

場地管理業場館服務人員職能基準

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	BAS3332-002v2	場地管理業場館服務人員	最新版本	因應產業需求，檢視更新職能內涵。	2021/01/14
V1	BAS3332-002v1	場地管理業場館服務人員	歷史版本	已被《BAS3332-002v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		BAS3332-002v2			
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		於客戶簽約後，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，確保場地設備正常運作，維護場館秩序等服務			
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場地管理	T1.1場地確認	O1.1.1 客戶需求紀錄表	P1.1.1於客戶場勘時，協助紀錄客戶的服務需求。	3	K01溝通協調與人際關係 K07商業套裝軟體 K08活動現場管理	S01溝通 S09正確傾聽 S03顧客導向 S02有效連結
		O1.1.2 場地布置圖	P1.1.2按照客戶需求，協助主管進行場地布置。	3		
	T1.2動線規劃	O1.2.1 動線規劃	P1.2.1按照主管指示，進行現場動線	3		

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)
		圖	安排。			
T2 活動前協調管理	T2.1 舉行廠商協調會	O2.1.1作業手冊 O2.1.2 通告單 O2.1.3 防疫計畫書	P2.1.1通知相關協力廠商、主辦單位與場館機電工程等人員，參與協調會。 P2.1.2於協調會現場協助主管發放相關資料與廠商進出場時間通知。 P2.1.3協助主管向與主辦單位協商，請主辦單位按規定提出防疫計畫書。	3	K01溝通協調與人際關係 K07商業套裝軟體	S01溝通 S19問題解決
	T2.2 安排承包商	O2.2.1作業手冊	P2.2.1根據需求，協助提供現場警衛、清潔、交通、裝潢、水電...等相關單位。	3		
T3 協力廠商管理	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協助主管尋找適合場館的服務外包商進駐。	3	K01溝通協調與人際關	S01溝通 S19問題解決 S23衝突管理
	T3.2 簽訂外包合約	O3.2.1外包合約	P3.2.1核對外包廠商資格，協助主管準備洽談外包合約的相關資料。 P3.2.2與主管討論，確定外包服務內容與價格。	3		
	T3.3 檢查提供服務內容	O.3.3.1服務巡查紀錄	P3.3.1巡查外包廠商提供服務內容與外包合約是否相符。	3		

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)
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，比如：將現場照業務的指示安排桌型。 P4.1.2根據防疫規定，安排現場量測體溫與登記實名制等工作。	3	K01溝通協調與人際關係 K08活動現場管理 K10危機處理 K09情緒與衝突管理 K11客服實務	S01溝通 S03顧客導向 S19問題解決 S23衝突管理 S21緊急應變能力 S07客戶服務與聯繫能力 S18問題分析
	T4.2 進出場管理	O4.2.1 交通動線建議事項	P4.2.1提出進出場交通動線建議。 P4.2.2引導民眾進出場秩序。	3		
	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。 P4.3.2現場設備發生問題時，向負責的主管進行通報。 P4.3.3協助工程人員排除問題。	3		
	T4.4 會展現場客戶服務	O4.4.1 客訴紀錄表	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協助主管處理現場客訴問題。	3		
	T4.5 環境整潔維護	O4.5.1定期清潔登記表	P4.5.1於活動時間內督導協力廠商執行場地清潔衛生工作。	3		
	T4.6危機管理	O4.6.1危機處理計畫	P4.6.1於活動時間內，在現場協助主管與客戶處理緊急事件。	3		

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)
T5文書作業	T5.1 場地驗收	O5.1.1 驗收紀錄表	P5.1.1於活動結束後，與主辦方代表共同進行場地驗收。	3	K07商業套裝軟體 K11客服實務	S07客戶服務與聯繫能力
	T5.2檢討報告	O5.2.1結案報告	P5.2.1若有發生重大問題，須提出檢討建議。	3		

職能內涵(A=attitude 態度)

A09團隊意識
A14應對不明狀況
A01壓力容忍
A05正直誠實
A10親合關係
A11主動積極
A07自我管理
A16謹慎細心
A17耐心
A18互助合作
A19樂於學習
A04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：

說明與補充事項

- 1.工作經歷：不拘。
- 2.科系要求：不拘，但會展/英文/觀光/休閒等科系會加分。
- 3.語文能力：英文具備基本的溝通能力可以加分。
- 4.擅長工具：Excel、PowerPoint、Word，能夠使用 AutoCAD、Adobe Illustrator 尤佳。
- 5.需能配合場館活動進行排班。

