

客運營運調度人員職能基準

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
V3	RTM4999-001v3	客運營運調度人員	最新版本	略	2023/12/15
V2	RTM4999-001v2	客運營運調度人員	歷史版本	已被《RTM4999-001v3》取代	2020/12/31
V1	RTM4999-001v1	客運營運助理	歷史版本	已被《RTM4999-001v2》取代	2017/12/31

職能基準代碼		RTM4999-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客運營運調度人員		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理		職類別代碼	RTM
	職業別	其他未分類事務支援人員		職業別代碼	4999
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業		行業別代碼	H4931
工作描述		負責管理車輛及司機，安排客運路線、班表、時間，應對突發狀況，提供良好的客戶服務並提高運營績效。			
基準級別		3			

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 彙整客 運 營 運 相 關資料	T1.1 蒐集 客運營運 資料	O1.1.1 客 運營運紀 錄	P1.1.1 維護並整理客運營運的資料。 P1.1.2 確認營運目標與實際營運情況，判斷是否 達成營運目標。 P1.1.3 準確、即時輸入客運營運的相關資料或數 據到資料庫。	3	K01 中央及地方相關法規 ^{【註1】} K02 組織政策相關作業程序與規 範 ^{【註2】} K03 運輸管理學概論 K04 運輸規劃學概論	S01 彙整與分析客運營運紀錄 S02 操作客運營運系統 S03 解讀與撰寫客運營運紀錄

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)
T2 執行客運排程計畫	T2.1 協調安排車輛維修排程	O2.1.1 維修檢查工作時程表	P2.1.1 協調維修行程安排。 P2.1.2 記錄工作的時程，以確保按工作計畫進行，並提供監督人員作為調整工作計畫之參考。	3	K01 中央及地方相關法規 K02 組織政策相關作業程序與規範 K03 運輸管理學概論 K04 運輸規劃學概論 K05 營運路線班次進行排班及調度、駕駛管理	S01 彙整與分析客運營運紀錄 S02 操作客運營運系統 S04 溝通協調能力 S05 時間管理
	T2.2 執行人員與車輛調度	O2.2.1 調度流程表 O2.2.2 站務日誌 O2.2.3 營運績效報告	P2.2.1 按照組織程序執行車輛與人員調度作業。 P2.2.2 路線班次排定與即時掌握路況及班距調整。 P2.2.3 管控駕駛勤惰、服務品質及班次准點發車。 P2.2.4 因應車輛與人員之異常情形，進行妥善處理。 P2.2.5 掌握有效可用資源完成車輛與人員調度作業。 P2.2.6 傳達與落實組織交辦事項。 P2.2.7 營運績效與班次調整分析。	3	K01 中央及地方相關法規 K02 組織政策相關作業程序與規範 K03 運輸管理學概論 K04 運輸規劃學概論 K05 營運路線班次進行排班及調度、駕駛管理	S01 彙整與分析客運營運紀錄 S02 操作客運營運系統 S05 時間管理 S06 溝通協調車輛維修排程 S07 突發事件的緊急應變 S08 營運績效報告撰寫
T3 進行乘客服務	T3.1 蒐集乘客意見並呈報		P3.1.1 按照組織規範程序取得乘客回饋。 P3.1.2 彙整乘客意見，提出改善方案與服務意見。	3	K02 組織政策相關作業程序與規範 K06 顧客關係管理 K07 服務管理	S01 彙整與分析客運營運紀錄 S02 操作客運營運系統 S05 時間管理 S09 顧客導向及協調溝通

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)
	T3.2 回應乘客意見處理情形	O3.2.1 乘客意見處理表	P3.2.1 依據組織程序回應乘客回饋意見。 P3.2.2 因應乘客之異常情形進行妥善處理。	3	K06 顧客關係管理 K07 服務管理	S07 突發事件的緊急應變 S09 顧客導向及協調溝通

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01 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。 A02 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。 A03 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。 A04 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。 A05 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。

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。 ● 其他補充說明： • 【註 1】中央及地方相關法規包括：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、汽車運輸業管理規則、公路法、勞動基準法、道路交通安全相關法規。 • 【註2】組織政策相關作業程序與規範：組織經營目標及服務項目、組織各項標準作業程序、內部控管準則、職場與道德倫理、組織各項行為準則、永續性與企業社會責任原則等。