

客運營運經理職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	RTM1324-001v3	客運營運經理	最新版本	略	2020/12/21
V2	RTM1324-001v2	客運營運經理	歷史版本	已被《RTM1324-001v3》取代	2018/12/20
V1	RTM1324-001v1	客運營運經理	歷史版本	已被《RTM1324-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		RTM1324-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客運營運經理		
所屬類別	職類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理		職類別代碼	RTM
	職業別	供給、配送及倉儲經理人員		職業別代碼	1324
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業		行業別代碼	H4931
工作描述		規劃客運營運，並督導業務執行績效。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 監控企業營運系統	T1.1 維持企業營運系統		P1.1.1 維持企業營運系統。 P1.1.2 監督所屬成員的職責。 P1.1.3 利用適當的管理系統監督系統運作。	4	K1 中央及地方相關法規 ^[註1] K2 工作相關文件紀錄規定 K3 與他人共同合作的工作守則 K4 控制、監控裝置與系統的規定 K5 工作活動規劃的步驟 K6 優化設備作業的程序 K7 緊急事件應變的程序 K8 疲勞管理系統知識 K9 設備相關之標準作業與服務程序	S1 人際溝通 S2 報告撰寫與報告技能 S3 資訊科技技能 S4 突發事件的緊急應變技能 S5 時間管理技能 S6 疲勞管理系統技能
	T1.2 改善企業營運系統	O1.2.1 營運安全改善方案	P1.2.1 與相關人員溝通因作業系統改善造成的改變。 P1.2.2 評量企業營運系統的改善程序，並視需要採取適當行動。 P1.2.3 按照組織要求，定期提供工作產出的回饋給團隊成員。 P1.2.4 搜集營運系統程序改善資訊，並提出			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			改善方案報告。			
T2 執行乘客運輸計畫	T2.1 分析乘客的運輸需求	O2.1.1 乘客運輸需求分析報告	P2.1.1 分析利益關係人的要求。 P2.1.2 根據對利益關係人的分析，確認乘客的運輸需求。 P2.1.3 彙整相關資訊作為推動乘客的運輸服務計畫分析之基礎。	4	K1 中央及地方相關法規【註1】 K2 工作相關文件紀錄規定 K3 與他人共同合作的工作守則 K5 工作活動規劃的步驟 K7 緊急事件應變的程序 K10 顧客關係管理方法 K11 企業政策和程序 K12 財務會計管理方法 K13 風險分析與管理方法 K14 專案管理 K15 乘客運輸服務的科技與設備	S1 人際溝通 S2 報告撰寫與報告技能 S3 資訊科技技能 S4 突發事件的緊急應變技能 S5 時間管理技能 S7 讀寫技能 S8 顧客關係管理技能 S9 規劃與組織技能 S10 方案技能 S11 合作協調 S12 規劃與管理技能 S13 團隊激勵與領導技能 S14 組織管理技能 S15 成本控管與效益分析技能
	T2.2 判定乘客對運輸服務的需求		P2.2.1 分析乘客的運輸議題、風險與緊急意外事故。 P2.2.2 確認交通運輸服務遵循規範要求。 P2.2.3 盤點乘客交通運輸所需之資源，包括人力資源需求。			
	T2.3 發展乘客運輸服務計畫	O2.3.1 運輸系統時刻表 O2.3.2 運輸系統值班表與人力配置計畫 O2.3.3 乘客運輸服務計畫書	P2.3.1 依據適用的乘客運輸需求，為乘客運輸計畫研訂時刻表。 P2.3.2 規劃發展乘客運輸計畫所需資源。 P2.3.3 整合人力資源需求至乘客運輸服務計畫，確認重要之任務、責任與時程表。 P2.3.4 規劃乘客運輸服務計畫，所需緊急意外事故與危機事件流程。 P2.3.5 籌劃乘客運輸服務計畫的所需成本。 P2.3.6 依組織與產業要求，書面化乘客運輸服務計畫。 P2.3.7 推動乘客運輸服務計畫，並持續檢討修正改善流程。			
T3 掌控團隊效率	T3.1 建立團體績效計畫	O3.1.1 團隊績效目標說明 O3.1.2 團隊績效指標	P3.1.1 按照組織計畫與目標諮詢團隊成員，強化對團隊宗旨與職責之理解。 P3.1.2 為工作團隊發展績效計畫，建立預期之結果、產出、關鍵績效指標與目標。	4	K10 顧客關係管理方法 K11 企業政策和程序 K16 團隊領導方法 K17 問題解決方法 K18 人力資源管理	S1 人際溝通 S8 顧客關係管理技能 S11 合作協調 S12 規劃與管理技能 S13 團隊激勵與領導技能

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T3.2 發展並促進團隊凝聚力	O3.2.1 團隊工作守則 O3.2.2 獎勵與薪酬辦法規章	P3.1.3 協助團隊成員達成預期之績效。 P3.2.1 發展策略以確保團隊成員能參與工作團隊的規劃、決策與營運面向。 P3.2.2 發展政策與程序以確保團隊成員對所屬工作負責，並協助他人對他們的角色職責與責任負責。 P3.2.3 提供團隊成員回饋以鼓勵、珍惜與獎勵個人與團隊的付出與投入。 P3.2.4 發展流程以確保團隊成員指出的問題、疑慮與問題受到正視與處理。			
	T3.3 促進團隊合作		P3.3.1 鼓勵團隊成員和個人參與並負責團隊活動，包括溝通流程。 P3.3.2 協助團隊以確定與解決工作績效問題。 P3.3.3 確保個人對工作團隊的貢獻可作為他人典範，以提升組織形象。			
	T3.4 與利益關係人協調		P3.4.1 建立並維持與全部利益關係人的開放溝通流程。 P3.4.2 向團隊傳達來自基層經理及管理階層的訊息。 P3.4.3 與團隊成員溝通所提出之未解決的議題、考量與問題，並與基層經理、管理階層與其它相關利益關係人進行後續追蹤。 P3.4.4 針對內部或外部利益關係人所提出之未解決的議題、考量與問題，進行評估並採取必要的修正作法。			
T4 執行疲勞管理政策	T4.1 執行疲勞管理政策	O4.1.1 意外和事故分析報告	P4.1.1 閱讀和解釋有關疲勞管理法規、組織的疲勞風險管理系統的文件，並將其應用到管理活動。	5	K1 中央及地方相關法規 [註1] K8 疲勞管理系統知識 K13 風險分析與管理方法	S1 人際溝通 S4 突發事件的緊急應變技能 S6 疲勞管理系統技能

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P4.1.2 調查與分析意外和安全事故，釐清在何種程度上，疲勞可能是主要因素。</p> <p>P4.1.3 分析在報告裡，有關疲勞管理政策和程序未正確實施之資訊。</p> <p>P4.1.4 確認組織風險管理系統實施的改善機會及其相關程序，配合疲勞管理相關法規的變動，並進行適當的調整。</p>		K17 問題解決方法	<p>S7 讀寫技能</p> <p>S8 顧客關係管理技能</p> <p>S11 合作協調</p> <p>S12 規劃與管理技能</p> <p>S16 內部品質稽核規劃並安排技能</p> <p>S17 危機處理能力</p> <p>S18 意外事件判斷能力</p>
	T4.2 針對違反管理之規定採取改善行動	<p>O4.2.1 違反管理政策事件報告</p> <p>O4.2.2 違反管理政策事件改善報告</p>	<p>P4.2.1 按照組織程序和法規要求，調查或呈報違反管理之政策。</p> <p>P4.2.2 避免任何在管理流程的規劃中重複發生的錯誤。</p> <p>P4.2.3 當組織的程序或文化被發現違反管理政策時，採取改善程序以解決錯誤方式。</p> <p>P4.2.4 備妥違反管理政策的報告，並其依照組織程序呈交相關人員，以避免錯誤再次發生。</p>			
T5 處理及回應意外事件	T5.1 回應意外事件		<p>P5.1.1 接收、分析、確認並排定意外事件細節的優先順序。</p> <p>P5.1.2 按照組織和法規程序，確認並採取行動以協調需求。</p>	5	<p>K1 中央及地方相關法規 ^[註1]</p> <p>K7 緊急事件應變的程序</p> <p>K13 風險分析與管理方法</p> <p>K17 問題解決方法</p>	<p>S1 人際溝通</p> <p>S3 資訊科技技能</p> <p>S5 時間管理技能</p> <p>S7 讀寫技能</p> <p>S9 規劃與組織技能</p> <p>S11 合作協調</p> <p>S17 危機處理能力</p> <p>S18 意外事件判斷能力</p> <p>S19 危險因子判別與解決能力</p>
	T5.2 處理意外事件		<p>P5.2.1 基於關懷職責與組織之要求，協助利益關係人處理意外事件造成的相關事宜。</p> <p>P5.2.2 依照組織政策和法律要求，提供相關單位援助。</p> <p>P5.2.3 依據相關規定，蒐集並傳遞資訊給利益關係人。</p>			
	T5.3 完成後續追蹤行動	O5.3.1 意外事件處理報告	P5.3.1 依照組織程序蒐集、記錄並管理事件的細節。			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P5.3.2 視需要聽取報告，並且備妥及遞交建言。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A02 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A03 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A04 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A06 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。
- A07 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：高中(職)以上畢業，具5年以上客運營運相關經驗。

【註1】中央及地方相關法規包括：

- 性別平等工作法
- 身心障礙者權益保障法
- 道德倫理原則
- 消費者保護法
- 職業安全衛生法規
- 個人資料保護法
- 公路法
- 汽車運輸業管理規則
- 汽車運輸業審核細則
- 汽車運輸業客貨運價準則
- 民營公用事業監督條例
- 道路交通安全規則
- 道路交通管理處罰條例
- 大眾運輸營運與服務評鑑辦法

說明與補充事項

- 公路汽車客運業營運與服務評鑑執行要點
- 民法第二編 債 · 第二章 各種之債第十六節 運送
- 汽車運輸業相關公會規範
- 勞動基準法
- 大眾運輸補貼辦法