

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
V3	BGM1330-001v3	電信工務管理人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	BGM1330-001v2	電信工務管理人員	歷史版本	已被《BGM1330-001v3》取代	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

職能基準代碼		BGM1330-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	電信工務管理人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理		職類別代碼	BGM
	職業別	資訊及通訊技術服務經理人員		職業別代碼	1330
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 電信業		行業別代碼	J6109
工作描述		負責及監督管理電信工程業務。			
基準級別		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 管理電信工作技術團隊及場域	T1.1 規劃團隊能力發展	O1.1.1 能力發展計畫	P1.1.1 蒐集產業最新電信技術，來評估團隊成員現有能​​力，並規劃未來能力發展。 P1.1.2 訂立能力發展計畫，適當方法以獲得其他能力。 P1.1.3 提供學習歷程檔案證據，予相關單位存查，佐證能力發展計畫。	4	K01 團隊職務角色與自我認知 K02 法律規範及正式協議 K03 組織政策、計畫及程序 K04 職涯規劃與能力發展 K05 學習歷程檔案的證據類型及建立方式 K06 團隊合作溝通及挑戰	S01 蒐集分析能力 S02 溝通協調能力 S03 工作報告與表件撰寫 S04 規劃與組織能力 S05 閱讀與理解技術文件 S06 問題解決能力 S07 專案管理能力

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 )
					K07 職業安全衛生相關規範 K08 電信網路技術知識	
	T1.2 安排 團隊工作 順序	O1.2.1 施 工計畫 O1.2.2 施 工程序表	P1.2.1 依據組織要求，確實了解工作任務的目標，以利工作協調。 P1.2.2 評估與安排團隊成員工作優先順序，規劃施工程序表，確保工作在既定時程中完成。 P1.2.3 管控與調整團隊成員工作進度，確保達成工作要求。	4	K01 團隊職務角色與自我認知 K07 職業安全衛生相關規範 K02 法律規範及正式協議 K03 組織政策、計畫及程序 K09 專案管理與規劃	S01 蒐集分析能力 S02 溝通協調能力 S03 工作報告與表件撰寫 S04 規劃與組織能力 S06 問題解決能力 S07 專案管理能力
	T1.3 帶領 團隊運作		P1.3.1 與團隊成員討論，確認工作目標、分工與施工程序。 P1.3.2 視情況支援團隊並尋求支援，以利達成工作任務。 P1.3.3 向相關人員呈報未解決問題，以利因應問題，並採取明確行動。	4	K01 團隊職務角色與自我認知 K02 法律規範及正式協議 K03 組織政策、計畫及程序 K07 職業安全衛生相關規範 K09 專案管理與規劃	S01 蒐集分析能力 S02 溝通協調能力 S04 規劃與組織能力 S06 問題解決能力 S07 專案管理能力
	T1.4 管理 工作團隊		P1.4.1 建立管理階層與員工間溝通管道，有效處理申訴問題。 P1.4.2 衝突情況發生時，評估衝突情況與當事人商討，尋求有效解決方式。 P1.4.3 收集職場紀律及表現方面等相關建議，以評估職場溝通，包括公平就業機會準則、	4	K10 性別平等多元原則 K07 職業安全衛生相關規範 K11 組織政策及程序 K12 行為理論概要知識 K13 個人安全議題 K14 職場及產業環境	S01 蒐集分析能力 S02 溝通協調能力 S04 規劃與組織能力 S06 問題解決能力 S08 衝突管理能力

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 )
			文化多樣性及改變管理方式等。			
T2 制定工作組織流程與專案管理運作	T2.1 前置作業	O2.1.1 領料單	<p>P2.1.1 依據工作要求或工作單準備工作需求，並透過現場檢查，與承辦人員確認，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 依施工計畫規劃所需的材料及工具。</p>	4	K07 職業安全衛生相關規範 K15 預測技術與最佳化 K16 組織政策與程序 K17 工務管理 K18 組織許可程序及紀錄程序 K19 工程規劃與設計 K20 相關法定標準 K21 團隊溝通流程與目標 K22 工作規劃及組織理論 K23 電信通訊設備及應用	S01 蒐集分析能力 S02 溝通協調能力 S03 工作報告與表件撰寫 S04 規劃與組織能力 S05 閱讀與理解技術文件 S06 問題解決能力 S09 工（機）具使用能力 S10 計算能力
	T2.2 協調及執行工作作業		<p>P2.2.1 依據工作任務評估網路中斷及故障，對客戶的影響程度，擬定作業程序。</p> <p>P2.2.2 與客戶端協調，超出服務等級之處理方式。</p>	4	K07 職業安全衛生相關規範 K08 電信網路技術知識 K17 工務管理 K19 工程規劃與設計 K24 客戶合約與協議 K25 工（機）具功能及運用	S01 蒐集分析能力 S02 溝通協調能力 S04 規劃與組織能力 S05 閱讀與理解技術文件 S06 問題解決能力 S11 資通訊應用能力

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 )
	T2.3 完工作業	O2.3.1 工作報告	P2.3.1 完工後與目標使用者確認施工結果。 P2.3.2 依據組織程序及工作規定，完成工作紀錄、成本資料及所需相關報告。	4	K07 職業安全衛生相關規範 K15 預測技術與最佳化 K17 工務管理 K18 組織許可程序及紀錄程序 K19 工程規劃與設計 K24 客戶合約與協議	S01 蒐集分析能力 S02 溝通協調能力 S03 工作報告與表件撰寫 S04 規劃與組織能力 S06 問題解決能力 S10 計算能力

#### 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 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。
- A04 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。
- A05 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，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。
- A06 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。

#### 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 7 年以上電信工務相關工作經驗。