

商業營運行政人員職能基準

| 版本 | 職能基準代碼 | 職能基準名稱 | 狀態 | 更新說明 | 發展更新日期 |
|----|---------------|----------|------|---------------------|------------|
| V4 | KRM2421-001v4 | 商業營運行政人員 | 最新版本 | 略 | 2025/12/15 |
| V3 | KRM2421-001v3 | 商業營運行政人員 | 歷史版本 | 已被《KRM2421-001v4》取代 | 2022/12/13 |
| V2 | KRM2421-001v2 | 商業營運行政人員 | 歷史版本 | 已被《KRM2421-001v3》取代 | 2020/10/31 |
| V1 | KRM2421-001v1 | 商業營運人員 | 歷史版本 | 已被《KRM2421-001v2》取代 | 2017/10/31 |

| | | | | |
|--------------------|-------------------------|-----------------|-------|-------|
| 職能基準代碼 | KRM2421-001v4 | | | |
| 職能基準名稱 (擇一填寫) | 職類 | | | |
| | 職業 | 商業營運行政人員 | | |
| 所屬 類別 | 職類別 | 行銷與銷售 / 零售與通路管理 | 職類別代碼 | KRM |
| | 職業別 | 組織及政策管理專業人員 | 職業別代碼 | 2421 |
| | 行業別 | 支援服務業 / 行政支援服務業 | 行業別代碼 | N8202 |
| 工作描述 | 運用管理系統，執行庫存管理及文書行政相關業務。 | | | |
| 基準級別 | 2 | | | |

| 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 能力) |
|-------------------|--------------|------|--|----------|--|---|
| T1彙整營運事務相關資訊與系統紀錄 | T1.1維護行政作業流程 | | P1.1.1根據組織檔案管理規定和作業流程規定進行監控，記錄和訂購辦公用品。 | 2 | K01組織檔案管理規定和作業流程 K02辦公設備相關知識 K03職業安全衛生相關規範 | S01報告撰寫能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 S04資訊科技應用能力 S05分析解讀資訊能力 |

| 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 能力) |
|--------------|------------------------|---------------|---|------|--|-------------------------------------|
| | T1.2操作系統以提供營運事務相關數據或資料 | | P1.2.1根據組織檔案管理規定，辨別相關的外部訊息源，並運用系統取得所需資訊。 P1.2.2適當更新記錄，以保持資訊內容的安全性和保密性。 | 2 | K01組織檔案管理規定和作業流程 K02辦公設備相關知識 K03職業安全衛生相關規範 | S01報告撰寫能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 |
| | T1.3撰寫文件報告 | O1.3.1編輯報告及文件 | P1.3.1根據組織檔案管理規定，撰寫文書報告，並發送給相關人員。 P1.3.2備份並根據組織檔案管理規定，儲存文件的最終版報告。 | 2 | K01組織檔案管理規定和作業流程 K02辦公設備相關知識 | S01報告撰寫能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 |
| | T1.4維護現有的記錄和檔案系統 | O1.4.1備份文件 | P1.4.1根據組織檔案管理規定，維護記錄和歸檔以確保系統的完整性。 P1.4.2根據組織規章制度與流程，正確的使用軟體以維護儲存多媒體檔案。 P1.4.3確認文件歸檔要求，創立備份，以進行安全檢查，按要求進行檔案文件命名系統化。 P1.4.4依據電腦軟體的提示，進行相關數據的保存，並且透過系統定期刪除、更新文件編排或存檔。 P1.4.5定期於系統上執行病毒檢查。 | 2 | K01組織檔案管理規定和作業流程 K02辦公設備相關知識 | S01報告撰寫能力 S02溝通協調能力 S03文書處理能力 |
| T2支援商業營運相關工作 | T2.1蒐集商業營運相關資訊 | | P2.1.1依據組織或主管交辦的任務、需求與目的，確認相關利益關係人並取得所需商業營運相關資訊。 | 2 | K04工作場所資訊系統 K05業務計畫和預算 | S02溝通協調能力 S04資訊科技應用能力 |

| 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 能力) |
|------|--------------|------|---|------|--|--------------------------|
| | | | P2.1.2能正確使用網路或資訊設備，以獲取所需的相關營運資訊。 | | | |
| | T2.2提供商業營運資訊 | | P2.2.1依據蒐集所需的相關業務資訊，並呈報主管或相關利益關係人，提供作為決策參考。 | 2 | K03職業安全衛生相關規範 K04工作場所資訊系統 K05業務計畫和預算 | S02溝通協調能力 S04資訊科技應用能力 |

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。

A03自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與能力，並能有效應用在特定任務。

A04自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

A05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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：

- 高中職以上畢業。

- 其他補充說明：

- 無