

### 停車場管理員職能基準

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	BAS9909-001v2	停車場管理員	最新版本	略	2025/12/15
V1	BAS9909-001v1	停車場管理員	歷史版本	已被《BAS9909-001v2》取代	2022/12/15

職能基準代碼		BAS9909-001v2			
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類			
		職業	停車場管理員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 行政支援		職類別代碼	BAS
	職業別	未分類其他基層技術工及勞力工		職業別代碼	9909
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業		行業別代碼	H5241
工作描述		負責停車場管理、車輛管制及協助環境維護等工作。			
基準級別		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停車場服務管理作業程序	S01閱讀及紀錄撰寫能力 S02標準作業程序執行能力
	T1.2執行 車位業務 招收	O1.2.1月 租業務招 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。	2	K03溝通及人際關係管理 K04顧客服務管理概要 K05租賃契約概念	S01閱讀及紀錄撰寫能力 S03溝通能力 S04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 )
		O1.2.2臨停業務招收紀錄	P1.2.2為客戶提供、解說申辦月租車位及臨停狀況說明，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	K03溝通及人際關係管理 K06停車異常問題處理作業流程 K07情緒及衝突管理	S01閱讀及紀錄撰寫能力 S02標準作業程序執行能力 S03溝通能力 S05緊急應變能力 S06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 K03溝通及人際關係管理 K08停車場設備故障處理標準作業程序 K09停車場設備維護修繕概念	S01閱讀及紀錄撰寫能力 S02標準作業程序執行能力 S04基本電腦操作能力 S07停車設備操作能力 S08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	2	K10組織帳務系統使用規範 K11電腦操作概念	S01閱讀及紀錄撰寫能力 S04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 )
			報表的登載、修改及更正等相關作業。			
T4車輛停放管理與環境維護	T4.1引導車輛並管理停放		<p>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。</p> <p>P4.1.2依停車位設置使用規定及數量，巡視並管控車輛停放，避免違規使用狀況發生。</p> <p>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。</p>	3	<p>K01職業安全衛生相關規範</p> <p>K02停車場服務管理作業程序</p> <p>K03溝通及人際關係管理</p> <p>K07情緒及衝突管理</p>	<p>S02標準作業程序執行能力</p> <p>S03溝通能力</p> <p>S05緊急應變能力</p> <p>S09問題解決能力</p> <p>S10疏導指揮交通能力</p>
	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	S02標準作業程序執行能力

職能內涵 ( A=attitude 態度 )
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

說明與補充事項
<p>● 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高中職以上畢業；或具工作經驗。</li> </ul>