

### 客運營運助理職能基準

職能基準代碼		RTM4999-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客運營運助理		
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	其他未分類事務支援人員	職業別代碼	4999	
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業	行業別代碼	H4931	
工作描述		協助進行客運營運資料整理、維修安排等客運營運支援工作。			
基準級別		2			

工作任務	工作活動	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 整理客 運營運相 關資料	T1.1 蒐集客 運營運資料		P1.1.1 維護客運營運的資訊，以確認達成客 運營運目標 P1.1.2 準確、即時輸入客運營運的相關資料 或數據到資料庫	2	K1 公司資料庫維護程序 K2 資料處理方法	S1 讀寫技能 S2 規劃與組織技能 S3 時間管理技能
	T1.2 維護客 運營運資料 庫	O1.2.1 客運 營運報告	P1.2.1 根據企業政策和程序，建立並維護客 運營運資料紀錄 P1.2.2 協助整理符合業務需求的報告			
T2 協助執 行客運維 修排程計 畫	T2.1 協助安 排維修活動	O2.1.1 維修 檢查人員名冊 O2.1.2 維修 檢查工作時程 表	P2.1.1 檢查工作之時程與人員名冊，以確認 安排維修過程的時間 P2.1.2 安排維修時程，以促維修之過程與作 業最佳化，並取得監督人員的許可 P2.1.3 記錄工作之時程，以確保按工作計畫 進行，並提供監督人員作為調整工作計	2	K3 聯繫製造商和供應商的程 序 K4 維修系統、資源及工作區的 操作系統運作 K5 品質和客戶服務標準、政策 和程序	S4 閱讀和解釋有關維修時程之 計畫與執行的說明、程序、 資訊和標誌 S5 製作有關維修作業的文件 S6 依照監管要求和公司程序， 及時回報並矯正錯誤

工作任務	工作活動	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)
			畫之參考		K6 相關的工作記錄程序	S7 突發事件的緊急應變措施
	T2.2 協助安排資源	O2.2.1 外包設備檢修清單	P2.2.1 按照公司程序來協助分配所需設備、人員和耗材 P2.2.2 協調耗材、設備和專家，以符合維修的工作時程 P2.2.3 確認外包設備、耗材和專家，協助製作採購協議紀錄			
	T2.3 確認完成維修程序	O2.3.1 維修工作紀錄	P2.3.1 依維修時程與工作計畫，檢查工作成果 P2.3.2 製作工作紀錄，並轉發給相關人員			
T3 協助進行旅客服務管理	T3.1 蒐集旅客意見並呈報		P3.1.1 取得旅客回饋，並回報內部利用於改善產品與服務的提供 P3.1.2 藉由向指定人士及團體諮詢，蒐集整理相關意見，供內部改善產品與服務 P3.1.3 針對產品與服務進行的調整，將其改變通知相關人員	2	K7 組織政策、原則、守則與績效標準 K8 製作相關文件紀錄的要求，例如客訴與解決方式的呈報 K9 規劃工作活動所涉及的步驟	S8 理解並遵循作業指示，並將工作排列優先順序 S9 在工作場所中適應文化差異，包括行為方式以及與他人互動的方式 S10 根據商定的時間和品質標準，監控工作活動的進度

#### 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 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。

A04 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。

#### 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。