

**停車場管理員職能基準**

<b>職能基準代碼</b>		BAS9909-001v1			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	停車場管理員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 行政支援	<b>職類別代碼</b>	BAS	
	<b>職業別</b>	未分類其他基層技術工及勞力工	<b>職業別代碼</b>	9909	
	<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>		負責停車場管理、車輛管制及協助環境維護等工作。			
<b>基準級別</b>		2			

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 停車場管理	T1.1 執行停車場服務管理	O1.1.1 管理服務紀錄	P1.1.1 依組織建置的停車場服務管理作業程序，現場巡查責任轄區內之停車場，確保停車場的服務正常。 P1.1.2 如實記錄現場巡查之發現、停車場之問題、排除作法及結果。	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 道路交通安全管理相關法令 K03 停車場服務管理作業程序	S01 品質導向能力 S02 閱讀及紀錄撰寫能力 S03 標準作業程序執行能力
	T1.2 執行車位租賃業務招收	O1.2.1 月租業務招收紀錄 O1.2.2 臨停業務招收紀錄	P1.2.1 依組織制定的車位租賃方式與程序，為客戶說明租賃流程與使用規範，促進月租及臨停業務招收。 P1.2.2 為客戶提供、解說申辦月租車位及臨停所需資料說明，並能鼓勵客戶承租車位與簽約。 P1.2.3 如實記錄月租業務及臨停招收服務過程及	2	K04 溝通及人際關係管理 K05 顧客服務管理概要 K06 租賃契約概念	S02 閱讀及紀錄撰寫能力 S04 溝通能力 S05 基本電腦操作能力

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 )
			結果。			
T2 設備維護及異常問題處理	T2.1 解決客戶反映之異常問題	O2.1.1 停車場異常問題處理紀錄	P2.1.1 依組織制訂的停車異常問題處理作業方式，就客戶反映之異常問題，如柵欄開關、車牌辨識、磁卡使用、電子票證或多元支付等異常使用問題，即時協助客戶排除問題。 P2.1.2 如實記錄每一位客戶反映的異常問題、解決方式及結果。	3	K02 道路交通安全管理相關法令 K04 溝通及人際關係管理 K07 停車異常問題處理作業流程 K08 情緒及衝突管理	S01 品質導向能力 S02 閱讀及紀錄撰寫能力 S03 標準作業程序執行能力 S04 溝通能力 S06 緊急應變能力 S07 異常狀況處理能力
	T2.2 設備故障的排除與基本修繕	O2.2.1 設備故障排除紀錄 O2.2.2 設備修繕紀錄	P2.2.1 能依停車場各式設備故障處理標準作業程序與方式，排除設備突發故障的問題。 P2.2.2 依設備故障處理方式，無法排除故障問題時，能即時通報設備廠商或工程人員，於組織規定設備維修時間限定內完成修護。 P2.2.3 依各式設備維護修繕標準作業程序，根據設備損壞狀況，實施基本修繕，使設備能維持正常使用。	3	K01 職業安全衛生相關規範 K04 溝通及人際關係管理 K09 停車場設備故障處理標準作業程序 K10 停車場設備維護修繕概念	S02 閱讀及紀錄撰寫能力 S03 標準作業程序執行能力 S05 基本電腦操作能力 S08 停車設備操作能力 S09 停車設備基本修繕能力
T3 日常帳務作業處理	T3.1 處理日常帳務	O3.1.1 日常帳務系統報表	P3.1.1 依組織帳務系統使用規範，在使用權限規定下，使用帳務系統。 P3.1.2 依組織帳務處理規範，進行日常帳務系統報表的登載、修改及更正等相關作業。	2	K11 組織帳務系統使用規範 K12 電腦操作概念	S02 閱讀及紀錄撰寫能力 S05 基本電腦操作能力
T4 車輛停放管理與環境維護	T4.1 引導車輛並管理停放		P4.1.1 能引導車輛進出停車場的動線，依車流狀況適時提供車主適當的方向指引。 P4.1.2 依停車位設置使用規定及數量，巡視並管	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 道路交通安全管理相關法令 K03 停車場服務管理作業程序	S03 標準作業程序執行能力 S04 溝通能力 S06 緊急應變能力

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 )
			控車輛停放，避免違規使用狀況發生。 P4.1.3 辨識車流狀況及秩序，避免車流異常、出現排隊狀況，維持停車及交通順暢。		K04 溝通及人際關係管理 K08 情緒及衝突管理	S10 問題解決能力 S11 疏導指揮交通能力
	T4.2 協助停車場環境維護		P4.2.1 依組織規範要求，適時協助維護停車場環境衛生以確保停車場區域環境整潔。	2	K01 職業安全衛生相關規範	S01 品質導向能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 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。
- A02 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。
- A03 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。
- A04 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- 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：
  - 高中職以上畢業；或具工作經驗。