

停車場營運主管職能基準

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	BGM1499-001v2	停車場營運主管	最新版本	略	2025/12/15
V1	BGM1499-001v1	停車場營運主管	歷史版本	已被《BGM1499-001v2》取代	2022/12/15

職能基準代碼		BGM1499-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	停車場營運主管		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理		職類別代碼	BGM
	職業別	未分類其他場所服務經理人員		職業別代碼	1499
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業		行業別代碼	H5241
工作描述		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。			
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	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。 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。	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	O1.2.1營 運績效考	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。	4	K03績效管理 K04領導理論與實務	S04策略性思考能力 S05問題分析能力

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)
	績效	核及評估報告	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。 P1.2.3提出部門年度營運績效考核結果、檢討與改善措施建議。		K05財務管理概論 K06團隊管理 K07激勵理論與實務	S06價值判斷能力
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 S07統計分析能力

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	S08溝通能力 S09協調能力 S10問題解決能力
	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	S08溝通能力 S09協調能力 S10問題解決能力 S11衝突管理能力
T4停車場公共關係管理	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，以取得業主的承諾或意向書。 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	S08溝通能力 S09協調能力 S10問題解決能力 S11衝突管理能力 S12人脈拓展能力 S13說服能力
T5制定停車場緊急	T5.1分析並編寫緊急應變標	O5.1.1緊急應變標	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	4	K08職業安全衛生相關規範 K09交通工程基礎	S03規劃與組織能力 S05問題分析能力

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)
應變處理程序	急應變處理程序	準作業手冊	急事件、風險情形等，以預防意外及緊急事故。 P5.1.2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。		K10交通管制與停車管理 K18危機處理 K19風險管理 K20建築物防火避難設施及消防設備維護基本知識	S10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正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A03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。
- A04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。
- A05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。
- A06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。
- A07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：
 - 業主：包括機關、學校、建商、開發商、地主等。