

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|----|-----|------|--|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| 4 | | | | <p>事務支援人員 從事記錄、彙整、計算或保存文書、紀錄、數值等資料，辦理辦公室事務工作，以及提供櫃台、服務台等顧客服務工作之人員。</p> |
| | 41 | | | <p>一般及文書事務人員 從事記錄或彙整資料，以及依據例行政程序辦理辦公室綜合性事務工作之人員。</p> |
| | | 411 | 4110 | <p>一般辦公室事務人員 從事依據例行政程序辦理辦公室綜合性事務之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)記錄、準備、分類、整理及歸檔資料。 (2)文件之收發及分類。 (3)複印及傳真文件。 (4)記錄文具及設備耗材之核發情形。 (5)記錄原始憑證，並開立發票。 <p>不包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 協助主管人員處理事務性工作之人員應歸入 4120 細類「事務秘書」。 • 僅從事記錄及計算原始交易憑證之人員應歸入 4311 細類「會計及簿記事務人員」。 • 僅從事資料編碼、校對及更正之人員應歸入 4993 細類「編碼、校對及有關事務人員」。 • 僅從事歸檔及複印事務工作之人員應歸入 4994 細類「歸檔及複印事務人員」。 |
| | | 412 | 4120 | <p>事務秘書 從事使用電腦、打字機或其他文字處理設備繕打信件或其他資料，處理往來信件，安排主管行程之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)繕打信件、報告或其他資料。 (2)處理往來信件。 (3)掃描、記錄及分發信件與文件。 (4)安排會議或會面時間。 <p>不包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 行政秘書、法務秘書及醫務秘書應歸入 3342 細類「專業秘書」。 |

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|----|------|------|--|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| | | 413 | 4130 | <p>資料輸入及有關事務人員 從事使用電腦、打字機或其他文字處理設備繕打、編排各種文件，或使用鍵盤、滑鼠、光學掃描機、語音辨識軟體或其他資料輸入工具，將數值資料輸入電子設備、試算表或資料庫等工作之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)藉由電腦、打字機或其他文字處理設備，繕打草稿、影本、錄音檔或速記資料。</p> <p>(2)檢查文件拼寫、文法、標點及格式之正確性。</p> <p>(3)以速記方式記錄口述及其他資料之內容。</p> <p>(4)將原始資料輸入與電腦相容之儲存及處理裝置。</p> |
| | 42 | | | <p>顧客服務事務人員 從事金錢處理、安排旅遊、提供顧客諮詢與接待服務，操作電話總機，以及統計調查訪談之人員。</p> |
| | | 421 | | <p>銀行櫃員、收帳員及有關事務人員 在銀行、郵局、博弈、典當及有關場所從事金錢處理業務之人員。</p> |
| | | 4211 | | <p>銀行櫃員及有關事務人員 在銀行或郵局從事有關金錢收受、兌換或受理郵件工作之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)處理客戶現金提存、轉帳、信用卡付款、匯票及其他有關銀行業務。</p> <p>(2)查核客戶借貸帳。</p> <p>(3)應客戶要求付款及兌換外幣。</p> <p>(4)製作全部交易紀錄。</p> <p>(5)受理郵件、出售郵票及從事郵局櫃台儲金、匯兌等有關業務。</p> |
| | | 4212 | | <p>博弈及有關事務人員 從事計算賠率、收付有關運動賽事及其他博弈活動之賭金，或在博弈場所主持博弈遊戲之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)計算勝算機率及賠率，並編製賠率概算表。</p> <p>(2)發牌、擲骰子或主持輪盤賭局。</p> |

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|----|----|------|--|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| | | | | (3)解釋及說明博弈規則。 (4)宣布獲勝號碼、支付彩金給獲勝者，並向賭輸者收取賭金。 |
| | | | 4213 | <p>典當及有關事務人員 從事依典當抵押物品、產權或其他擔保品貸出款項之人員。</p> <p>工作內容包括： (1)為典當品估價、計算利息及貸出款項。 (2)退還付清借款之典當品，或拍賣未贖回之典當品。 (3)保存所收受之典當品、貸款及贖回等紀錄。</p> |
| | | | 4214 | <p>收帳及有關事務人員 從事收取帳款或費用之人員。</p> <p>工作內容包括： (1)追蹤及找出債務人。 (2)經由電話、親自拜訪或信件，通知客戶收款或安排延遲付款。 (3)當無法收到款項時，建議委託採取法律行動或中止服務。 (4)各種費用之收取。</p> |
| | | | 422 | <p>顧客資訊事務人員 從事安排旅遊，提供顧客諮詢與接待服務，操作電話總機，以及統計調查訪談之人員。</p> |
| | | | 4221 | <p>旅遊諮詢及有關事務人員 從事提供旅遊諮詢、安排行程、組織旅行團及預訂車票、門票與住宿之人員。從事旅客登機報到之航空公司地勤人員亦歸入本類。</p> <p>工作內容包括： (1)提供運輸工具、住宿及觀光景點相關資訊。 (2)安排旅遊行程並預訂車票、門票及住宿。 (3)協助顧客取得必要之旅遊證件及文件。 (4)確認旅行文件，並辦理旅客報到及其行李託運等事宜。 (5)組織商務或度假旅行團，並推銷給團體或個人。</p> |

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|----|----|------|--|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| | | | | <p>不包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 旅行社經理人員應歸入 1499 細類「未分類其他場所服務經理人員」。 • 導遊應歸入 5113 細類「嚮導人員」。 • 運動競賽及藝文活動之售票員應歸入 5230 細類「收銀員及售票員」。 |
| | | | 4222 | <p>接待員及服務台事務人員 在辦公室、旅館及其他場所從事接待顧客與答覆詢問等工作之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 接待顧客，答覆詢問及提供所需資料。 (2) 回應有關問題之詢問及提供建議、資訊與協助。 (3) 顧客入住登記及分配房間。 (4) 提供有關空房資訊及接受客房預訂。 (5) 向顧客出示帳單並收取費用。 |
| | | | 4223 | <p>總機人員 從事操作政府機關或公民營事業機構內之電話總機並轉接電話之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 操作電話總機以接通、保留及轉接電話。 (2) 處理電話詢問及記錄留言。 |
| | | | 4224 | <p>電話及網路客服人員 從事以電話、網路等通訊媒介，回答有關公司或組織之商品與服務等問題，並對顧客提供建議及資訊之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 處理顧客之來電及留言。 (2) 確認顧客需求並輸入電腦系統，或轉給其他相關單位。 (3) 寄送信件、資料及其他文件給顧客。 (4) 向顧客推薦其他產品或服務。 <p>不包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 從事現場接待服務之人員應歸入 4222 細類「接待員及服務台事務人員」。 |

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|----|----|------|---|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| | | | 4225 | <p>統計調查訪談人員 以電話或親訪等方式，依問卷或調查表從事統計調查訪談之人員。</p> <p>工作內容包括： (1)以電話或親訪等方式，聯絡受訪者及解釋訪談目的。 (2)依問卷及調查表詢問問題。 (3)在紙上記錄回答內容，或透過電腦輔助訪談系統直接將回答內容輸入電腦資料庫。 (4)確認受訪者之回答內容。</p> |
| | | | 4229 | <p>其他顧客資訊事務人員 從事 4221 至 4225 細類以外顧客資訊事務之人員，如醫療院所掛號人員、登記住院人員及批價人員。</p> |
| 43 | | | | <p>會計、生產、運輸及有關事務人員 從事蒐集及編算會計、簿記、統計、財務與其他數值資料，產品及物料之驗收、核發或儲存，計算生產作業所需物料數量，以及協調旅客及貨物運送時間之人員。</p> |
| | | | 431 | <p>會計、統計及有關事務人員 從事蒐集及編算會計、簿記、統計、財務與其他數值資料之人員。</p> |
| | | | 4311 | <p>會計及簿記事務人員 從事記錄及計算原始交易憑證之人員。從事現金收支相關工作之出納員亦歸入本類。</p> <p>工作內容包括： (1)原始交易憑證之記錄、彙整及保管。 (2)操作電腦會計軟體登錄帳冊與憑證，並編製現金收支、應收應付帳款等會計報表。 (3)依交易或會計憑證點收現金及開具支票；辦理存、提款並核對現金紀錄。</p> |
| | | | 4312 | <p>統計、財務及保險事務人員 從事蒐集及編算統計資料，或從事保險公司、證券公司、銀行或其他金融機構有關交易事務之人員。</p> |

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|----|----|------|--|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| | | | | <p>工作內容包括：</p> <p>(1)蒐集及編算統計資料。</p> <p>(2)計算合計、平均數、百分比及其他細目資料，並編製報表。</p> <p>(3)處理保險之加退保、理賠、保單變更及支付。</p> <p>(4)計算利息及印花稅。</p> <p>(5)替客戶或雇主保存買賣債券、股票及其他有價證券之紀錄。</p> <p>不包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 統計助理專業人員應歸入 3314 細類「統計、數學及精算助理專業人員」。 • 保險銷售人員應歸入 3321 細類「保險代理人」。 |
| | | | 432 | <p>生產、運輸及有關事務人員</p> <p>從事產品及物料之驗收、核發或儲存，計算生產作業所需物料數量，以及協調旅客與貨物運送時間之人員。</p> |
| | | | 4321 | <p>存貨事務人員</p> <p>從事產品及物料之驗收、核發或儲存等工作之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)安排及控管產品之驗收與遞送。</p> <p>(2)查對產品核發與申請單所需之數量。</p> <p>(3)驗收、核發或儲存生產所需之庫存工具、零件或各種設備。</p> |
| | | | 4322 | <p>生產事務人員</p> <p>從事計算生產作業所需物料數量，並協助編製生產進度表之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)依生產計畫所需，計算物料之數量，並控管物料之品質。</p> <p>(2)依訂單、產能及庫存物料，協助編製生產進度表。</p> <p>(3)查核存貨、安排出貨及調查延誤之原因。</p> <p>(4)記錄及協調部門間之工作與材料分配。</p> |
| | | | 4323 | <p>運輸事務人員</p> <p>從事協調鐵路、公路、海運及航空旅客與貨物運送時間、運輸調度等工作之人員。</p> |

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|-----|------|----|---|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| | | | | <p>工作內容包括：</p> <p>(1)協調鐵路、公路、海運及航空旅客與貨物運送時間。</p> <p>(2)執行鐵路、公路、海運及航空等運輸調度，以及協調貨物之裝卸、儲存與轉運等工作。</p> <p>不包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 鐵路列車長應歸入 5112 細類「隨車服務人員」。 |
| 49 | | | | <p>其他事務支援人員</p> <p>從事 41 至 43 中類以外事務支援之人員。</p> |
| | 491 | 4910 | | <p>人事事務人員</p> <p>從事維護人事有關調動、升遷、考核、休假、薪資及資格證書等資料之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)更新員工考核、休假、薪資、受訓、資格證書等資料。</p> <p>(2)記錄並核對新進員工資料。</p> <p>(3)處理僱用及調動申請事項。</p> <p>(4)保存及更新紙本或電腦人事檔案與文件。</p> |
| | 499 | | | <p>未分類其他事務支援人員</p> <p>從事 491 小類以外之其他事務支援人員。</p> |
| | | 4991 | | <p>圖書館事務人員</p> <p>從事圖書館資料之出借、分類、上架及提供使用者查詢服務之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)從事書籍、期刊及其他資料之出借與歸還登錄工作，並保存相關紀錄。</p> <p>(2)書籍、期刊及其他資料之建檔與上架。</p> <p>(3)辦理期刊續訂事宜。</p> |
| | | 4992 | | <p>郵件處理及投遞人員</p> <p>在郵遞機構從事郵件收攬、處理及投遞等工作之人員。</p> <p>工作內容包括：</p> <p>(1)收攬郵件，開拆郵袋、點計及分揀郵件等處理工作。</p> <p>(2)投遞郵件至各指定場所。</p> |

| 分類編號 | | | | 職業名稱及定義 |
|------|----|----|------|--|
| 大類 | 中類 | 小類 | 細類 | |
| | | | 4993 | <p>編碼、校對及有關事務人員 從事資料編碼、校對及更正之人員。</p> <p>工作內容包括： (1)為利資料處理，將資料編碼並分類。 (2)將供印刷用文稿與原稿校對、更正及標記錯誤。</p> |
| | | | 4994 | <p>歸檔及複印事務人員 從事文件及其他資料之歸檔、複印、掃描或傳真之人員。</p> <p>工作內容包括： (1)整理或分類文件，並作有系統之歸檔。 (2)複印、掃描或傳真文件。</p> |
| | | | 4995 | <p>教育有關事務人員 在各級學校及非正規教育機構從事教務與學務相關事務工作之人員。</p> <p>工作內容包括： (1)教學設備之管理及上課場地之安排。 (2)協助教師準備教學講義與考卷、監考及登錄成績。 (3)學生資料之建檔與保管，以及出、缺席之管理。</p> |
| | | | 4999 | <p>其他未分類事務支援人員 從事 4991 至 4995 細類以外之未分類其他事務支援人員，如出版事務人員、廣告事務人員。</p> |