

一般辦公室事務人員（含文書）

重點摘要

- ◆ 需擁有基本的電腦應用能力、熟悉相關辦公設備及良好的溝通技巧。
- ◆ 兼職與短期工作職缺較常見。

職業特性

一般辦公室事務人員的職責通常隨特定工作與雇主之需求而改變，而非執行單一專業化工作，如有些工作是歸檔或打字，有些則利用電腦終端機輸入資料，即在公/民營事業機構從事函件及其他文書助理工作之人員，其內容分為例行性工作與非例行性工作兩大類，其中「例行性工作」為主要核心，包括文件歸檔及資料鍵入；操作影印機、傳真機及其他相關辦公設備；準備郵件、校對文件、傳送訊息及接聽電話；主管交辦事項的執行、行程安排、同仁業務的協助處理、信件及文件收發、部門意見箱處理、費用（出差、文具申請）報支、新人指引等；週報彙整、財務及預算編列彙整、行政業務支援、報支資料的審核等；協助主管整理及儲存績效評估的文件資料。「非例行性工作」如不定期舉辦的年度研討會行程規劃及安排、合約管理等。一般規模較小的公司為達到人力資源的充分利用，也會指派一般辦公室事務人員從事助理或秘書的工作，例如聯絡與排定主管行程、協助跨部門工作的協調與協助專案計畫的評估等。因此，一般辦公室事務人員與主管或部門間同仁的接觸相當頻繁，具備良好的溝通能力更顯得重要。

職務以操作電腦軟硬體設備為主，其次為印表機、影印機、編列成冊的工具設備（扣環、打洞機、資料夾、簡報透明夾、燙邊的機器）等工具。

大多數的一般辦公室事務人員常會接觸到的業務像是文件整理、記錄、存取等文書檔案管理事務；有時也需安排特定或非例行性行程、製作簡報投影片及傳

真文件歸檔等。但仍有些工作會依行業及部門的不同而有差異，譬如在醫院或醫療辦公室是行政業務協助、承辦信件公文處理及發送、電腦操作、資料輸入、簿記、庫存管理業務等；而在製造業則需要處理訂單及登打進銷單、接聽電話、報表製作、單據核對、主管交辦事項等。

一般辦公室事務人員的職責隨經驗程度而異，較無經驗者只需操作影印機、信封裝填、記錄或登打及整理資料等工作；經驗較豐富者通常是總經理或協理等高階管理者的助理，工作項目包含維護財務紀錄、建立空白表格、核對統計資料正確性及完整性、回覆部門服務問題、處理發票或預算等事宜，負責辦公事務層次較高並指導及監督較資淺的員工。

工作條件

一般辦公室事務人員大部分時間在辦公室裡工作，需要與主管或其他相關部門同仁間有業務上的互動。全職者每日平均工時為 8 小時，每週平均工時 40 小時。本國公司會依主管或部門需要，其工作時間較不固定，而外商公司則較穩定。一般辦公室事務人員在特殊期間需要加班，如業務旺季、開大型會議或年度報告時，需要幫主管製作報表或處理行政事務而需要加班；另外，在工程廠務部門內，會受到建廠或擴廠時期、專案工程的長短而需要加班，但一般行政管理部門通常不需要加班。在電子資訊產業中之外商公司會給予加班費，本國公司則以補假的方式來替代。通常一般辦公室事務人員是全時工作，部分工時及遠距離辦公的情況較不常見，而一些規模較小的企業其一般辦公室事務人員兼任其他職務的情形較普遍。

目前就業情況

依勞動部¹的統計資料顯示，民國 108 年 7 月一般辦公室事務人員受僱人數 392,114 人，其中服務業部門占 72.83%、工業部門占 27.17%；工業中以製造業

居首，服務業中則以批發及零售業最高。一般辦公室事務人員受僱人數按主要行業分之資料列於下表：

一般辦公室事務人員（含文書）受僱人數—按主要行業分

108年7月		單位：人、%
行業別	人數	百分比
總計	392,114	100.00
工業	106,533	27.17
製造業	84,747	21.61
服務業	285,581	72.83
批發及零售業	106,467	27.15
運輸及倉儲業	23,962	6.11
金融及保險業	19,972	5.09
專業、科學及技術服務業	25,897	6.60
支援服務業	39,843	10.16

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

訓練資格及升遷

本職類以具備高中職以上學歷即可擔任一般辦公室事務人員。屬於基層行政支援的職務，需要熟悉辦公業務、文書處理及電腦軟體的應用等相關技能。工作內容主要以文件檔案處理為主，具備較高穩定性格者較適合從事此項職務。擁有語文能力與文書經驗者更具競爭力。

由於需與其他成員合作互動，具備團隊合作的能力、良好的溝通技巧、高度的適應力及為他人著想的洞察力與細心等條件者尤佳。能夠獨立完成多項任務並達成主管與各部門的需求，亦是雇主優先考慮用人的條件。

訓練方面，辦公業務、文書處理及電腦軟體的應用等技能訓練，其中以政府與私人機構所舉辦的在職訓練為主，如勞動力發展署或微軟（Microsoft）公司²定期舉辦的電腦課程（如 Microsoft E-Learning、微軟官方學習產品（Official Microsoft Learning Products）、企業組織的教育訓練（Microsoft Framework 課程）

等。溝通技巧、會議安排與行政管理等，則可藉由公司聯誼會所舉辦的課程來增進相關的能力。

晉升方面，具有良好溝通能力、人際關係能力、電腦應用能力與分析技巧的一般辦公室事務人員，可以擔任組長來帶領並管理新進人員。當一般辦公室事務人員具備更多工作經驗與專業技術後，可轉職以獲得更高的薪水或是發展機會。但要晉升更專業的職位或管理職，則需視工作表現、學/經歷等條件。

薪資收入

根據勞動部的統計資料顯示，民國 108 年 7 月一般辦公室事務人員平均每人月薪為 37,445 元。科技產業的薪資高於傳統產業；外商公司的薪資則優於本國公司。按主要行業分之薪資（經常性薪資與非經常性薪資）資料列於下表中：

一般辦公室事務人員（含文書）受僱薪資—按主要行業分

行業別	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比	(2)	結構比	(3)	結構比
		(1)/(1)		(2)/(1)		(3)/(1)
總平均	37,445	100.00	33,951	90.67	3,494	9.33
工業	39,914	100.00	32,767	82.09	7,147	17.91
製造業	41,293	100.00	32,847	79.55	8,446	20.45
服務業	36,524	100.00	34,392	94.16	2,132	5.84
批發及零售業	34,757	100.00	33,243	95.64	1,514	4.36
運輸及倉儲業	35,984	100.00	33,521	93.16	2,463	6.84
金融及保險業	55,665	100.00	49,254	88.48	6,411	11.52
專業、科學及技術服務業	35,233	100.00	33,571	95.28	1,662	4.72
支援服務業	35,606	100.00	34,537	96.99	1,069	3.00

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

前景與展望

由於在各行業都會需要一般辦公室事務人員，因此工作機會除全時工作之外，還有許多兼職或短期的需求，如有些因家庭、生育或退休等因素造成離職，會以定期契約或短期約聘人員的僱用型式暫代之。

由於目前有許多企業已逐漸減少終身僱用的制度，以保持組織的彈性與節省固定的人事成本，而傾向於僱用短期的或人力派遣公司的員工，因此，擁有基本電腦應用與辦公設備知識（諸如傳真機、電話系統及掃瞄機等）及良好的寫作與溝通技巧者，具有較佳工作展望。隨著一般行政支援工作的整合性愈來愈高，雇主將愈來愈需要具有優越溝通技巧及執行多重工作能力的事務人員。

電腦科技普遍發達的今日，一般辦公室事務人員的工作內容受到大量科技的使用、高度辦公室自動化與行政支援任務的加強等因素影響有所改變，如自動化可帶動生產力增加，相對會使行政支援的人力趨於整合，且工作職責會多樣化。

此外，由於工作機會容易受到整體經濟因素的變動，對一般辦公室職員的需求造成影響，如經濟好轉時僱用較多的員工，景氣狀況較差時，僱用人力會呈現減少趨勢。因此具備多元化技能、擁有快速反應能力、了解產業的背景及提升自我相關的知識技能，才能符合未來的變化。

相關職業介紹

「一般辦公室事務人員」職務內容相仿、教育程度、專業背景相似的職業包括：行政助理、秘書、資料登錄員、總務專員、事務員。

相關資訊來源

臺灣微軟股份有限公司

<https://www.microsoft.com/taiwan/about/>

亞太教育訓練網
<http://www.asia-learning.com/>

備註

- ¹ 勞動部（民國 109），職類別薪資調查報告（資料時期：民國 108 年 7 月）。
- ² 臺灣微軟股份有限公司成立於 1975 年，多年來在全球個人電腦與商用軟體、服務與網際網路技術上居領導地位。微軟公司致力於提供各種產品與服務，讓人們在任何時間、任何地點、使用任何裝置，都能輕鬆取得資訊。