

### 電信工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
v2	BGM1330-001v2	電信工務管理人員	最新版本	略	2020/12/31
v1	BGM1330-001v1	電信管理人員	歷史版本	已被《BGM1330-001v2》取代	2017/12/31

<b>職能基準代碼</b>		BGM1330-001v2			
<b>職能基準名稱</b>		<b>職類</b>			
<b>(擇一填寫)</b>		<b>職業</b>	電信工務管理人員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 一般管理		<b>職類別代碼</b>	BGM
	<b>職業別</b>	資訊及通訊技術服務經理人員		<b>職業別代碼</b>	1330
	<b>行業別</b>	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 電信業		<b>行業別代碼</b>	J6109
<b>工作描述</b>		負責及監督管理電信工程業務，藉由綜合數據分析，規劃相關提升成效活動。			
<b>基準級別</b>		4			

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電信工作場域管理	T1.1支持人力資源活動		P1.1.1協助及建議人力招募活動。 P1.1.2監測員工培訓需求，並為員工安排技術培訓活動。 P1.1.3提供相關人員資訊及建議。 P1.1.4檢視職業安全衛生方面的建議。	4	K01平等多元原則 K02管理程序及政策 K03職業安全衛生相關規範 K04組織政策及程序 K05行為理論之概略知識 K06個人安全議題 K07公部門法規、作業規範及其他直接影響商業經	S01蒐集分析能力 S02溝通協調能力 S03衝突管理能力 S04資訊科技能力 S05文書處理能力 S06規劃與組織能力 S07讀寫能力 S08問題解決能力
	T1.2應用職場品質管理系統與流程		P1.2.1運用品質管理方法，決定產品基本需求。			

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>P1.2.2評估客戶與業主之間的關係，確立流程，以便在可量測的品質特徵方面達成協議。</p> <p>P1.2.3透過個人、團體及管理階層的參與，分析品質調查結果，以求改善。</p>		<p>營之正式協議</p> <p>K08電信網路技術知識</p> <p>K09職場及產業環境</p>	<p>S09研究能力</p> <p>S10自我管理能力</p>
	T1.3監測工作實務以確實達成業務目標		<p>P1.3.1運用管理特色發展管理策略，並藉此達成業務目標。</p> <p>P1.3.2分析適用於職場的個別目標管理。</p> <p>P1.3.3創造業務模式，展現電信通訊職場完善的管理活動。</p>			
	T1.4管理人員及團體		<p>P1.4.1建立管理階層與員工之間的諮商流程，處理申訴問題。</p> <p>P1.4.2利用確立的溝通管道，分析經理人及團隊領導者，所需的人際互動能力。</p> <p>P1.4.3收集職場紀律及表現方面等相關建議，以評估諮商流程，包括公平就業機會準則、文化多樣性及改變管理等。</p> <p>P1.4.4評估衝突情況。</p> <p>P1.4.5與產生衝突的當事人商討和決</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)
			定解決方式。 P1.4.6將決策程序應用於商業模式，以解決衝突。			
T2制定工作組織與流程	T2.1準備進行工作活動		<p>P2.1.1依據工作要求或工作單準備工作需求，且 / 或透過現場檢查，與相關人士確認，包括客戶及其他相關人員。</p> <p>P2.1.2進行工作活動時，確認符合職業安全衛生相關規範及組織程序。</p> <p>P2.1.3採購所需資源以滿足工作計畫，符合工作說明書。</p> <p>P2.1.4依據組織需求，與相關或受工作影響的人員協調各種需求，包含設備隔離要求等。</p>	4	K03職業安全衛生相關規範 K10金融產業作業規範 K11預測技巧、模型與最佳實務 K12組織政策與程序 K13影響金融服務產業的相關法律和規範 K14影響金融服務產業的相關法律系統與程序 K15工作所需之適當的工具、廠房、設備及材料 K16組織許可程序及紀錄程序 K17相關工程及設計實務與程序 K18相關法定標準 K19團隊溝通流程與目標 K20工作規劃及組織理論	S01蒐集分析能力 S02溝通協調能力 S04資訊科技能力 S05文書處理能力 S06規劃與組織能力 S07讀寫能力 S08問題解決能力 S11計算能力 S12工（機）具使用能力
	T2.2辨識假設和參數		<p>P2.2.1檢視商業計畫與例外報表，以辨識並解決假設的衝突。</p> <p>P2.2.2檢視假設和參數，以確認符合組織的政策與程序。</p> <p>P2.2.3分析現有與歷史財務報表以建立趨勢，並檢查外部環境以獲得客觀的概覽。</p>			
	T2.3發佈預測準備	O2.3.1預測	P2.3.1發佈的指示需清楚，不得模擬			

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)
	的指示與相關協助	指示文件	<p>兩可，且符合組織格式，確保使用方便、解讀方式一致。</p> <p>P2.3.2 辨識業務類型，藉由提供的訓練來選擇有效的財務模型，確保使用者徹底理解且能有效使用模型。</p>			
	T2.4 收集、整合、以資料建立模型及分析資料		<p>P2.4.1 檢視資料，確保與實際結果一致；分析結果所使用的模型，必須以明確的方式紀錄。</p> <p>P2.4.2 收集的資料可靠、有效、完整且全面。</p> <p>P2.4.3 依據以確立的時間表完成處理，並以有邏輯、結構、可供立即分析的格式整合資料。</p>			
	T2.5 協調及執行工作		<p>P2.5.1 依據組織程序、工作及環境標準，與相關人員協調工作活動。</p> <p>P2.5.2 執行及監督工作，以符合計畫內容、工作規定及組織程序。</p> <p>P2.5.3 依據網路故障性質以及中斷程度，評估對客戶的影響，擬定障礙排除的作業程序。</p> <p>P2.5.4 分析警報和其他網路資料，並</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)
			<p>依據合約協議及企業政策記錄細節。</p> <p>P2.5.5與客戶的業務經理協調超出服務等級協議範圍的檢修安排。</p>			
	T2.6執行進度追蹤考核	O.2.6.1工作報告	<p>P2.6.1以清楚易懂的方式及滿足目標使用者需求的格式來記錄結果。</p> <p>P2.6.2依據管理目標、財務與組織政策，取得所有批准，並在時限內散佈結果。</p> <p>P2.6.3依據組織程序及工作規定，完成工作並回復工作現場。</p> <p>P2.6.4依據組織程序及工作規定，通知相關人員作業完成。</p> <p>P2.6.5依據組織程序，完成工作紀錄、成本資料及所需相關報告。</p>			
T3制定專案管理計畫	T3.1準備專案管理計畫		<p>P3.1.1衡量和評估專案簡報及相關文件。</p> <p>P3.1.2製作專案工作及相對應時程之文件，包括安裝流程及測試要求。</p> <p>P3.1.3評估及製作資源需求文件，以</p>	4	<p>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K21一般用戶電信通訊應用及相關設備</p> <p>K22與服務業者基礎設施或設備之連線</p> <p>K23目前與電信設備安裝及</p>	<p>S01蒐集分析能力</p> <p>S02溝通協調能力</p> <p>S03衝突管理能力</p> <p>S04資訊科技能力</p> <p>S05文書處理能力</p> <p>S06規劃與組織能力</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)
			<p>協助合理分配資源。</p> <p>P3.1.4製作培訓計畫，評估培訓需求及相關時間表，以有效率地施行專案。</p> <p>P3.1.5決定及紀錄預算需求。</p> <p>P3.1.6評估所有已確定和專案相關的當事人之職責，確保其參與投入。</p> <p>P3.1.7製作專案查驗文件，包括監督、控管和檢視流程。</p> <p>P3.1.8計畫草案定案前，諮詢所有相關當事人意見，並依情況更改。</p>		<p>業者連線服務相關之法規</p> <p>K24用戶終端機設備</p> <p>K25租賃與購買選項比較，以提供最具成本效益的方案</p> <p>K26網路及傳輸設備</p> <p>K27網路拓樸、介面及互連方案</p> <p>K28用電需求</p> <p>K29關於連線及傳輸媒體，用戶設備可能遇到的常見效能參數及故障問題</p> <p>K30各種適用於測試的設備類型</p> <p>K31設備供應商的保固資訊及承包商作業保固</p>	<p>S07讀寫能力</p> <p>S08問題解決能力</p> <p>S09研究能力</p> <p>S11計算能力</p>
	T3.2發展及評估管理計畫	O3.2.1專案管理計畫	<p>P3.2.1製作初步計畫，以供諮詢商討，內容應包括所找出可能影響專案施行的因素，以及須遵從之相關法律、法規、規定及標準。</p> <p>P3.2.2與客戶商討，並闡明修改之處。</p> <p>P3.2.3制定包括建議事項在內的最終方案。</p> <p>P3.2.4製作及記錄最終方案，包含施</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)
			行細節及人員培訓需求。 P3.2.5將計畫方案交呈客戶，取得簽核。			
T4提升電信技術團隊工作效能	T4.1規劃能力發展	O4.1.1發展計畫	P4.1.1自我評估現有能力和確認能力落差並規劃未來能力發展。 P4.1.2訂立適當方法以獲得其他能力。 P4.1.準備學習歷程檔案證據，佐證能力發展計畫。	4	K03職業安全衛生相關規範 K32在團隊扮演的各種角色，此種分工方式如何影響團隊運作與可能達成的結果 K33影響作業的法律規範、作業規範及其他正式協議 K34組織政策、計畫及程序 K35職涯規劃的能力發展 K36學習歷程檔案證據的證據類型及建立方式 K37團隊合作時出現的一般問題及挑戰	S01蒐集分析能力 S02溝通協調能力 S05文書處理能力 S06規劃與組織能力 S07讀寫能力 S08問題解決能力 S10自我管理 S13專案管理能力
	T4.2安排團隊成員工作優先順序		P4.2.1依據組織要求確實了解工作目的及目標，並相互協調，取得彼此同意。 P4.2.2評估與安排團隊成員工作量優先順序，確保工作在確立的時程中完成。 P4.2.3監控與調整團隊成員工作績效，確保達成工作要求。			
	T4.3帶領團隊運作		P4.3.1與團隊成員討論，確認團隊成立宗旨、職位、職責、目的、計畫及目標。 P4.3.2制定策略，視情況支援團隊並尋求支援，以防與團隊成員起衝突。			

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>P4.3.3給予及接收意見回饋，協助團隊及組織達成目標。</p> <p>P4.3.4向適當的人員呈報未解決的問題，確認已因應問題並採取行動。</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。

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團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

A05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/經歷/或能力條件：大專以上相關科系畢業，具備3年以上電信工務相關工作經驗。