

職能單元代碼	BIM3R0893v2
職能單元名稱	使用電子通訊軟體
領域類別	企業經營管理 / 企業資訊管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、執执行程序來發送和接收電子郵件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據組織要求【註1】發送和接收電子郵件。</li> <li>2. 檢查發送電子郵件的準確性【註2】，確保根據組織和服務提供等要求準備任何所需的附件【註3】。</li> <li>3. 識別個人機密、可疑或有潛在危險的電子郵件【註4】，並採取適當的措施。</li> <li>4. 處理退回的電子郵件【註5】。</li> </ol> <p>二、管理電子郵件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照組織要求接收電子郵件設立安全標準或過濾。</li> <li>2. 建立和維護個人郵箱。</li> <li>3. 儲存電子郵件【註6】或附件。</li> <li>4. 清空垃圾郵件或永久刪除。</li> <li>5. 準備和維護郵件列表【註7】。</li> </ol> <p>三、線上合作</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認軟體協同使用。</li> <li>2. 確保在線協作【註8】是按照組織政策。</li> <li>3. 按照職位、組織要求和網絡禮儀，並遵循電腦網路上使用的習慣規定。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、電子通訊軟體類型</p> <p>二、電子郵件管理技巧</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、讀寫能力</p> <p>三、日常技術問題解決能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能了解發送和接收電子郵件的用途與範圍。</li> <li>2. 能安裝、刪除文件和電子郵件。</li> <li>3. 能使用軟件應用程序在線協作。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 可評估實際的工作場所或模擬環境。</li> </ol>

	<p>2. 可評估的辦公設備和資源。</p> <p>3. 在工作場域中可能使用的軟體應用程序。</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 口頭或書面評估受評者對電子通信軟體與工具的了解。</p> <p>2. 直接觀察受評者編輯寄出電子郵件。</p> <p>3. 評估受評者管理信件的過程。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 組織要求：如副本或密件副本、相關的主旨、電子簽名、地址的形式、正式、非正式的語言和結構、回覆時包含原始訊息、電子郵件的長度、網絡倫理、網絡禮儀、要求讀信回條、寄件人的姓名和帳號等。</p> <p>【註2】 檢查發送電子郵件的準確性：如檢查內容完整性、語法、標點符號、收件人的地址、拼寫、架構等。</p> <p>【註3】 附件：如 PDF 文件、圖片、電子表格、任何電子檔案等。</p> <p>【註4】 可疑或有潛在危險的電子郵件：如附件、電子郵件發件人是未知的電子郵件病毒等。</p> <p>【註5】 處理退回的電子郵件：如檢查電子郵件地址、附件檔案的大小、重發等。</p> <p>【註6】 儲存電子郵件：如電子郵件應用軟體、紙本的歸檔系統、電子表格或資料庫軟體等。</p> <p>【註7】 郵件列表：如數據庫或電子表格紀錄、電子通訊錄、文字處理表或數據文件等。</p> <p>【註8】 在線協作：如聊天室、電子郵件通信、即時通訊、企業內部網路等。</p>

#### 更新紀錄

2022 年修訂職能內容。