

公關企劃人員職能基準

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
V2	KMC2432-004v2	公關企劃人員	最新版本	略	2023/12/15
V1	KMC2432-004v1	公關企劃人員	歷史版本	已被《KMC2432-004v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		KMC2432-004v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類				
	職業	公關企劃人員			
所屬類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷傳播		職類別代碼	KMC
	職業別	公關專業人員		職業別代碼	2432
	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	M7020
工作描述		依據組織公關策略，擬定主題項目，並執行組織內外部公關工作。			
基準級別		3			

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 規劃公關活動 ^{【註1】}	T1.1 企劃公關活動	O1.1.1 公關活動企劃書	P1.1.1 蒐集公關活動型態及應用趨勢。 P1.1.2 蒐集歷年組織公共關係執行作法及成果。 P1.1.3 依組織公共關係政策、目標與公共關係計畫，提出公關活動宣傳需求與預算，規劃公關活動企劃書及簡報（含目標、預算、範圍、資源、型態與辦理方式等）。 P1.1.4 與組織相關單位溝通，調整提案內容及期程，提出公關活動企劃需求內容，取得主管同意並完成公關活動企劃書。	3	K01 公共關係型態及應用趨勢 K02 組織公共關係策略與目標 K03 財務報表概念 K04 認知心理學 K05 公關活動企劃書內容及注意事項 K06 <u>相關法令規範</u> ^{【註2】}	S01 資料蒐集與分析 S02 溝通協調能力 S03 公關活動提案能力 S04 資源盤點與分析能力 S05 預算規劃能力 S06 視覺化簡報製作能力 S07 公關活動型態及應用工具選擇能力

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)
	T1.2 採購公關活動資源	O1.2.1 廠商合作紀錄文件	P1.2.1 依組織規範及公關活動企劃書，辦理公關活動資源採購程序，依採購結果，協助簽約作業。 P1.2.2 依組織採購規範及契約議定內容，執行公關活動完成後，協助驗收及請款。 P1.2.3 進行採購結案，並登錄廠商合作紀錄及補充事項。	3	K05 公關活動企劃書內容及注意事項 K06 相關法令規範 K07 組織採購規範與程序 K08 組織核銷作業流程與規範 K09 組織契約書規範	S02 溝通協調能力 S08 問題判別及解決能力 S09 辦理採購作業 S10 工作表件製作與撰寫 S11 核銷作業
	T1.3 執行並管控公關活動品質	O1.3.1 回饋意見 O1.3.2 成效分析 O1.3.3 改善建議	P1.3.1 依組織年度公關計畫執行公關活動。 P1.3.2 依代理契約議定內容，檢核達成績效及品質。 P1.3.3 蒐集公關活動回饋意見與活動執行成效，進行成效分析及改善建議，作為後續活動參考。	3	K01 公共關係型態及應用趨勢 K10 品質管理概念 K11 回饋意見蒐集方法 K12 媒體/社群媒體規範 K13 品牌經營及推廣注意事項 K14 公共關係管理概念	S01 資料蒐集與分析 S02 溝通協調能力 S10 工作表件製作與撰寫
T2 協助內外關係維護	T2.1 協助維護組織形象		P2.1.1 依組織權責分工，擔任組織 <u>內部公共關係</u> ^{【註3】} 事務性溝通窗口。 P2.1.2 依相關法令規範及組織規範，執行媒體/社群媒體內容、 <u>公關事務性工作</u> ^{【註4】} 及內外關係經營。	3	K01 公共關係型態及應用趨勢 K02 組織公共關係策略與目標 K04 認知心理學 K06 相關法令規範 K12 媒體/社群媒體規範 K13 品牌經營及推廣注意事項 K14 公共關係管理概念	S01 資料蒐集與分析 S02 溝通協調能力 S10 工作表件製作與撰寫 S12 品牌推廣及管理能力 S13 數位媒體內容經營能力 S14 新聞稿、致詞稿、聲明書撰寫能力
	T2.2 維護代理商關係 ^{【註5】}	O2.2.1 廠商資料表	P2.2.1 建立代理商資料，維護並協助代理商關係管理。 P2.2.2 依公關活動執行成果及績效，記錄代理商	3	K14 公共關係管理概念 K15 資料建檔流程 K16 代理商關係管理概念	S01 資料蒐集與分析 S02 溝通協調能力 S10 工作表件製作與撰寫

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)
			執行品質及改善問題，以作為後續合作參考。			S15 代理商管理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A02 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。

A03 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A04 持續學習：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技能，並能有效應用在特定任務。

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。

A06 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。

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：

- 大專以上相關科系畢業，或具 1 年以上公關相關工作經驗。

- 其他補充說明：

- 【註 1】公關活動：如記者會、新聞發布會、產品上市會、主題餐會、展示會與開幕剪綵活動等以維繫公共關係及組織品牌形象相關活動。
- 【註 2】相關法令規範：如公平交易、廣電相關法規、個人資料保護法、身心障礙者權益保障法、智慧財產權、性別工作平等法、勞動法令...等
- 【註 3】內外部公共關係：如政府關係、業界或協會關係、媒體、消費者關係、投資者與股東關係、員工關係、推廣商等。
- 【註 4】公關事務性工作：如撰寫新聞稿、致詞稿、聲明書、整合組織內外公關資訊...等。
- 【註 5】代理商：廣告公司、公關公司、整合行銷公司、媒體採購公司...等。