

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 |
|----|---------------|----------|------|---------------------|------------|
| V3 | KRM2421-001v3 | 商業營運行政人員 | 最新版本 | 略 | 2022/12/13 |
| V2 | KRM2421-001v2 | 商業營運行政人員 | 歷史版本 | 已被《KRM2421-001v3》取代 | 2020/10/31 |
| V1 | KRM2421-001v1 | 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 | | KRM2421-001v3 | | | |
| 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，執行庫存管理及文書行政相關業務。 | | | |
| 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 維護行政作業流程 | | 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 | | 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 適當更新記錄，以保持資訊內容的安全性 | 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】} | S01 報告撰寫能力 S02 溝通協調能力 S03 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 能力) |
|------------|-------------------|----------------|---|------|-----------------------------------|--|
| | 務相關數據或資料 | | 和保密性。 | | K03 職業安全衛生相關規範 | |
| | T1.3 撰寫報告和信件 | O1.3.1 編輯報告及文件 | P1.3.1 根據組織檔案管理規定，撰寫易於理解的信件和報告，並發送給相關人員。 P1.3.2 備份並根據組織檔案管理規定，儲存文件的最終版報告。 | 3 | K01 組織檔案管理規定和作業流程 K02 辦公設備相關知識 | S01 報告撰寫能力 S02 溝通協調能力 S03 文書處理能力 |
| | T1.4 維護現有的記錄和檔案系統 | | 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。 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。 P1.4.3 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。 | 3 | K01 組織檔案管理規定和作業流程 K02 辦公設備相關知識 | S01 報告撰寫能力 S02 溝通協調能力 S03 文書處理能力 |
| | T1.5 維護多媒體檔案與電腦文件 | O1.5.1 備份文件 | 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。 P1.5.2 確認文件歸檔要求，創立備份，以進行安全檢查，按要求進行檔案文件命名系統化。 P1.5.3 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。 P1.5.4 定期於系統上執行病毒檢查。 | 3 | K01 組織檔案管理規定和作業流程 K02 辦公設備相關知識 | S01 報告撰寫能力 S02 溝通協調能力 S03 文書處理能力 |
| T2 執行零售商品庫 | T2.1 執行進貨作業 | | P2.1.1 依據組織政策和作業流程，正確操作設備及處理商品，以保持進貨流程順暢。 | 3 | K04 組織儲存政策和作業流程 | S01 報告撰寫能力 S02 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 能力) |
|---------------|-----------------|-------------|--|------|---|--|
| 存管理 | | | <p>P2.1.2 依據組織政策與相關法規要求，並依交貨文件確認進貨採購訂單，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> | | | S03 文書處理能力 |
| | T2.2 庫存周轉 | O2.2.1 庫存紀錄 | <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> | 3 | K03 職業安全衛生相關規範 K04 組織儲存政策和作業流程 | S01 報告撰寫能力 S02 溝通協調能力 S03 文書處理能力 |
| T3 支援商業營運相關工作 | T3.1 蒐集商業營運相關資訊 | | <p>P3.1.1 依據組織或主管交辦的任務、需求與目的，確認相關利益關係人並取得所需商業營運相關資訊。</p> <p>P3.1.2 能正確使用網路或資訊設備，以獲取所需的相關營運資訊。</p> | 3 | K05 工作場所資訊系統 K06 業務計畫和預算 K07 資源建議 K08 基本財務概念 | S02 溝通協調能力 S05 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 能力) |
|------|------------------|------|---|------|--|---------------------------------------|
| | T3.2 分析和報告商業營運資訊 | | <p>P3.2.1 依據蒐集所需的相關業務資訊，進行分析。</p> <p>P3.2.2 發掘商業營運趨勢，並呈報主管或相關利益關係人，提供作為討論或決策參考依據。</p> | 3 | <p>K03 職業安全衛生相關規範</p> <p>K05 工作場所資訊系統</p> <p>K06 業務計畫和預算</p> <p>K07 資源建議</p> <p>K08 基本財務概念</p> | <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S05 資訊科技應用能力</p> |

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：

- 大專以上畢業。

- 其他補充說明：

- 【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及資訊安全等作業流程。
- 【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。