

表件 1

**事務管理類科職能分析—職務內涵**

討論主題	事務管理人員之關鍵目的、工作項目、資格條件及歸屬機關			
討論內容	<p>◎關鍵目的：</p> <p>本類科以提供相關單位後勤支援、綜合協調及服務為目的，從事文書、檔案、出納、編製現金預決算業務、現金調度業務、財產、物品、餐廳、車輛、辦公處所管理、災害防救及動員等行政事務工作。</p> <p>◎工作項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理文檔業務。</li> <li>2. 辦理出納業務。</li> <li>3. 編製現金預、決算及財務調度業務。</li> <li>4. 辦理財產管理及物品採購、招標業務。</li> <li>5. 辦理員工餐廳管理及招標業務。</li> <li>6. 辦理公務車輛及汽車司機管理業務。</li> <li>7. 辦理災害防救及動員業務。</li> </ol> <p>◎資格條件：中華民國國民年滿十八歲，公立或立案之私立獨立學院以上學校或符合教育部採認規定之國外獨立學院以上學校畢業，並經鐵路特考高員三級事務管理類科(或相當高考)及格者。</p> <p>◎歸屬機關：交通部臺灣鐵路管理局</p>			
內容自我檢核	檢核項目	有	無	備註
	對工作者技術的期望	✓		
	對工作者處理偶發事件的期望	✓		
	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	✓		
	對工作者處理工作環境介面的期望	✓		

註：

一、關鍵目的：主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。

二、歸屬機關：公務人員考試請填寫，專技人員考試可免填。

表件 5

**事務管理**類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
本類科以提供相關單位後勤支援、綜合協調及服務為目的，從事文書、檔案、出納、編製現金預決算業務、現金調度業務、財產、物品、餐廳、車輛、辦公處所管理、災害防救及動員等行政事務工作。	辦理文檔業務	印信之製發、啟用、報備及廢舊印信繳銷
		檔案分類及保存年限基準表之彙編、電子檔案目錄編製、銷毀檔案及清冊編製
	辦理出納業務	收款、付款、帳務保管與處理
		辦理現金預算與資金調撥
	辦理庶務業務	公務車輛之購置、維修、報廢及汽車司機管理
		慶典活動之規劃、執行及檢討
		辦理員工餐廳管理及招標業務
		辦理物品採購業務
	辦理財產管理業務	財產管理(含不動產招租、動產管理)
		場所外租(借)使用規定之訂定
	辦理災害防救及動員業務	辦理災防業務
		辦理動員業務

註：內容可參考職系說明書加以訂定；表格如不敷使用，請自行複製。

**事務管理**類科職能分析內涵意見確認表

1.任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容
<ul style="list-style-type: none"><li>● 辦理文檔業務。</li><li>● 辦理出納業務。</li><li>● 辦理庶務業務。</li><li>● 辦理財產管理業務。</li><li>● 辦理災害防救及動員業務。</li></ul>
2.工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目
<ul style="list-style-type: none"><li>● 文書處理軟體。</li><li>● 試算表軟體。</li><li>● 公文整合資訊系統。</li><li>● 會計系統。</li><li>● 人事薪工系統。</li></ul>
3.知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識
<ul style="list-style-type: none"><li>● 文書管理、出納管理、國有公用財產管理、物品管理、車輛管理、辦公處所管理、宿舍管理、安全管理、政府採購法、財務金融、國際貿易、營業稅法、所得稅法、票據法、公文寫作知識、文書處理軟體知識、行政法、民法、刑法、企業管理、全民防衛動員準備法、災害防救法。</li></ul>
4.技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等
<ul style="list-style-type: none"><li>● 言談表達：能利用言語進行資訊傳達。</li><li>● 人際關係溝通技巧：能與他人間作充分溝通協調。</li><li>● 問題分析及解決：能了解問題來源、檢討現狀、分析原因、界定</li></ul>

原因，以擬定對策、避免問題再度發生。

- 閱讀理解：瞭解工作相關文件之意涵。
- 公文寫作：依受文對象、立場及性質，使用簡潔得體之用語書寫公文。
- 時間管理：有效管理自己或其他工作相關者的時間，並於期限內完成工作。
- 社會感知：能感知周遭細微環境及人事變化。

5.能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等

- 觀察力：迅速察覺辦公室及公共空間環境設施缺失，隨時維護、改進。
- 創新研究能力：對於承辦業務能提出具體改進措施，或運用革新技術、方法及管理知識，簡化工作流程，提升效能效率，增進工作績效。
- 利率風險管理能力：根據利率趨勢及國際經濟因素，適時採取因應措施，減少財務損失。
- 數字能力：具數字概念，數字理解力強，反應快。
- 情緒管理：高EQ及抗壓的情緒管理能力。
- 歸納能力：將蒐集之資訊予以分類，並建立與問題之關聯性，從中找出解決問題之方法。
- 演繹能力：將特定問題以一般通則方式，合理化解釋並解決問題。
- 邏輯分析能力：將所獲資訊進行分析及比較，而形成一般性通則或結論能力。
- 溝通協調：具有溝通協調相異意見，取得折衷結論能力。
- 執行力：確實規劃執行既定政策，完成預定目標能力。

6.工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

- 行政事務工作：執行所負責之行政業務與任務。
- 資訊處理：蒐集、歸納、彙整，列表及編輯資訊或資料；善用電

<p>腦記錄或保留訊息，並隨時更新資料內容。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 內部組織協調：以電話、書面、電子郵件或面對面等多重管道提供資訊。</li> <li>● 外部組織溝通：與外部組織（其他政府機關、廠商、民眾）進行溝通或適時說明。</li> <li>● 衝突管理：當組織內或與組織外部環境有意見衝突時，能適度化解紛爭。</li> </ul>
<p>7.工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● OA：以辦公室作業為主。</li> <li>● 電子化：運用電腦軟硬體系統進行工作。</li> <li>● 社會環境：與客戶、廠商及其他公務單位洽談協商。</li> </ul>
<p>8.基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 教育：公立或立案之私立獨立學院以上學校或符合教育部採認規定之國外獨立學院以上學校畢業得有證書。</li> <li>● 資格：鐵路特考高員三級事務管理類科考試(或相當高考)及格。</li> </ul>
<p>9.興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事務型 (Conventional)：性格謹慎、細心，工作注重細節、精確與過程合法性。</li> <li>● 實用型 (Realistic)：講求務實可行的成果，並可運用於工作上，具實務導向。</li> <li>● 社會型 (Social)：屬於與人溝通頻繁，須指導他人，提供他人服務且助人之工作。具有合作、善意、慷慨、助人、仁慈、負責、善溝通、善解人意、富洞察力、理想主義等特徵。</li> </ul>
<p>10.工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 壓力調適：接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。</li> <li>● 合作：樂於與人共事並展現自然和諧的態度。</li> <li>● 自我控制：保持沈著、維持情緒穩定、避免激進行為。</li> </ul>

- 專注細節：對於工作內容細節的關注，縝密完成交辦事項。
- 誠信正直：須重視誠實與工作職場倫理。
- 可信度：須受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務。
- 分析思考：分析資訊，採用邏輯方式處理工作相關議題與問題。
- 獨立自主：可獨力完成所交辦工作任務。

#### 11.工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

- 穩定感：基本生活獲得實質保障。
- 成就感：藉由為民眾及同事服務過程，滿足個人工作價值。
- 自我實現：經由年資、經驗累積及優良工作表現，獲取拔擢陞遷機會，進而達到個人於職涯上之自我實現。