

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	K01 政府相關法規 K02 管理系統相關知識 K03 行政事務標準作業流程 K06 合作廠商資訊與管理 K07 保險知識 K08 合約擬定審閱基本知識	S07 活動規畫與辦理 S08 行政總務作業檢核 S09 合約審閱
T2 管理總務採購及其他事宜	T2.1 管理與督導總務事宜	O2.1.1 年度預算表 O2.1.2 合作廠商名錄 O2.1.3 固定資產管理辦法 O2.1.4 各項合約 O2.1.5 行政總務作業相關規	<p>P2.1.1 依組織 ESG 策略^{【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，督導並執行公務用品^{【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	K01 政府相關法規 K02 管理系統相關知識 K03 行政事務標準作業流程 K06 合作廠商資訊與管理 K09 ESG 企業永續經營知識 K10 固定資產管理知識 K11 綠色採購相關知識	S02 文書審閱及管理 S04 管理與督導員工 S10 成本控管 S11 談判議價 S12 資料建檔 S13 環保產品查詢能力

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)
		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。