

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"> 1. 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。 2. 盤點乘客交通運輸所需資源，包含人力資源及營運成本。 3. 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"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。