

行政總務主管職能基準

職能基準代碼		BAS1219-005v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	行政總務主管		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援		職類別代碼	BAS
	職業別	其他企業服務及行政經理人員		職業別代碼	1219
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業		行業別代碼	M7010
工作描述		於組織或企業內部從事行政總務相關工作之規劃、協調、指導、管制及考核等管理工作。			
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 管理行政庶務	T1.1 日常庶務管理	O1.1.1 文件收發管理辦法	<p>P1.1.1 規劃安排與指導總務人員工作及行政事務標準作業流程,使其能完成組織行政庶務之各項工作與需求。</p> <p>P1.1.2 審閱與管理公文及其他行政文書作業,安排與監督收發信件事宜。</p> <p>P1.1.3 規劃安排賓客餐宿、禮品、行程、交通接待及日常接待事宜,確保合乎禮儀。</p> <p>P1.1.4 管理行政庶務:水、電、瓦斯、電信網路、其他業務相關系統、維護環境清潔及稽查,務使環境整潔與各項作業運作正常。</p> <p>P1.1.5 執行員工服務相關事項,如:員工餐廳、交通、會議活動等,提升員工滿意度。</p>	4	<p>K01 政府相關法規^{【註1】}</p> <p>K02 管理系統相關知識^{【註2】}</p> <p>K03 行政事務標準作業流程</p> <p>K04 管理方法^{【註3】}</p> <p>K05 社交禮儀知識</p>	<p>S01 行政事務統籌規劃</p> <p>S02 文書審閱及管理</p> <p>S03 禮儀應對</p> <p>S04 管理與督導員工</p> <p>S05 制度與規章制定</p> <p>S06 溝通協調能力</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)
	T1.2 特殊庶務管理		<p>P1.2.1 依公務車輛管理辦法管理行政公務車輛，含維修保養與保險事宜，確認保障滿足需求與安全無虞。</p> <p>P1.2.2 辦理特殊節慶祭祀拜拜與慶祝活動事宜，含尾牙、聚餐、慶生會與員工旅遊，使各項活動順利進行，符合員工福利制度。</p> <p>P1.2.3 依組織出差管理辦法辦理員工出差行程各項事務，含機票、簽證、食宿、交通及保險等事項，使行程依計畫進行。</p>	4	<p>K01 政府相關法規</p> <p>K02 管理系統相關知識</p> <p>K03 行政事務標準作業流程</p> <p>K06 合作廠商資訊與管理</p> <p>K07 保險知識</p> <p>K08 合約擬定審閱基本知識</p>	<p>S07 活動規畫與辦理</p> <p>S08 行政總務作業檢核</p> <p>S09 合約審閱</p>
T2 管理總務採購及其他事宜	T2.1 管理與督導總務事宜	<p>O2.1.1 年度預算表</p> <p>O2.1.2 合作廠商名錄</p> <p>O2.1.3 固定資產管理辦法</p> <p>O2.1.4 各項合約</p> <p>O2.1.5 行政總務作業相關規</p>	<p>P2.1.1 依組織 <u>ESG 策略</u>^[註 4] 執行管理督導、總務行政事務、編列預算與成本控管，優化、量化、合理化、標準化總務工作。</p> <p>P2.1.2 洽談與確定合作廠商，建立合作廠商名錄並管理。</p> <p>P2.1.3 與合作廠商議價，督導並執行<u>公務用品</u>^[註 5]採辦事宜，核銷採購金額與憑證初審，確認符合採購需求。</p> <p>P2.1.4 盤點、督導與管理組織之財產目錄及公務用品，規劃與維護各項設備，適時汰換，以維持組織行政效率。</p> <p>P2.1.5 管理各項保險及合約，檢核條款、時效及保障事項，必要時重新簽約，以確保組織權益。</p>	4	<p>K01 政府相關法規</p> <p>K02 管理系統相關知識</p> <p>K03 行政事務標準作業流程</p> <p>K06 合作廠商資訊與管理</p> <p>K09 ESG 企業永續經營知識</p> <p>K10 固定資產管理知識</p> <p>K11 綠色採購相關知識</p>	<p>S02 文書審閱及管理</p> <p>S04 管理與督導員工</p> <p>S10 成本控管</p> <p>S11 談判議價</p> <p>S12 資料建檔</p> <p>S13 環保產品查詢能力</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)
		範				
	T2.2 管理組織相關事務	<p>O2.2.1 總務行政檢核表</p> <p>O2.2.2 安檢制度</p> <p>O2.2.3 年度工作計畫</p> <p>O2.2.4 行政總務相關規範</p> <p>O2.2.5 績效管理考核表</p>	<p>P2.2.1 依組織 ESG 策略執行統籌管理組織內部各項服務事項，並追蹤執行成效，如：景觀環境、園藝培育、節能減碳、綠能環保等。</p> <p>P2.2.2 依組織規範視需求管理宿舍生活所需及其他事宜，確保宿舍符合消防規範且安全無虞。</p> <p>P2.2.3 維護建築物公共安全，管理工務修繕事宜，委任保全公司，確保組織內部及員工安全並符合法規。</p> <p>P2.2.4 制定行政總務等相關規範。</p> <p>P2.2.5 依組織規範進行部門人員績效管理考核。</p>	4	<p>K01 政府相關法規</p> <p>K02 管理系統相關知識</p> <p>K03 行政事務標準作業流程</p> <p>K09ESG 企業永續經營知識</p> <p>K11 綠色採購相關知識</p> <p>K12 消防法規知識</p> <p>K13 建築物公共安全相關知識</p>	<p>S01 行政事務統籌規劃</p> <p>S02 文書審閱及管理</p> <p>S04 管理與督導員工</p> <p>S05 制度與規章制定</p> <p>S08 行政總務作業檢核</p> <p>S13 環保產品查詢能力</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 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。

A03 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。

A04 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。

A05 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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A06 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。

A07 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。

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：**

- 大專以上畢業，且具 5 年以上相關工作經驗。

● **其他補充說明：**

- 【註 1】政府相關法規：如勞動相關法規、職業安全衛生法、政府採購法、食品安全衛生法等。
- 【註 2】管理系統相關知識：組織程序、政策、結構、文化與策略；人資管理、總務行政管理、系統控制、業務程序任務與所有權、記錄運用與安全。
- 【註 3】管理方法：如走動式管理 (Management by Walking Around, MBWA)，具有指導性，並有助於凝聚工作團隊的管理技術，對於鼓舞士氣及獲得現場資訊有相當大的幫助。
- 【註 4】ESG 策略：ESG 是環境 Environmental、社會 Social 和公司治理 Governance 三個關鍵字的縮寫，是以企業環境、社會和治理表現為經營策略基礎，促使企業落實社會責任、環境保護以及治理效率，並將減緩氣候變遷納入其中，邁向永續。
- 【註 5】公務用品：環境改裝、辦公設備、機器設備、汽機車、電腦設備、軟體程式、車輛、文具用品、名片/印刷品/宣傳品、制服、拜拜祭祀物品、禮品/贈品/摸彩品、節慶贈禮、酒與茶品及其他公司需求之用品。