

360行
通用職務③

萬事通！有問題找總務就對了

行政總務 企業的「大內高手」

行政總務的工作，用一個字來概括就是「雜」，還得經常扮黑臉，幫公司執行成本控管政策。表面看來沒什麼高深專業，但如果缺少這群「大管家」，公司運作保證馬上大亂。

撰文◎張嘉琪

從職務別來看，行政總務向來是僧多粥少、「搶工作」最激烈的職務。很多人以為行政庶務很簡單，只要送公文、打字、接電話就行了，因此只要有職缺開出，「10搶1」是稀鬆平常的事。這是非常離譜的誤解！

無論在大小企業、政府、學校、醫院或社會團體，都會設置「行政總務部門」，工作內容無所不包，像是環境清潔管理、資材管理、餐廳宿舍管理、警衛管理、裝潢維修等，大到辦公室的裝修搬遷，小到廁所衛生紙不足，大大小小的瑣事都歸他們管轄。

許多人以為，這類工作每天只是做重複的事情，沒有什麼高深專業，在公司地位也不高，但擁有十幾年行政總務經驗的講師張耀勝表示，總務是公司的大管家，也是營運順暢的後勤支援部隊，絕非可有可無的角色。

幫公司省錢 頭腦要靈活

總務管理公司大小事，在預算有限的情況下，總務要站在「資源管理者」的角色，將有限的資源做最充分的運用，因此總務人員

必須靈活、有彈性。

舉例來說，有一次會議室的投影機，因為投影效果不好需要更新，在經費有限下，張耀勝只在國際視訊會議室安裝新投影機，一般會議室仍然使用舊投影機，「因為視訊會議討論的都是重要事項，通常老闆也會出席，只在這間會議室安裝新投影機，既能讓老闆看到工作表現，又能控制預算。」

總務講師張耀勝表示，擔任總務工作時，公司要求降低公務車的用油成本，為了不影響員工的油錢補貼，他會想盡各種方法，後來找到計程車車行最常使用的「車隊卡」，和某幾家加油站談好優惠折扣，比員工自行找加油站便宜，而且車隊卡上都記有車號，可避免私家車加油報公司帳的問題。

做到流汗，嫌到流涎！

總務人員的共同心聲是「做到流汗，嫌到流涎！」因為必須在公司政策和員工滿意度之間取得平衡，尤其是執行「cost down」（削減成本）時，更容易和同仁針鋒相對，因此必須具備良好的溝通能力，在既有的預算

下，協調出資源分配的最佳方案。

舉例，漢民微測原本有2部交通車，因為使用員工不多，決定縮減為1部，如此一來，候車路線及到站時間都要調整，引起部分員工抱怨，總務人員必須設法溝通協調，「總務不可能做到100%滿意，只要有7、8成滿意即可。」經過一段時間適應之後，抱怨聲浪逐漸平息，公司每年也減少120萬元支出。

耐煩！用柔軟身段服務同仁

林行宜表示，總務人員必需「耐煩」，身段也要柔軟，面試時他總愛問，「總務工作有時要倒茶掃地，你可以接受嗎？」若應徵者自認為大學畢業，為什麼要做這些？那就不適合擔任總務工作。

張耀勝認為，總務人員必須有「服務」的思維，舉例來說，前一天會議室使用到很晚，總務隔天必須主動提早到公司整理；重要會議半小時前，要將設備安裝完成，甚至前一天就將會議室的垃圾桶整理乾淨，以免產生異味；下雨天老闆要出門，事先把雨傘準備好。這些看似雞毛蒜皮的小事若能處理妥當，總務也能成為老闆信任的台柱。

辦公室萬事通 找總務就對了！

漢民微測科技行政管理部經理林行宜歸納，總務人員可從3個面向看待自己：

① 雜役vs.萬事通

只會打雜的「雜役」很容易被取代，

漢民微測科技行政管理部經理 | **林行宜** |
總務工作繁雜，有時問題不發生則已，一發生就同時出現，
要具備同時快速處理的能力



但若肯用心找出問題癥結點，就能成為萬事通，讓同仁有「找他就對了」的感覺。

② 僕役vs.專業人員

行政總務進入門檻低，且不限科系，很多總務人員覺得矮人一截，但只要自己定位為專業人員，並加強做事能力，就不會只是任人使喚的僕役。

③ 隱形人vs.主角

公司運作正常時，並不會感覺到總務的存在，例如同仁使用飲水機時，並不會想到總務人員花了多少心思，維持飲水機品質。但若能把小事做好，讓主管注意到你的存在，也能一躍成為主角。

多充實採購與勞安知識

有些公司將總務納入「行政管理部」，有些納入「人資部門」，部門歸屬不同，職務內容也會有差異。

若納入人資部門，總務不但要管理資產、物品、環境，也會涉獵到人事管理，要處理勞動事務、薪資核算、考績考核、假勤作業。若納入行政管理部，則對採購作業也要瞭解。張耀勝提醒，有些公司會出租閒置廠房或辦公室，這也是總務人員的工作，因此

必須有物業管理的能力。

行政總務人員不限科系，也不一定要有相關工作經驗，新鮮人多半以「執行」工作居多，除了多聽、多問，也要學習採購管理、防火管理、勞工安全衛生等技能。

格局大小 自己決定

張耀勝指出，總務人員的職涯發展主要有3大走向：①成為資深專業總務；②轉往採購領域；③深化人資專業，未來晉升行政部門主管。

張耀勝以自身為例，企管系畢業之後，就設定要走行政管理工作，第一份工作在金融業擔任總務兼人資，協助北中南籌備分公司，工作內容包含找點、裝修和找人，6個月內要從無到有，因為工作認真，1年左右就晉升為課長。

為了體驗不同行業的行政工作，張耀勝決定轉到科技製造業，雖然薪水變少、職位也較低，但可接觸到宿舍管理、廢水廢棄物管理等新業務，對他來說是一種累積，讓專業更上一層樓。後來他從總務調到採購部門，晉升為更高階的主管，再轉往另一家科技公司，因為有海外歷練的機會。

張耀勝強調，不要把總務工作看成打雜，總務也可以提出創新的做法。例如公司要求節省國際電話費用，一般總務只會限制同仁每月撥打次數，但張耀勝使用「IP-phone」，不僅替公司節省成本，而且效果顯著，還被公司派到海外工廠協助換裝設備，「總務工作的發展有多大，端看你把總務的格局看得有多大！」

行政總務領域專業證照

- 防火管理人證照
- 廢水處理專責人員合格證書
- 廢棄物清除（處理）技術員合格證書
- 勞工安全衛生管理技術士
- 總務行政管理師
- 專案管理師證照