

職能單元代碼	RTM4R0321v2
職能單元名稱	執行乘客運輸計畫
領域類別	物流運輸/運輸規劃及管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、分析與確認乘客的運輸需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 分析乘客的運輸需求、風險與緊急意外事故，並確認交通運輸服務遵循規範要求。 盤點乘客交通運輸所需資源，包含人力資源及營運成本。 彙整相關資訊作為評估執行運輸計劃基礎。 <p>二、發展乘客運輸服務計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 依據乘客運輸需求與組織資源，發展運輸計畫，撰寫乘客運輸服務計畫書，包含乘客運輸計畫研訂時程表、運輸系統值班表與人力配置計畫，以及所需緊急意外事故與危機事件流程等。 整合人力資源需求至乘客運輸服務計畫，確認重要任務分工、工作時程表，並籌劃乘客運輸服務計畫的所需成本。 推動乘客運輸服務計畫，並持續檢討修正改善流程。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> 乘客運輸需求分析報告 乘客運輸服務計畫書
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> 運輸管理學 運輸經濟學 運輸規劃學 交通行政 中央及地方客運營運相關法規 成本及財務管控 專案管理 顧客關係管理方法 財務會計管理方法 風險分析與管理方法 運輸服務科技設備 人力資源管理
職能內涵	<ul style="list-style-type: none"> 營運管理資源統整

(S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 人力安排調控 • 客運運輸市場分析與開發（含新站點開發） • 計劃書撰寫能力 • 突發事件的緊急應變及執行安全改善方案 • 執行顧客關係管理 • 運輸需求規劃能力 • 客運營運運輸規劃 • 危機處理能力 • 成本控管與效益分析 • 客運運輸持續改善 • 營運報表分析與檢核 • 營運設施設備維護評估 • 內部品質稽核規劃並安排
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 中央及地方客運營運相關法規：包括性別平等工作法、身心障礙者權益保障法、道德倫理原則、消費者保護法、職業安全衛生法規、個人資料保護法、公路法、汽車運輸業管理規則、汽車運輸業審核細則、汽車運輸業客貨運運價準則、民營公用事業監督條例、道路交通安全規則、道路交通管理處罰條例、大眾運輸營運與服務評鑑辦法、公路汽車客運業營運與服務評鑑執行要點、民法第二編債，第二章各種之債第十六節運送、汽車運輸業相關公會規範、勞動基準法、大眾運輸補貼辦法。