組織政策，進行存貨條碼檢查和報告流程(包括報廢物和降價記錄)，以實施存貨周轉流程。</p> <p>P2.2.2依據組織政策和法規，陳列商品，儲備足夠貨量和推廣銷售及清除或儲存庫存。</p> <p>P2.2.3依據職業安全衛生相關規範，保持搬運轉移、承載的安全。</p>			
T3規劃工作相關資訊	T3.1找到相關資訊		P3.1.1. 使用組織程式系統，以獲取所需資訊。	3	K06 工作場所資訊系統 K07 業務計畫和預算 K08 資源建議 K09 基本財務概念 K10 業務資源管理方法 K11 職業安全衛生相關規範	S07輔導同仁能力 S08溝通協調能力 S09資訊科技應用能力
	T3.2蒐集和報告資訊		P3.2.1.即時蒐集所需資訊符合分析、解釋和傳遞。 P3.2.2找出有關趨勢和發展的相關資訊，並報告相關人員。			
	T3.3使用資訊系統		P3.3.1. 利用現有技術，有效管理資訊系統以儲存和檢索資料。			
	T3.4提出資訊系統		P3.4.1. 向相關人員提出資訊系統改			

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 能力)
	改善建議		善建議。			

#### 職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02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。
- A03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能力，並能有效應用在特定任務。
- A04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。
- A05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。

#### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專以上。
- 【註1】組織儲存政策與作業流程：如存儲管理和金融體系、系統和方法，日常工作的組織、適當的文書或辦公系統、郵件程序、運輸手續，包括出租車費和快遞費用、系統和程序處理訊息；存貨控制、儲存標籤策略、產品品質標準、貨物正確拆封、過期，遺失或損毀的存貨、設備使用、庫存位置、報廢物處理、儲存方法、交付文件、庫存記錄文檔、分派文件、報告錯誤和問題、對於庫存控制的相關法律和法定要求、實踐相關的行業規範。
- 【註2】辦公設備相關知識：如電腦、印表機、應用軟體、安裝硬件和套裝軟體、軟體許可要求等。
- 須進行行動裝置設備之學習。