

職能單元代碼	BHR5R2958v2
職能單元名稱	執行勞資爭議調解
領域類別	企業經營管理/人力資源管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、蒐集案件與研究</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認勞資爭議原因及雙方主張與陳述。</li> <li>2. 針對案件爭議事項，進行勞動法令分析與合法性評估。</li> <li>3. 收集相關判例、論點及其他資料，徵詢勞動主管機關意見。</li> <li>4. 調解人應調查事實，並於指派規定期限內進行調解。</li> <li>5. 進行調查時，得通知雙方當事人、關係人員到會說明，或提出書面說明。</li> <li>6. 為調查之必要時，向爭議事件有關之事業單位進行調查；若必須進入相關事業單位訪查，得經主管機關同意。</li> </ol> <p>二、對案件提出具可信度的建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析爭議事項，準備證據資料，評估雙方當事人之優劣勢，確認雙方主張及陳述。</li> <li>2. 諮詢專家的解釋和意見。</li> <li>3. 調解人應調查事實，彙整相關事證，並於調解之規定期限內作出調解方案。</li> </ol> <p>三、進行勞資爭議調解</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提出調解方案，向雙方當事人、關係人員說明調解方案內容。</li> <li>2. 依據調解結果，提出因應措施，並向雙方當事人 / 有關人員說明。</li> <li>3. 經調解後有再續調解必要時，告知勞資雙方另擇日期召開會議，則須依調解程序重新進行。</li> <li>4. 調解會議結束後，會議紀錄現場送達當事人收執，或地方主管機關以公文書方式送達勞資爭議雙方當事人，予以結案。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 調解程序法規</li> <li>• 勞動相關法規</li> <li>• 人力資源管理概論</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 心理諮商概論</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 法規解讀能力</li> <li>• 資料分析能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 談判技巧</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 調查分析能力</li> <li>• 文書處理能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 調解程序法規：如勞動事件法、勞資爭議處理法、勞資爭議調解辦法。</li> </ul>