

### 社群媒體編輯人員職能基準

職能基準代碼		KMC2431-009v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	社群媒體編輯人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷傳播	職類別代碼	KMC	
	職業別	廣告及行銷專業人員	職業別代碼	2431	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 廣告業及市場研究業	行業別代碼	M7310	
工作描述		從事社群網站文字、圖片及影片等內容編輯產出及社群平台經營之工作。			
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 執行經營社群媒體前期準備工作	T1.1 確立經營目標、受眾群與選擇社群平台	O1.1.1 經營社群媒體企畫書	<p>P1.1.1 確立經營社群媒體的主要目的與達成之績效目標，增加商業營收或廣增人氣，量化目標並設定目標之完成期限。</p> <p>P1.1.2 因應不同的經營目標，確立目標網路群眾，經由觀察、調查、分析、統計，了解網路群眾的特質、喜好或在網路上展現的行為。</p> <p>P1.1.3 觀察不同的社群平台<sup>【註2】</sup>，面對不同的社群平台、不同的客群，使用不同的語言，吸引到精準的客群。</p>	4	K01 廣電三法 <sup>【註1】</sup> K02 個人資料保護法 K03 著作權法 K04 統計分析概論 K05 社群平台相關知識	S01 網路社群敏感力 S02 資料收集能力 S03 觀察分析能力 S04 調查統整數據能力 S05 邏輯推理能力 S06 製作報表能力 S07 文書處理能力
	T1.2 協調跨部門資源	O1.2.1 分工表	P1.2.1 整合相關部門 <sup>【註3】</sup> ，進行跨部門、跨專業、跨領域的溝通與協調，共同塑造全新的品牌形象。	4	K01 廣電三法 K02 個人資料保護法 K03 著作權法	S05 邏輯推理能力 S07 文書處理能力 S08 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 )
			<p>P1.2.2 各部門就相關工作與資源，定期開會檢討改進，遇特殊或緊急狀況，立即統籌協調處理。</p> <p>P1.2.3 依工作分配，應於指派工作時間內完成相關工作，並將後續變化立即回報主管，即時應變處理。</p>		<p>K04 統計分析概論</p> <p>K05 社群平台相關知識</p> <p>K06 人力資源管理概論</p>	<p>S09 統籌分工能力</p> <p>S10 協同合作能力</p> <p>S11 問題解決能力</p>
T2 經營社群媒體	T2.1 規劃與執行主題內容		<p>P2.1.1 了解組織目標並與團隊成員研討主題內容，確立達到創意、行銷及互動等主要目標。</p> <p>P2.1.2 企劃、發想、思考創意點子，搭配時事、社會議題或時下主流，將確定發展之主題內容設法包裝入創意企畫中。</p> <p>P2.1.3 營造社群氛圍，獲得目標網路群眾的信任，創造話題引導社群。</p> <p>P2.1.4 舉辦各類活動【註4】，藉以提升社群熱度與話題性，適度提供相關贈品提升網友的參與度。</p>	4	<p>K01 廣電三法</p> <p>K02 個人資料保護法</p> <p>K03 著作權法</p> <p>K05 社群平台相關知識</p> <p>K07 企劃美編概論</p> <p>K08 社群媒體心理學概論</p> <p>K09 消費者心理學</p>	<p>S01 網路社群敏感力</p> <p>S02 資料收集能力</p> <p>S03 觀察分析能力</p> <p>S05 邏輯推理能力</p> <p>S07 文書處理能力</p> <p>S12 文案撰寫企畫能力</p> <p>S13 專業美感設計能力</p> <p>S14 美編製作能力</p> <p>S15 公關能力</p> <p>S16 社群對話應對能力</p> <p>S17 使用數位行銷能力</p>
	T2.2 擬定與修正發文策略	<p>O2.2.1 發文策略報告書</p> <p>O2.2.2 社群發文計畫表</p>	<p>P2.2.1 因應產業環境、時事與競爭對手，蒐集資料，研究與規劃發文策略，擬定發文要項【註5】，責成相關部門依照分工表配合執行。</p> <p>P2.2.2 依策略執行，並依需求設計撰寫文稿、製作文案、圖片、照片、影片或直播...等內</p>	4	<p>K01 廣電三法</p> <p>K02 個人資料保護法</p> <p>K03 著作權法</p> <p>K04 統計分析概論</p> <p>K05 社群平台相關知識</p> <p>K07 企劃美編概論</p>	<p>S01 網路社群敏感力</p> <p>S02 資料收集能力</p> <p>S03 觀察分析能力</p> <p>S05 邏輯推理能力</p> <p>S07 文書處理能力</p> <p>S09 統籌分工能力</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 )
			容。 P2.2.3 查看社群平台的後台洞察報告，分析歸納最適合發文的時機。 P2.2.4 針對洞察報告反覆驗證、持續執行，找出缺失，進行改善，即時修正發文策略。		K08 社群媒體心理學概論 K09 消費者心理學 K10 產業趨勢	S10 協同合作能力 S12 文案撰寫企畫能力 S13 專業美感設計能力 S14 美編製作能力
	T2.3 掌握社群反映營造氛圍	O2.3.1 日報表	P2.3.1 確立快速即時回覆或每天固定時間回覆的經營社群應對方式，即時回應網友問題，與網友保持互動。 P2.3.2 把關網友留言，遇到不恰當或攻擊性言論時，即時制止與處理，導正大眾觀點與氛圍，並視需求回報主管。	4	K01 廣電三法 K02 個人資料保護法 K03 著作權法 K05 社群平台相關知識 K08 社群媒體心理學概論 K09 消費者心理學	S01 網路社群敏感力 S03 觀察分析能力 S05 邏輯推理能力 S08 溝通協調能力 S11 問題解決能力 S16 社群對話應對能力 S17 使用數位行銷能力
T3 評估社群平台經營成效	T3.1 進行社群經營成效分析	O3.1.1 數據分析報表 O3.1.2 改善方案	P3.1.1 觀察平台趨勢，運用統計分析工具，統計 <u>相關數據</u> 【註6】。 P3.1.2 觀察和檢討數據的變化，追蹤成效並提出精進改善方案。	4	K04 統計分析概論 K05 社群平台相關知識 K11FB 洞察分析報告知識	S02 資料收集能力 S03 觀察分析能力 S04 調查統整數據能力 S05 邏輯推理能力 S06 製作報表能力 S07 文書處理能力 S18FB 洞察分析報告分析能力
	T3.2 調整與優化社群策略	O3.2.1 成效優化檢討報告	P3.2.1 掌握和主題有關的產業環境或競爭對手之近況，創造熱門議題，引發網友的共鳴與討論。 P3.2.2 尋找可以曝光的管道或異業合作，與關鍵	4	K01 廣電三法 K02 個人資料保護法 K03 著作權法 K04 統計分析概論	S01 網路社群敏感力 S02 資料收集能力 S03 觀察分析能力 S04 調查統整數據能力

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 )
			<p>意見領袖合作，找尋最佳引導方式。</p> <p>P3.2.3 善用數位行銷工具，增加新話題，檢視行銷策略是否符合行銷目標，透過數據進行滾動式調整。</p> <p>P3.2.4 透過數據分析，驗證社群網友的喜好、需求及消費習慣，了解社群大眾接受度與意識形態的分眾行銷。</p> <p>P3.2.5 藉由廣告增加曝光度，進行網路口碑的操作。</p>		<p>K05 社群平台相關知識</p> <p>K07 企劃美編概論</p> <p>K08 社群媒體心理學概論</p> <p>K09 消費者心理學</p> <p>K10 產業趨勢</p> <p>K12 數位行銷概論</p> <p>K13 網路整合行銷知識</p>	<p>S05 邏輯推理能力</p> <p>S06 製作報表能力</p> <p>S07 文書處理能力</p> <p>S10 協同合作能力</p> <p>S17 使用數位行銷能力</p> <p>S19 網路平台互相拉抬能力</p> <p>S20 網路跨平台行銷能力</p>
	T3.3 調整社群媒體目標與確認各階段指標	O3.3.1 成效報告書【註7】	<p>P3.3.1 檢視每日/週/月/季的工作任務，由統計數據檢視社群經營成效，規劃調整下一季的新目標。</p> <p>P3.3.2 檢視各項<u>關鍵指標</u>【註8】數據，找出重要成功因素，以規劃與執行未來行銷活動。</p>	4	<p>K04 統計分析概論</p> <p>K05 社群平台相關知識</p> <p>K08 社群媒體心理學概論</p> <p>K09 消費者心理學</p> <p>K10 產業趨勢</p> <p>K12 數位行銷概論</p>	<p>S01 網路社群敏感力</p> <p>S02 資料收集能力</p> <p>S03 觀察分析能力</p> <p>S04 調查統整數據能力</p> <p>S06 製作報表能力</p> <p>S07 文書處理能力</p> <p>S17 使用數位行銷能力</p>

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01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。

A02壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

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。

A05應對不確定性：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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A06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。

A07好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

### 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：**

- 大學以上且具2年以上相關領域工作經驗。

● **其他補充說明：**

- 【註1】廣電三法：廣播電視法、有線廣播電視法、衛星廣播電視法。
- 【註2】社群平台：Facebook、Instagram、YouTube、Line@官方帳號等。
- 【註3】相關部門：企劃、產品、行銷、設計、客服、公關、財務等各個領域。
- 【註4】各類活動：優惠活動、限時優惠、節慶活動、新品上市、宣傳活動、異業結盟等。
- 【註5】發文要項：主要客群、發文時間、發文頻率、轉貼/分享方式、貼文格式等。
- 【註6】相關數據：好友人數、互動率、成長率、分享率、觸擊率、回應率、轉換率、新增好友數、粉絲人數、按讚數、分享數、留言數、購買人次、新增會員數、文章瀏覽人數、網站流量等。
- 【註7】成效報告書：包括專案執行成效、未來行銷建議等，依照產業、專案任務、職務需求等。
- 【註8】關鍵指標：如 KGI 關鍵目標指標 ( Key Goal Indicators )、CSF 重要成功因素 ( Critical Success Factor )、KPI 關鍵績效指標 ( Key Performance Indicator ) 等。