

場地管理業場館服務人員職能基準

職能基準代碼		BAS3332-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	場地管理業場館服務人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援	職類別代碼	BAS	
	職業別	會議及活動規劃人員	職業別代碼	3332	
	行業別	支援服務業 / 會議及工商展覽服務業	行業別代碼	N8202	
工作描述		於客戶確定簽約後，接手進行客戶於現場所需的相關服務，包括：安排進場流程，執行場地布置、協助現場安全管理，確保場地設備正常運作，維護場館秩序，安排運輸工具及現場接待等服務。			
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 場地設計規劃	T1.1 場勘	O1.1.1 客戶需求紀錄表	P1.1.1 於客戶場勘時，提供現場導覽服務	4	K01 溝通協調與人際關係 K02 商業套裝軟體 K03 活動現場管理	溝通 S02 安全意識 S03 正確傾聽 S04 顧客導向 S05 有效連結 S06 詞彙編撰能力 S07 資訊科技能力
	T1.2 布置場地建議	O1.2.1 場地布置圖	P1.2.1 按照客戶需求，提供場地布置建議			
	T1.3 動線規劃	O1.3.1 動線規劃圖	P1.3.1 根據現場活動人數與活動方式，進行動線安排			
	T1.4 提供廠商服務建議	O1.4.1 服務建議	P1.4.1 根據廠商活動內容，提供對現場的服務建議 P1.4.2 按照客戶所需，推薦適當的外包廠商提供相關服務			
T2 活動前	T2.1 舉行廠商	O2.1.1 展覽作業手	P2.1.1 通知所有廠商參與廠商協調會	4	K01 溝通協調與人際關係	S01 溝通

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)
協調管理	協調會	冊	P2.1.2 協調廠商進出場時間，攤位位置，及相關使用場地限制		K02 商業套裝軟體	
	T2.2 安排承包商	O2.2.1 人力派遣單	P2.2.1 根據廠商需求，安排現場警衛、清潔、交通、裝潢、水電...等相關單位，於活動時間內，在現場提供服務			
T3 承包商管理	T3.1 尋找適合的外包廠商	O3.1.1 外包廠商服務建議書	P3.1.1 尋找適合場館的服務外包商進駐	4	K01 溝通協調與人際關係 K04 民法	S01 溝通 S08 組織規劃能力 S09 問題解決 S10 衝突管理
	T3.2 簽訂外包合約	O3.2.1 外包合約	P3.2.1 確定外包廠商資格，並洽談外包條件 P3.2.2 確定外包服務內容與價格 P3.2.3 簽訂外包合約			
	T3.3 檢查提供服務內容		P3.3.1 巡查外包廠商提供服務內容與外包合約是否相符			
T4 現場管理	T4.1 現場服務人員管理	O4.1.1 工作任務分配表	P4.1.1 針對活動現場性質，調派相關人員執行現場工作 P4.1.2 招募臨時員工 P4.1.3 分派臨時工作人員相關工任務	4	K01 溝通協調與人際關係 K03 活動現場管理 K05 危機處理 K06 情緒與衝突管理 K07 客服實務	S01 溝通 S04 顧客導向 S08 組織規劃能力 S09 問題解決 S10 衝突管理 S11 緊急應變能力 S12 客戶服務與聯繫能力 S13 觀察能力 S14 問題分析
	T4.2 交通管理	O4.2.1 接駁車時刻表	P4.2.1 於活動前與相關大眾運輸公司進行協商，以確保當日可順利疏散人潮 P4.2.2 引導觀眾離場秩序，並安排接駁車服務			
	T4.3 確認設備	O4.3.1 設備檢查表	P4.3.1 於活動現場監督相關設備正常運作			

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)
			P4.3.2 現場設備發生問題時，須立即通報 P4.3.3 協助工程人員排除問題			
	T4.4 會展現場客戶服務	O4.4.1 場地空間規劃圖	P4.4.1 針對客戶需求，於活動現場進行空間調整 P4.4.2 於活動現場提供客戶所需的臨時服務需求 P4.4.3 處理現場客訴問題			
	T4.5 環境整潔維護	O4.5.1 定期清潔登記表	P4.5.1 於活動時間內確實督導外包廠商執行場地清潔衛生工作			
	T4.6 危機管理	T4.6.1 危機處理計畫	P4.6.1 於活動時間內，在現場協助客戶處理緊急事件			
T5 結案	T5.1 滿意度調查	O5.1.1 滿意度分析	P5.1.1 詢問客戶對於場地服務的滿意狀況 P5.1.2 針對不滿意之處進行服務補救	3	K02 商業套裝軟體 K07 客服實務	S07 資訊科技能力 S09 問題解決 S12 客戶服務與聯繫能力
	T5.2 收取尾款	O5.2.1 收據	P5.2.1 於活動結束後，與客戶確認相關服務內容 P5.2.2 收取尾款			
	T5.3 檢討報告	O5.3.1 結案報告	P5.3.1 提出相關檢討建議			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 團隊意識

A02 應對不明狀況

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A03 追求卓越
- A04 壓力容忍
- A05 自我提升
- A06 正直誠實
- A07 親合關係
- A08 主動積極
- A09 自我管理
- A10 謹慎細心
- A11 耐心
- A12 互助合作
- A13 樂於學習
- A14 對會展產業具備熱情

說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
 1. 工作經歷：建議要有相關之工作經驗，1~2 年為佳
 2. 科系要求：按照現場服務所執行的職務有所不同。
 3. 語文能力：英文需具備基本的口語溝通能力為佳
 4. 擅長工具：Excel、PowerPoint、Word
 5. 需能配合場館活動加班