

T/CCPITCSC XXX—XXXX

团体标准

|  |
| --- |
|  |

团体标

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

XXXX-XX-XX实施

ICS XX

CCS XX

XXXX-XX-XX发布

技术写作人员职业能力要求

Requirements for occupational competence of technical writer

（征求意见稿）

1. 目 次

目 次 I

前  言 II

技术写作人员职业能力要求 1

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 职业能力要求 3

6 职业能力等级划分与评定依据 4

附　录　A （资料性） 技术写作人员职业能力等级与技术写作人员相关岗位、职位对照表 13

2. 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

1. 技术写作人员职业能力要求
   1. 范围

本文件规定了技术写作人员的基本要求、职业能力要求、职业能力评定的要求。

本文件适用于技术写作人员能力的建设、管理及资质认证，可供技术写作人员相关的教育培训、企事业单位等机构参考使用。

* 1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19678.1 使用说明的编制构成、内容和表示方法 第1部分：通则和详细要求

IEC 82079-1:2019 Preparation of information for use (instructions for use) of products Part 1: Principles and general requirements

ASD-STE100 简化技术英语

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



技术写作 technical writing

一种对技术信息内容的编制过程。

把所需要表现、且具有一定技术含量的对象，使用文字、视频（影像）、图形、字符等一种或多种编制成某种形式的信息内容，并使受众便于接受与理解的产品或技术的实现过程。

注：随着行业与业务的发展，“技术写作（Technical Writing）”这一术语已无法涵盖其实践领域，目前国际上普遍以“技术传播”进行替代。

技术传播 technical communication

创建和提供信息产品的过程，以保障安全、高效和有效地使用产品。技术传播包括所有媒体形式，如：文本、图像、声音和其他媒体。技术传播服务的产品包括有形产品、无形产品，如：技术系统，软件和服务。

注：“技术传播”是指更广义的“技术写作”，是因为技术写作行业对各种模式和媒体的发展使用，从而进行了更新与迭代。文中将引用“技术传播”进行阐述。



技术写作人员 technical writer

从事技术传播相关工作的人员，如：文中提到的体系设计与构建、信息内容开发等工作。为便于描述，以下统一简称为“从业人员”。

技术写作人员又称为技术传播人员。



技术信息 technical information

在伴随特定对象（包括有形产品、无形产品）的生命周期内（研发、制造、营销、使用、培训、维修等），面向特定受众、为完成特定目标而设计和开发的具有一定技术含量的内容。



技术信息产品 information product

技术信息经过设计和开发后所形成的产品，该产品最终满足用户的应用功能或服务功能，并到达用户端的实现形式，信息产品的形式包括但不限于纸质印刷出版物、电子文档、图形、音频、视频、图形、程序（APP）等。



技术信息质量 quality of technical information

技术信息满足规定需要和潜在需要的特征和特性的总和。技术信息的质量特征必须反映用户对信息的期望和需求。从用户的角度来看，高质量的技术信息具有以下特征：易于使用、理解、查找。



信息架构 information architecture

对特定对象所含的信息内容进行统筹、规划、设计、安排等一系列处理后所呈现的一种表现形式。该形式能让用户更容易理解、查询和应用，从而提升并改善用户的体验。



技术传播规范 technical communication standard

在技术信息开发过程中，参与者共同遵守的一套信息开发的规则，包括术语、写作风格、受控语言、图形编制等的规则。



工具链 tool kit

在一套流程里面用到的每个工具和相关的库组成的集合。

技术传播的工具链就是指在技术信息产品的设计和开发过程中，所使用到的相关工具和库的集合。

* 1. 基本要求

1. 职业道德

从业人员的职业道德包括但不限于：

1. 遵纪守法，爱岗敬业；
2. 诚实守信，严守机密；
3. 严谨认真，精益求精。
4. 基础知识

从业人员的基础知识包括但不限于：

1. 与产品相关的知识，含技术、法律法规、安全、环境等；
2. 与信息传播相关的知识，含技术信息开发、信息架构、术语管理、语料管理、媒体制作等。
   1. 职业能力要求
3. 职业功能

本职业的职业功能包括：根据客户与特定对象的需求，完成其生命周期内的所有技术信息交付。

以交付的技术信息产品为目标，其工作范围包括：对技术信息进行需求评估，针对技术信息产品进行项目计划，根据计划完成技术信息的架构设计、开发、评审和交付。通过技术研究不断提升和改进技术信息的生产和交付形式，提升用户体验和用户满意度。

5.2 工作内容

5.2.1 技术传播体系设计与构建、建设与完善

技术传播体系设计与构建的工作内容包括但不限于：

1. 制定技术传播的标准化开发流程，如：根据不同对象的生命周期中需要提交的信息资料，设计符合其需求的信息开发流程，监控信息的开发过程符合流程性，反馈流程中的问题，优化流程，保障信息高效的交付等；
2. 制定技术传播的相关规范，如：根据不同对象的生命周期中需要提交的信息资料，制定符合其需求的信息开发规范，监控信息符合规范，反馈规范中的问题，优化规范，保障信息高质量的交付等；
3. 制定技术传播的专业发展战略与目标，如：根据企业发展规划，制定专业发展目标，并且根据周期细化目标框架，监督、优化、调整专业战略与目标等；
4. 搭建贯穿技术传播过程中的工具链，如：内容编辑工具、内容管理工具、内容发布工具、内容检查工具等。

5.2.2 技术信息产品开发

技术信息产品开发的工作包括但不限于：

1. 信息收集与信息架构设计，如：收集市场、用户与企业内部的信息，根据情景、内容与用户等信息进行分析。分类并建立关联，信息排序、完成信息架构设计等；
2. 信息内容开发，如：信息内容写作、图片视频处理、常见问题、安规与认证、翻译等内容的设计等；
3. 信息内容优化，如：根据审核、评测、市场等信息，进行内容的修改、完善，并提出优化的设计方案等。

5.2.3 技术信息开发项目管理

技术信息开发项目管理的工作包括但不限于：

1. 信息开发项目流程的管理，如：根据对象的生命周期，进行对信息开发周期的时间节点、工作内容、信息产品等的管理等；
2. 信息开发项目的专项优化，如：为提升交付质量、缩短交付周期或降低成本而进行的术语项目、质量提升项目、结构化转型项目等。

5.2.4 技术信息质量控制

技术信息质量的控制相关的工作包括但不限于：

1. 信息质量体系的建设，如：质量评价标准、质量反馈机制等；
2. 信息质量过程控制机制的建设，如：质量模板、质量组织保障等；
3. 信息质量审查机制的建设，如：与GB/T 19678.1、IEC 82079-1:2019、ASD-STE100等的符合度、安全与法规、模板与规范的符合度等。

5.2.5 技术信息开发团队建设

技术信息开发团队建设相关的工作内容包括但不限于：

1. 组建技术信息开发团队，如：建设团队文化、确定团队组织架构、层级和人员要求等；
2. 培训技术信息开发团队，如：开发技术内容制作的案例、提出培训建议、调动培训资源、制定系统的培训框架等；
3. 考核技术信息开发人员绩效，如：制定绩效考核标准、计算绩效考核结果、审核绩效考核结果等；
4. 激励技术信息开发团队，如：对团队成员进行职业规划、明确激励目标、制定激励方案等。

6 职业能力等级划分与评定依据

6.1 等级划分

技术写作人员职业能力设置三个级别：初级技术写作工程师（三级）、中级技术写作工程师（二级）、工程师/高级技术写作工程师（一级）。

6.2 评定依据

技术写作人员的职业能力等级划分以实际工作场景和工作内容为依据，从学历、工作经验、工作能力和相关知识要求几个维度进行综合考查。

6.3 初级技术写作工程师（三级）工作要求

6.3.1 学历以及工作经验要求

初级技术写作工程师（三级）的学历与工作经验应满足以下条件之一：

1. 累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；
2. 全日制专科学历及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上；
3. 全日制本科学历及以上学历，累计从事本职业或相关职业工作1年（含）以上。

6.3.2 工作能力要求和相关知识要求

初级技术写作工程师（三级）应掌握表1所列职业能力要求和相关知识要求。

表1 初级技术写作工程师（三级）职业能力以及相关知识要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 职业能力要求 | 相关知识要求 |
| 1 技术传播体系设计与构建 | 1.1 制定技术传播的标准化开发流程 | 1.1.1 能使用技术传播标准化开发流程开发技术信息  1.1.2 能协助设计技术传播标准化开发流程  1.1.3 能反馈技术传播标准化开发流程中的问题 | 1.1.1 技术传播标准化开发流程知识  1.1.2 标准化基础知识 |
| 1.2 制定技术传播的相关规范 | 1.2.1 能根据技术传播标准化开发规范开发技术信息  1.2.2 能协助归纳整理技术传播标准化开发规范 | 1.2.1 技术传播标准化开发规范知识  1.2.2 搜集技术传播标准化开发规范的渠道 |
| 1.3 制定技术传播的专业发展战略与目标 | 1.3.1 能了解企业相关技术信息开发专业的发展需求  1.3.2 根据技术信息开发的目标展开调研 | 1.3.1 技术信息开发发展目标知识  1.3.2 技术信息的专业知识 |
| 1.4 搭建贯穿技术传播生命周期的工具链 | 1.4.1 能使用技术传播的常用工具创建内容  1.4.2 能使用最优的工具完成工作内容 | 1.4.1 技术工具类型和各自的作用  1.4.2 每个工具类型的使用方法 |
| 2 技术信息产品开发与制作 | 2.1 信息收集与信息架构设计 | 2.1.1 能理解、分析用户、产品与企业对技术内容的需求  2.1.2 能根据需求收集各方的信息  2.1.3 能根据信息内容进行分类整理  2.1.4 能根据用户需求，设计合理的结构，包括：内容、形式、大纲结构、导航系统等 | 2.1.1 需求分析的知识  2.1.2 信息收集与分析的方法与知识  2.1.3 信息组织结构的知识  2.1.4 沟通、学习、归纳推理等的方法与技巧 |
| 2.2 信息内容开发 | 2.2.1 能根据信息内容的需求，选择发布载体  2.2.2 能根据需求、规范、流程，进行内容开发  2.2.3 能使用术语，进行内容开发  2.2.4 能进行内容相关的富媒体素材设计，促进内容的表达  2.2.5 能对语料进行管理，并使用语料完成内容编写 | 2.2.1 行业、产品与技术相关的知识  2.2.2 信息开发的基本理论和设计方法  2.2.3 术语与语料管理的方法  2.2.4 结构化写作的方法  2.2.5 富媒体设计的表达 |
| 2.3 信息内容优化与存档 | 2.3.1 能根据技术信息的评价标准，进行内容的优化  2.3.2 能熟悉技术信息的用户体验需求与评价要求  2.3.3 能收集、整理相关专业进行内容评价  2.3.4 能提出内容优化方案  2.3.5 能完成技术信息的分类管理与存档 | 2.3.1 技术信息的评价标准  2.3.2 技术信息实现方案的评估方法与优化设计  2.3.3 档案管理的基础知识 |
| 3. 技术信息开发项目管理 | 3.1 信息开发项目流程的管理 | 3.1.1 能根据产品的开发流程与信息产品项目的开发流程要求，确定文档项目的各时间节点和节点输出物  3.1.2 能熟悉信息开发团队成员构成  3.1.3 能完成技术信息项目管理和推进 | 3.1.1 项目管理的基础工具  3.1.2 项目管理的基础知识 |
| 3.2 信息开发项目的专项优化 | 3.2.1 理解优化信息开发专项项目的的目标  3.2.2 能参与到专项项目中，促成目标达成  3.2.3 能对专项项目进行评估和反馈 | 3.2.1 项目管理的基础知识  3.2.2 专项项目的业务知识 |
| 4 技术信息质量控制 | 4.1 信息质量体系的管理 | 4.1.1 能使用信息质量体系的质量模型、质量指标与质量基线的要求，对输出信息的质量进行控制  4.1.2 能有效使用电子流等质量工具，跟踪并闭环信息问题点 | 4.1.1 质量评价标准的内容基本要求  4.1.2 质量反馈机制的基本使用方法与要求 |
| 4.2 信息质量过程控制机制的管理 | 4.2.1 能熟悉过程控制中的规范要求，进行内容开发的质量控制  4.2.2 能熟悉技术信息产品的品控要求，进行内容交付的质量控制  4.2.3 能了解质量组织保障架构 | 4.2.1 质量过程管控机制的基本内容  4.2.2 技术信息产品质量智库的基本要求  4.2.3 印刷品品质要求 |
| 4.3 信息质量审查机制的建设 | 4.2.1 能熟悉产品相关的国家标准、国际标准、行业标准要求，对文档产品进行合规设计  4.2.2 能熟悉产品相关的安全与法规要求，对文档产品进行合规设计  4.2.3 能反馈质量审查机制的有效性  4.2.4 能优化质量审查机制的有效性 | 4.2.1 产品相关的国家标准、国际标准、行业标准知识与内容的转化知识  4.2.2 产品相关的安全与法规知识与内容的转化知识  4.2.3 质量审查机制的构建与维护的基础知识 |
| 5 技术信息开发团队建设 | 5.1 组建技术信息开发团队 | 5.1.1 能熟悉团队文化  5.1.2 能了解团队组织架构、层级要求 | 5.1.1 组织团队相关的知识  5.1.2 组织架构相关的要求 |
| 5.2 培训技术信息开发团队 | 5.2.1 能收集和汇总开发技术传播课程案例  5.2.2 能协助提出培训建议与计划  5.2.3 能协助分析培训需求 | 5.2.1 培训计划知识  5.2.2 培训流程知识 |
| 5.3 考核技术信息开发人员绩效 | 5.3.1 能对工作绩效考评指标以及关联要素进行描述  5.3.2 能采集绩效考核信息  5.3.3 能计算绩效考核结果 | 5.3.1 信息采集知识  5.3.2 绩效考核信息知识 |
| 5.4 激励技术信息开发团队 | 5.4.1 能协助对团队成员进行鼓励  5.4.2 能协助对个体成员进行指导 | 5.4.1 团队激励知识  5.4.2 个体激励知识 |

6.4中级技术写作工程师（二级）工作要求

6.4.1 学历以及工作经验要求

中级技术写作工程师（二级）的学历与工作经验应满足以下条件之一：

1. 累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上；
2. 全日制本科或同等学历，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；
3. 研究生学历或同等学历，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

6.4.2 工作能力要求和相关知识要求

中级技术写作工程师（二级）职业能力应掌握表2所列职业能力要求和相关知识要求。

表2 中级技术写作工程师（二级）职业能力以及相关知识要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 职业能力要求 | 相关知识要求 |
| 1. 技术传播体系设计与构 建 | 1.1 制定技术传播的标准化开发流程 | 1.1.1 能制定设计技术传播标准化开发流程  1.1.2 能对技术传播标准化开发流程中的有效性进行评价 | 1.1.1 策划设计开发流程知识  1.1.2 标准化制定知识 |
| 1.2 制定技术传播的相关规范 | 1.2.1 能制定技术传播标准化开发规范  1.2.2 能对技术传播标准化开发规范的有效性进行评价 | 1.2.1 归纳总结制定规范的知识  1.2.2 信息有效性评价的知识 |
| 1.3 制定技术传播的专业发展战略与目标 | 1.3.1 能制定企业相关技术信息开发专业的发展战略和目标  1.3.2 能组织监控和调整技术信息开发专业的战略和目标 | 1.3.1 战略与目标知识  1.3.2 技术信息开发管理知识 |
| 1.4 搭建贯穿技术传播生命周期的工具链 | 1.4.1 能进行工具选型和评估，搭建工具链体系  1.4.2 能推广并培训所使用的工具，提高团队的工作效率  1.4.3 能评估工具的实际使用效果并给出优化建议 | 1.4.1 工具类型的作用与效果的评估相关的知识  1.4.2 同一工具类型中常用工具的特点和使用评估的知识 |
| 2 技术信息产品开发与制 作 | 2.1 信息收集与信息架构设计 | 2.1.1 能跨部门协调，保障并梳理信息收集的渠道  2.1.2 能搭建用户、产品与专家的信息沟通方法  2.1.3 能评估信息架构的问题，并给出优化建议  2.1.4 能完成全新系列产品的信息架构模板规划  2.1.5 能协助结合较新的实现技术，给出设计方案 | 2.1.1 信息管理与分析的知识  2.1.2 系列产品架构模板的策划能力  2.1.3 产品与用户需求管理的知识  2.1.4 技术传播行业发展的知识 |
| 2.2 信息内容开发 | 2.2.1 能识别信息内容中，与信息内容开发过程的需求、流程、规范等不符合项，并给出整体修改建议  2.2.2 能完成全新系列产品的信息内容开发与模板规划  2.2.3 能识别全新产品的安全警示信息、法律法规、本地化需求等的信息，指导内容开发  2.2.4 能协助提出新的内容实现方案 | 2.2.1 行业、产品与技术相关的知识  2.2.2 信息内容的管理与设计  2.2.3 产品相关的法律、安规与产品销售地相关的知识  2.2.4 信息内容实现的新技术 |
| 2.3 信息内容优化与存档 | 2.3.1 能制定信息内容的评价标准  2.3.2 能制定技术信息的用户需求与体验评价标准  2.3.3 能协调相关专业进行内容评价，并给出技术传播的优化建议  2.3.4 能优化存档方法，用于信息资源再利用 | 2.3.1 评价标准的制定与要求  2.3.2 用户需求的分析与转化 |
| 3. 技术信息开发项目管理 | 3.1 信息开发项目流程的管理 | 3.1.1 能根据产品需求，完成技术信息产品项目管理流程的梳理与搭建  3.1.2 能完成技术信息产品中，术语项目开发流程建设  3.1.3 能跨部门协调推进项目的开发完成  3.1.4 能根据信息架构，完成全新平台的团队成员搭建 | 3.1.1 项目流程建设的方法与策略  3.1.2 项目管理的流程改进的方法  3.1.3 跨部门团队的维护方法 |
| 3.2 信息开发项目的专项优化 | 3.2.1 能制定优化专项项目的目标和流程  3.2.2 能为专项项目准备资源，推动项目进展至目标达成  3.2.3 能评估项目完成情况并提出优化建议 | 3.2.1 项目管理的工具  3.2.2 项目管理的基础知识  3.2.3 专项项目的业务知识 |
| 4. 技术信息质量控制 | 4.1 信息质量体系的建设 | 4.1.1 能为信息质量体系的质量模型、质量指标与质量基线的开发，提出具体的要求  4.1.2 能根据信息开发需求，搭建电子流、质量保证等质量工具 | 4.1.1 信息质量评价体系构建的基础知识  4.1.2 质量反馈机制的构建与维护的知识 |
| 4.2 信息质量过程控制机制的建设 | 4.2.1 能根据信息产品开发过程，提出质量过程管控节点的具体建议  4.2.2 能完成各节点流程、规范、模板、表格等的文件的梳理与制定  4.2.3 能协助质量，完成信息产品的质量智库、品控等的搭建与制定 | 4.2.1 质量过程管控机制的搭建要求与知识  4.2.2 质量智库的搭建与维护的基础知识  4.2.3 质量组织保障的搭建与维护的基础知识 |
| 4.3 信息质量审查机制的建设 | 4.3.1 能按照产品相关的国家标准、国际标准、行业标准要求进行内容检查，并优化  4.3.2 能按照产品相关的安全与法规要求进行内容检查，并优化  4.3.3 能保障信息与模板规范的一致性 | 4.3.1 信息质量审查相关的基础知识  4.3.2 产品相关的安全与法规基础知识  4.3.3 技术信息产品相关的质量规范与流程知识 |
| 5. 技术信息开发团队建设 | 5.1 组建技术信息开发团队 | 5.1.1 能建设核心凝聚力的团队文化  5.1.2 能协助构建组织架构和层级目标 | 5.1.1 团队建设知识  5.1.2 工作分析的知识 |
| 5.2 培训技术信息开发团队 | 5.2.1 能完成技术传播案例开发  5.2.2 能编制培训指导书  5.2.3 能制定技术传播开发流程与规范  5.2.4 能提出培训建议 | 5.2.1 培训与开发知识  5.2.2 技术传播管理知识 |
| 5.3 考核技术信息开发人员绩效 | 5.3.1 能协助制定绩效考评标准  5.3.2 能选择绩效考核办法  5.3.3 能协助分析绩效考核结果 | 5.3.1 绩效考核知识  5.3.2 奖励计划知识 |
| 5.4 激励技术信息开发团队 | 5.4.1 能进行团队鼓励和个体辅导  5.4.2 能协助制定团队激励方案  5.4.3 能运用相关的激励手段  5.4.4 能协助制定策划激励目标  5.4.5 能协助制定激励方案 | 5.4.1 团队辅导知识  5.4.2 个体辅导知识  5.4.3 激励手段知识 |

6.5 高级技术写作工程师（一级）工作要求

6.5.1 学历以及工作经验要求

高级技术写作工程师（一级）的学历与工作经验应满足以下条件之一：

1. 累计从事本职业或相关职业工作8年（含）以上；
2. 全日制本科或同等学历，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上；
3. 研究生学历或同等学历，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上。

6.5.2 工作能力要求和相关知识要求

高级技术写作工程师（一级）职业能力应掌握表3所列职业能力要求和相关知识要求。

表3 高级技术写作工程师（一级）职业能力以及相关知识要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 职业能力要求 | 相关知识要求 |
| 1 技术传播体系设计与构建 | 1.1 制定技术传播的标准化开发流程 | 1.1.1 能确定技术传播标准化开发流程的目标  1.1.2 能对技术传播标准化开发流程中的有效性提出改进方案 | 1.1.1 技术传播流程知识  1.1.2 标准化制修订知识 |
| 1.2 制定技术传播的相关规范 | 1.2.1 能审定技术传播标准化开发规范  1.2.2 能优化调整技术传播标准化开发规范 | 1.2.1 技术内容开发体系的知识  1.2.2 行业与产业发展与政策的知识 |
| 1.3 制定技术传播的专业发展战略与目标 | 1.3.1 能指导企业相关技术传播专业的战略目标选择  1.3.2 能识别技术传播的专业发展战略风险  1.3.3 能优化和审定技术传播整体发展战略 | 1.3.1 风险识别与评估知识  1.3.2 战略优化知识 |
| 1.4 搭建贯穿技术传播生命周期的工具链 | 1.4.1 能指导工具选型评估，以及工具链的搭建  1.4.2 能评估工具的实际使用效果并指导进行优化  1.4.3 能协调上下游团队的工具链集成 | 1.4.1 各种工具的高阶使用与对比评估  1.4.2 上下游团队的工具使用的基础知识 |
| 2 技术信息产品开发与制 作 | 2.1 信息收集与信息架构设计 | 2.1.1 能优化组织与协调信息收集与沟通的渠道和方法  2.1.2 能识别系列产品的信息架构设计风险并给出优化方案  2.1.3 能评估新技术实现方案的风险，确定实现方案 | 2.1.1 信息沟通管理的知识  2.1.2 信息架构实现风险评估与控制的知识 |
| 2.2 信息内容开发 | 2.2.1 能确定信息内容交付的范围、时间和成本  2.2.2 能确定信息内容开发过程中输入、开发、审核等各方的职责和要求 | 2.2.1 信息内容交付范围知识  2.2.2 企业各部门职责知识 |
| 2.3 信息内容优化与存档 | 2.3.1 能提升信息内容反馈窗口的配置水平  2.3.2 能设计优化技术信息产品的支持系统  2.3.3 能从技术信息开发的角度对产品策划、研发与售后等提出改进建议 | 2.3.1 支持系统设计的知识  2.3.2 技术信息整体开发的优化知识 |
| 3. 技术信息开发项目管理 | 3.1 信息开发项目流程的管理 | 3.1.1 能识别信息开发项目流程的风险，并优化管控  3.1.2 能跨部门协调突发项目以及问题，推进项目的开发完成  3.1.3 能跨部门协调资源，完成突发任务 | 3.1.1 风险评估知识  3.1.2 突发事件管控与处理的知识  3.1.3 应急管理知识 |
| 3.2 信息开发项目的专项优化 | 3.2.1 能制定跨部门或跨产品线的专项项目的目标、策略和流程  3.2.2 能为跨部门的专项项目准备资源，推动项目进展至目标达成  3.2.3 能评估项目完成情况并提出优化建议 | 3.2.1 跨部门团队的管理的知识  3.2.2 专项项目的业务知识 |
| 4 技术信息质量控制 | 4.1 信息质量体系的建设 | 4.1.1 能制定技术信息质量体系  4.1.2 能更新技术信息质量提升的目标  4.1.2 能优化并确定技术信息质量体系 | 4.1.1 建立技术信息质量体系知识  4.1.2 信息质量提升的策略 |
| 4.2 信息质量过程控制机制的建设 | 4.2.1 能对信息质量过程控制机制的有效性进行分析  4.2.2 能优化并确定信息质量过程控制机制 | 4.2.1 质量过程控制机制的评估方法  4.2.2 信息质量过程控制机制的提升的策略 |
| 4.3 信息质量审查机制的建设 | 4.3.1 能确定质量审查的标准  4.3.2 能评估质量审查机制的全面性和有效性  4.3.3 能指导制定质量审查机制 | 4.3.1 质量审查的方法与目标  4.3.2 质量审查标准的改进方法 |
| 5 技术信息开发团队建设 | 5.1 组建技术信息开发团队 | 5.1.1 能制定技术信息开发人员人力战略规划  5.1.2 能确定团队组织架构、人员编制和岗位要求  5.1.3 能指导技术信息开发团队的文化建设 | 5.1.1 人力资源管理的知识  5.1.2 组织文化知识 |
| 5.2 培训技术信息开发团队 | 5.2.1 能制定系统培训框架  5.2.2 能制定和优化培训计划  5.2.3 能调动培训资源 | 5.2.1 培训框架知识  5.2.2 培训体系知识  5.2.3 职业生涯管理知识 |
| 5.3 考核技术信息开发人员绩效 | 5.3.1 能编制绩效考核标准  5.3.2 能制定绩效考核办法  5.3.3 能审核绩效考核结果 | 5.3.1 薪酬管理体系知识  5.3.2 绩效管理体系知识 |
| 5.4 激励技术信息开发团队 | 5.4.1 能制定技术信息开发团队激励方案  5.4.2 能制定技术信息开发人员激励方案  5.4.3 能明确激励目标  5.4.4 能制定决策激励方案 | 5.4.1 组织行为知识  5.4.2 员工关系管理知识 |

1. （资料性）  
   技术写作人员职业能力等级与技术写作人员相关岗位、职位对照表

表 A 技术写作人员职业能力等级与技术写作人员相关岗位、职位对照表

|  |  |
| --- | --- |
| **技术写作人员职业能力等级** | **技术写作人员相关岗位、职位** |
| 初级技术写作工程师（三级） | 初级技术写作工程师、初级信息开发工程师等 |
| 中级技术写作工程师（二级） | 技术写作工程师、信息开发工程师、信息架构师、内容策略师等 |
| 高级技术写作工程师（一级） | 高级技术写作工程师、高级信息架构师、资料专家、文档经理等 |