

社群媒體經營人員職能基準

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	KMC2431-009v2	社群媒體經營人員	最新版本	略	2024/12/15
V1	KMC2431-009v1	社群媒體經營人員	歷史版本	已被《KMC2431-009v1》取代	2021/11/29

職能基準代碼		KMC2431-009v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	社群媒體經營人員		
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	數位廣告及數位行銷專業人員		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		協助企劃及產出社群網站需要之文字、圖片及影片等素材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	P1.1.1依據組織目標及品牌經營策略選定適合的社群媒體。 P1.1.2確立經營社群媒體的主要目的與需要達成之績效目標，及完成期限。 P1.1.3因應不同的經營目標及社群平台，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，發想經營策略並產出經營	4	K01廣電三法 K02個人資料保護法 K03著作權法 K04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製作報表能力 S06文書處理能力 S07網路跨平台行銷能力

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)
			社群媒體企畫書。			
	T1.2協調跨部門資源	O1.2.1專案時間表	P1.2.1進行跨部門的溝通與協調，產出專案時間表。 P1.2.2依專案時程，定期開會檢討，確認執行進度，若遇特殊或緊急狀況，立即回報主管。	3	K01廣電三法 K02個人資料保護法 K03著作權法 K04社群平台相關知識	S06文書處理能力 S08溝通協調能力 S09專案管理能力 S10協同合作能力 S11問題解決能力
T2經營社群媒體	T2.1規劃與執行主題內容	O2.1.1發文策略報告書	P2.1.1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。 P2.1.2發文應有創意，可搭配時事、社會議題或時下主流，並協助產出需要之文字、圖片及影片等素材。 P2.1.3依發文策略舉辦適合的各類活動，營造社群氛圍，藉以提升社群熱度與話題性。	3	K01廣電三法 K02個人資料保護法 K03著作權法 K04社群平台相關知識 K05社群媒體心理學概論 K06消費者心理學	S01網路社群敏感力 S02資料收集能力 S03觀察分析能力 S06文書處理能力 S12邏輯推理能力 S13文案撰寫企畫能力 S14公關能力 S15社群對話應對能力 S16社群平台操作能力
	T2.2掌握社群反映營造氛圍		P2.2.1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。 P2.2.2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 K04社群平台相關知識 K05社群媒體心理學概論 K06消費者心理學	S01網路社群敏感力 S03觀察分析能力 S08溝通協調能力 S11問題解決能力 S12邏輯推理能力 S15社群對話應對能力 S16社群平台操作能力

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)
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，統計相關數據。 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社群平台相關知識 K07統計分析概論	S02資料收集能力 S03觀察分析能力 S04調查統整數據能力 S05製作報表能力 S06文書處理能力 S12邏輯推理能力 S16社群平台操作能力
	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定期追蹤和品牌有關的產業環境或競爭對手之近況。 P3.2.2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。 P3.2.3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。	4	K01廣電三法 K02個人資料保護法 K03著作權法 K04社群平台相關知識 K05社群媒體心理學概論 K06消費者心理學 K07統計分析概論 K08產業趨勢 K09數位行銷概論	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 S05製作報表能力 S06文書處理能力 S10協同合作能力 S12邏輯推理能力 S16社群平台操作能力
	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	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。 P3.3.2檢視各項關鍵指標數據，找出重要成功因素，以規劃與執行未來行銷活動。	4	K04社群平台相關知識 K05社群媒體心理學概論 K07統計分析概論 K06消費者心理學 K08產業趨勢 K09數位行銷概論	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 S05製作報表能力 S06文書處理能力 S16社群平台操作能力

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。
- 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

- 本項基準適用職業，包含數位行銷經營人員或平台管理人員。
- 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1年以上相關領域工作經驗。
- 其他補充說明：
 - 廣電三法：廣播電視法、有線廣播電視法、衛星廣播電視法。
 - 社群平台：Facebook、Instagram、YouTube、Line@官方帳號等。
 - 跨部門：企劃、產品、行銷、設計、客服、公關、財務等各個領域。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。