

**停車場營運主管職能基準**

<b>職能基準代碼</b>		BGM1499-001v1			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	停車場營運主管		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 一般管理	<b>職類別代碼</b>	BGM	
	<b>職業別</b>	未分類其他場所服務經理人員	<b>職業別代碼</b>	1499	
	<b>行業別</b>	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業	<b>行業別代碼</b>	H5241	
<b>工作描述</b>		負責停車場營運部門整體營運績效管理，並規劃及執行各項管理目標。			
<b>基準級別</b>		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 停車場經營績效管理	T1.1 設定部門營運績效	O1.1.1 營運績效管理規劃書	<p>P1.1.1 依組織年度營運目標與計畫，與部門同仁討論並取得共識後，擬定停車場部門年度營運績效指標。</p> <p>P1.1.2 就停車場部門年度營運績效指標，擬定對應的考核標準及獎勵機制，制定完整的績效管理規劃書。</p>	4	K01 組織營運計畫 K02 管理學概論 K03 績效管理	S01 資料蒐集及分析能力 S02 外部環境認知與評估 S03 規劃與組織能力 S04 策略性思考能力
	T1.2 管理部門營運績效	O1.2.1 營運績效考核及評估報告	<p>P1.2.1 依部門績效指標，定期評估及分析個人與部門整體績效表現。</p> <p>P1.2.2 分析個人與部門績效落差因素，在符合組織規範及部門預算下，及時採取改善措施，達到組織營運目標要求。</p> <p>P1.2.3 提出部門年度營運績效考核結果、檢討與</p>	4	K03 績效管理 K04 領導理論與實務 K05 財務管理概論 K06 團隊管理 K07 激勵理論與實務	S04 策略性思考能力 S05 問題分析能力 S06 品質導向能力 S07 成果導向能力 S08 價值判斷能力

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 )
			改善措施建議。			
T2 停車場營運管理	T2.1 規劃停車場營運管理計畫	O2.1.1 停車場營運計畫書	P2.1.1 依組織營運目標與計畫，擬定停車場營運管理目標與計畫。 P2.1.2 依停車場營運狀況，適時提出營運改善方案及執行方式，並調整營運目標與計畫。	4	K03 績效管理 K07 激勵理論與實務 K08 職業安全衛生相關規範 K09 交通工程基礎 K10 交通管制與停車管理	S01 資料蒐集及分析能力 S02 外部環境認知與評估 S03 規劃與組織能力 S04 策略性思考能力
	T2.2 管理停車場營運狀況	O2.2.1 停車場轉換率統計分析表 O2.2.2 停車場營運狀況評估及改善建議報告	P2.2.1 管理停車場日常營運狀況、停車場導引與、安全與環境管理相關事務。 P2.2.2 傳達並說明組織決策及停車場營運有關重大訊息，且能確認部門成員瞭解與落實。 P2.2.3 能及時與定期確認並協助解決各停車場營運上遭遇之困難，達成營運目標。 P2.2.4 能計算單位小時內的車位平均轉換頻次，了解各停車場轉換率高低數據及可能原因。 P2.2.5 透過停車轉換率數據，評估各停車場之地段與區位特性及實用容量，研擬不同時段停車費率調整方式，提高停車轉換率。	4	K02 管理學概論 K03 績效管理 K06 團隊管理 K08 職業安全衛生相關規範 K09 交通工程基礎 K10 交通管制與停車管理	S03 規劃與組織能力 S05 問題分析能力 S06 品質導向能力 S07 成果導向能力 S09 統計分析能力
T3 督管停車場現場管理人員	T3.1 安排現場管理人員班表	O3.1.1 停車場現場管理人員排班表	P3.1.1 在符合勞基法及組織規範下，排定停車場現場管理人員的班表。 P3.1.2 能因應現場管理人員請假、突發狀況或假日臨派人力需求，合理調整班表並取得代班人員同意。	4	K07 激勵理論與實務 K08 職業安全衛生相關規範 K11 勞動基準法 K12 情緒管理	S10 溝通能力 S11 協調能力 S12 問題解決能力

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 )
	T3.2 管理現場管理人員之績效	O3.2.1 停車場現場管理人員績效考核表	P3.2.1 督導現場管理人員的出勤、服務表現，並能給予服務改善的建議。 P3.2.2 依現場管理人員的服務表現、出勤狀況等，考核其績效，並能依組織規範給予適當獎勵。	4	K03 績效管理 K04 領導理論與實務 K07 激勵理論與實務	S07 成果導向能力 S10 溝通能力 S11 協調能力 S12 問題解決能力 S13 衝突管理能力
T4 公共關係管理	T4.1 經營管理業主及公共關係	O4.1.1 業主服務紀錄 O4.1.2 公關策略執行紀錄 O4.1.3 客訴事件紀錄	P4.1.1 依組織營運目標與計畫，能夠維繫與經營業主 <sup>【註1】</sup> 關係，以持續取得合作。 P4.1.2 在組織規範及主管權限下，及時回應業主的疑問與需求，以取得業主的承諾與意向書。 P4.1.3 依組織營運目標，有策略地維持良好的外部公共關係，增加組織聲譽與形象。 P4.1.4 在組織規範及主管權限下，能協助化解停車場遭遇之投訴及事故，並完成相關紀錄。	4	K13 顧客關係管理 K14 溝通及人際關係 K15 公關媒體溝通技巧 K16 公關策略與媒體關係 K17 客訴管理	S10 溝通能力 S11 協調能力 S12 問題解決能力 S13 衝突管理能力 S14 人脈拓展能力 S15 說服能力
T5 制定緊急應變處理程序	T5.1 分析並編寫緊急應變處理程序	O5.1.1 緊急應變標準作業手冊	P5.1.1 依組織規範及專業經驗，分析停車場因各種災害或機具設備故障等，可能發生的緊急事件、風險情形等，以預防意外及緊急事故。 P5.1.3 能依停車場的地點及現場，模擬可能發生的各種緊急、突發狀況或風險情形，制定緊急應變處理原則及標準程序，作為緊急應變之依據，並定期演練。	4	K08 職業安全衛生相關規範 K09 交通工程基礎 K10 交通管制與停車管理 K18 道路交通安全管理相關法令 K19 危機處理 K20 風險管理	S03 規劃與組織能力 S05 問題分析能力 S12 問題解決能力

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A02 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A03 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。

A04 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。

A05 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：
  - 大專以上畢業，具 2 年以上管理工作經驗。
- 其他補充說明：
  - 【註 1】業主：包括建商、開發商、地主等。