

客運營運調度人員職能基準

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
V2	RTM4999-001v2	客運營運調度人員	最新版本	名稱調整為《客運營運調度人員》	2020/12/21
V1	RTM4999-001v1	客運營運助理	歷史版本	已被《RTM4999-001v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		RTM4999-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客運營運調度人員		
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		進行客運營運資料整理、維修安排、人員與車輛調度之工作。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	客行為指標	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	O1.1.1 營運、車輛(含駕駛與乘客)相關紀錄	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 中央及地方相關法規 [註1]	S1 讀寫技能 S2 資訊科技技能
T2 執行客運排程計畫	T2.1 協調安排車輛維修排程	O2.1.1 維修檢查工作時程表	P2.1.1 協調維修行程安排 P2.1.2 記錄工作的時程，以確保按工作計畫進行，並提供監督人員作為調整工作計畫之參考	3	K1 中央及地方相關法規 [註1] K2 調度排程之計畫與執行的說明與程序 K3 相關的工作記錄程序	S2 資訊科技技能 S3 人際溝通 S4 規劃與組織技能 S5 時間管理技能 S6 突發事件的緊急應變技能
	T2.2 執行人員與車輛調度	O2.2.1 調度流程表 O2.2.2 站務日誌	P2.2.1 按照公司程序執行車輛與人員調度作業。 P2.2.2 因應車輛與人員之異常情形，進行妥善處理。 P2.2.3 掌握有效可用資源完成車輛與人員調度作業。			

主要職責	工作任務	工作產出	客行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P2.2.4 傳達與落實公司交辦事項。			
T3 進行乘客服務	T3.1 蒐集乘客意見並呈報		P3.1.1 按照公司程序取得乘客回饋，並彙整可提供內部可改善產品與服務的意見	2	K4 組織政策、原則、守則與績效標準 K5 相關文件紀錄製作的要求，例如客訴與解決方式的呈報	S1 讀寫技能 S2 資訊科技技能 S3 人際溝通 S4 規劃與組織技能 S5 時間管理技能
	T3.2 回應乘客意見處理情形	O3.2.1 乘客意見處理表	P3.2.1 依據公司程序回應乘客回饋意見。 P3.2.2 因應乘客之異常情形進行妥善處理。	2		S6 突發事件的緊急應變技能

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。
- A05 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。
- 【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
 - 汽車運輸業管理規則
 - 公路法

說明與補充事項

- 勞動基準法
- 道路交通安全相關法規