

職能單元代碼	BGM4R0271v2
職能單元名稱	行政系統的規劃與檢核
領域類別	企業經營管理 / 一般管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、規劃或檢核行政系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過<u>徵詢系統使用者</u>【註1】與其他利害關係人，辨識<u>行政系統</u>【註2】的<u>需求</u>【註3】，以符合組織預算的要求進行修正。</li> <li>2. 依據組織政策與程序取得<u>系統供應者或開發者</u>【註4】的估價單。</li> <li>3. 根據組織政策與程序挑選供應商及開發商。</li> </ol> <p>二、施行新的或修正的行政系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向員工諮詢以判定及發展<u>執行策略</u>【註5】。</li> <li>2. 鼓勵員工參與各階段的執行過程。</li> <li>3. 按照組織需求執行系統。</li> <li>4. 與使用系統的員工定義並溝通<u>程序</u>【註6】。</li> <li>5. 提供<u>員工訓練及支援</u>【註7】使用新或修正的系統。</li> <li>6. 處理<u>突發事件</u>【註8】，將使用者的衝擊降至最低。</li> </ol> <p>三、監控行政系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照組織需求<u>監控系統</u>【註9】的使用、<u>安全</u>【註10】與產出。</li> <li>2. 按照組織需求修正系統。</li> <li>3. 清楚判定需<u>進一步修正內容</u>【註11】，並告知使用者。</li> <li>4. <u>掌握員工的訓練需求</u>【註12】並在行政系統上訓練新員工。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、影響企業營運的國家政策與法規</p> <p>二、行政系統架構與流程</p> <p>三、突發事件處理程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、目標定義與達成的溝通協調能力</p> <p>二、替代性行動方案的讀寫能力</p> <p>三、系統全面檢視之規劃組織能力</p> <p>四、系統修正的問題解決能力</p> <p>五、蒐集證據、評估資訊正確性與關聯性之研究能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能將規範或修正事項歸檔至行政系統。</li> <li>2. 能發展合適的行動事項以支援施行作業。</li> <li>3. 能與員工合作以判定系統改進。</li> </ol> <p><b>二、評量情境與資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 組織與政策程序手冊、參考文件資料。</li> <li>2. 相關軟硬體設備。</li> </ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估受評者的績效證據及第三方提供的工作表現報告。</li> <li>2. 口頭或書面提問受評者對行政系統檢核的了解。</li> <li>3. 評估受評者施行行政系統過程。</li> </ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b> 系統使用者：如臨時人員、外部客戶、組織人事等。</p> <p><b>【註2】</b> 行政系統：如電子系統、紙本系統等。</p> <p><b>【註3】</b> 需求：如系統構成要素、使用者數量及類型、組織及員工需求、系統本質和目的、組織本質和目的、系統規模、現有員工之技能、員工訓練需求、系統類型、工作實務等。</p> <p><b>【註4】</b> 供應者或開發者：如行政系統諮詢人員、電腦或軟硬體供應商、設備供應商、資訊工程師、資訊科技訓練人員、內部員工及外部客戶、辦公室設備供應商等。</p> <p><b>【註5】</b> 執行策略：如提升員工信心、改變管理策略、改變團隊或組織文化、確保系統功能正常、外部諮詢人員、提供員工訓練資訊分享會、重新定義員工角色、重新分配辦公室任務、訂定團隊目標等。</p> <p><b>【註6】</b> 溝通程序：如電子郵件、傳真、內部通訊網站、會議、專業進修、訓練等。</p> <p><b>【註7】</b> 員工訓練及支援：如教練、導師或夥伴系統、線上學習、訓練手冊、錄影等。</p> <p><b>【註8】</b> 突發事件：如員工失去信心、額外訓練需求、系統修正需求、暫時減少工作產出等。</p> <p><b>【註9】</b> 監控系統：如額外行政支持及備份、內部或外部客戶的回饋、受訓技術人員的觀察、監控工具的使用</p>

	<p>與過程等。</p> <p><b>【註10】</b> 安全：如保密協定、密碼設定、防範電腦病毒及其他保全等。</p> <p><b>【註11】</b> 進一步修正內容：關於額外的設備、訓練、系統施行時間架構下的協調、重新定義行政角色及職務內容、專業軟體等。</p> <p><b>【註12】</b> 掌握員工的訓練需求：如員工技巧的持續評量、持續回饋的機會、提供專業進修發展機會等。</p>
--	---

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。