

### 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
V3	BAS3332-002v3	場地管理業場館服務人員	最新版本	略	2023/12/29
V2	BAS3332-002v2	場地管理業場館服務人員	歷史版本	已被《BAS3332-002v3》取代	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		BAS3332-002v3			
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/行政支援服務業		行業別代碼	N8202
工作描述		於客戶簽約後，提供客戶於現場所需的相關服務，掌握主辦單位在人員與物品進退場流程與動線，協助排解館方、活動主辦單位、承包商、協力廠商之間的爭議，確保場地設備正常運作，維護場館秩序，並掌握場館容留人數限制與公共衛生及安全等狀況。(修訂)			
基準級別		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)
T1 場地管理	T1.1 場地確認	O1.1.1 客戶需求紀錄表 O1.1.2 場地布置圖	P1.1.1 於客戶場勘時，協助紀錄客戶的服務需求 P1.1.2 按照客戶需求，協助主管進行場地布置 P1.1.3 督導場地布置時，施工人員符合勞工安全相關法規 P1.1.4 提供客戶場館公共衛生指南 (guideline)。	3	K05 溝通協調與人際關係 K08 商業套裝軟體 K35 顧客關係管理 K42 活動現場管理 K53 會議場地規劃 K58 風險管理 K66 永續會展 K73 公共衛生	S06 溝通 S21 正確傾聽 S22 客戶服務與聯繫能力 S23 有效連結 S24 表達說服 S27 顧客導向 S45 安全意識

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 )
	T1.2 動線規劃	O1.2.1 動線規劃圖	P1.2.1 按照主管指示，進行現場動線規劃			
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 協調會通告單	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 於協調會提供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 依業務部門指示，活動現場按人數、用途、設備、風格、預算等需求，注意空間的規畫與安排。	3	K05 溝通協調與人際關係 K08 商業套裝軟體 K33 情緒與衝突管理 K66 永續會展	S06 溝通 S17 衝突管理 S19 問題解決 S21 正確傾聽 S24 表達說服
	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。			
T3 協力廠商 協調	T3.1 尋找適合經常性事務外包廠商	O3.1.1 外包廠商服務建議書	P3.1.1 協助主管尋找配合永續會展措施的經常性事務外包商。	3	K05 溝通協調與人際關係 K31 會展相關法律知識 K49 承包商管理 K66 永續會展	S04 合作協調能力 S06 溝通 S07 文書處理能力 S16 邏輯思考能力 S17 衝突管理 S19 問題解決 S30 閱讀能力
	T3.2 簽訂經常性事務外包合約	O3.2.1 外包合約	P3.2.1 核對外包廠商資格，準備協助主管洽談外包合約的相關資料。 P3.2.2 與合作廠商所簽之約包含永續會展之貫徹。			
	T3.3 檢查提供服務內容	O3.3.1 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。			

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 視情況需要，請示主管調派相關人員支援現場執行工作。 P4.1.2 配合公共衛生政策，彈性調整與實施場地清消與維護，並確保公共安全。 P4.1.3 落實活動主辦方、參加者與工作人員之公共衛生管理。	3	K05 溝通協調與人際關係 K19 會展科技應用 K26 人力資源管理 K32 危機處理 K33 情緒與衝突管理 K41 客服實務 K42 活動現場管理 K58 風險管理 K60 公共安全 K66 永續會展 K73 公共衛生	S01 問題分析 S04 合作協調能力 S06 溝通 S10 品質導向 S11 時間管理 S12 資訊科技應用能力 S17 衝突管理 S19 問題解決 S20 緊急應變能力 S22 客戶服務與聯繫能力 S27 顧客導向 S45 安全意識
	T4.2 進出場管理	O4.2.1 交通動線建議事項	P4.2.1 確實遵守場地容留人數限制，提出進出場交通動線建議。 P4.2.2 明確標示並引導民眾進出場館秩序。			
	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，向相關負責的窗口或主管通報。			
	T4.4 會展現場客戶服務	O4.4.1 客訴紀錄表	P4.4.1 針對客戶臨時性需求，於活動現場彈性調整空間。 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，於處理後向主管報備。 P4.4.4 作成客訴紀錄。			
	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。			

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 )
	T4.6 危機管理	O4.6.1 危機處理計畫	P4.6.1 活動期間現場發生緊急事件立即處理，並於處理後向主管報備。 P4.6.2 事涉權責之重大緊急事故，循危機處理流程通報主管處理。 P4.6.3 紀錄危機處理狀況與結果。			
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	K08 商業套裝軟體 K41 客服實務	S07 文書處理能力 S22 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 活動結束、場地驗收後撰寫場地使用結案報告。 P5.2.2 若有發生重大問題，須提出檢討建議。			

職能內涵 ( A=attitude 態度 )		
A01 壓力容忍	A08 情緒 ( EQ ) 管理	A23 喜愛與人接觸
A02 團隊意識	A09 對工作的熱忱	A26 彈性
A03 謹慎細心	A10 責任感	A28 熱心服務
A05 主動積極	A15 耐心	A29 正直誠實
A06 自我管理	A16 學習力強	A35 互助合作
	A18 應對不明狀況	A33 樂於學習
	A20 親和力	A31 傾聽

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 學歷：大學以上，不限科系，以會展、行銷、應用外語、國際貿易、觀光休閒等科系尤佳，或修習過上述相關課程者，優先錄取。</li> </ul> </li> </ul>

### 說明與補充事項

- **經歷：**無經驗可，如具有 1 年以上相關行銷活動工作經驗者更佳。
- **語言能力：**承辦涉外業務者，具備口語溝通等能力（建議多益 600 至 750 分以上，或其他同等英語能力檢定），另具第二外語能力者面試予以加分。
- **文書軟體：**須精熟 Word、PowerPoint、Excel 等能力，若能繪圖軟體執行能力者更佳。
- **會展認證：**通過初階會議展覽專業人員認證，若曾修習過若干國際認證（如會展：CEM、CMP）或（如場地管理：CVP）相關課程，建議面試時予以加分。