

客運營運經理職能基準

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
V4	RTM1324-001v4	客運營運經理	最新版本	略	2023/12/15
V3	RTM1324-001v3	客運營運經理	歷史版本	已被《RTM1324-001v4》取代	2021/12/20
V2	RTM1324-001v2	客運營運經理	歷史版本	已被《RTM1324-001v3》取代	2018/12/20
V1	RTM1324-001v1	客運營運經理	歷史版本	已被《RTM1324-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		RTM1324-001v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	客運營運經理		
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	供給、配送及倉儲經理人員		職業別代碼	1324
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業		行業別代碼	H4931
工作描述		負責客運營運管理，監控營運系統並執行乘客運輸計畫；並督導業務執行績效及團隊管理，能應付突發意外事件處理及回應。			
基準級別		4			

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 督導及改善客運營運系統	T1.1 督導客運營運系統		P1.1.1 維持客運營運系統 ^{【註1】} 正常運作。 P1.1.2 督導成員維運管理系統。	4	K01 運輸學 K02 運輸管理學 K03 運輸經濟學 K04 運輸規劃學 K05 交通行政	S01 客運營運運輸規劃 S02 營運管理資源統整 S03 溝通協調能力 S04 操作使用客運營運系統能力 S05 人力安排調控

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)
					K06 <u>中央及地方客運營運相關法規</u> ^{【註2】} K07 工作相關文件紀錄規定 K08 與他人共同合作的工作守則 K09 控制、監控裝置與系統的規定 K10 工作活動規劃的步驟	S06 運輸計畫追蹤及監控管制
	T1.2 改善客運營運運輸計畫與方案	O1.2.1 營運計畫 O1.2.2 改善方案	P1.2.1 依據市場趨勢、外部機會與威脅，提出年度營運計畫、 <u>新市場</u> ^{【註3】} 開發、優化運輸計畫及成本管控等建議、。 P1.2.2 作業系統優化後，指導相關人員操作維運管理系統。 P1.2.3 搜集執行人員應用營運系統及操作程序之回饋及相關資訊，並提出系統改善方案，視需要採取適當行動。 P1.2.4 依組織要求，定期提供工作產出回饋給團隊成員。	4	K02 運輸管理學 K03 運輸經濟學 K04 運輸規劃學 K05 交通行政 K06 中央及地方客運營運相關法規 K10 工作活動規劃的步驟 K11 成本及財務管控 K12 優化設備作業的程序 K13 緊急事件應變的程序 K14 疲勞管理系統知識 K15 設備相關之標準作業與服務程序 K16 土地開發利用與環境保護	S01 客運營運運輸規劃 S02 營運管理資源統整 S03 溝通協調能力 S05 人力安排調控 S07 客運運輸市場分析與開發 (含新站點開發) S08 計劃書撰寫能力 S09 突發事件的緊急應變及執行安全改善方案 S10 時間管理 S11 執行疲勞管理方案 S12 執行顧客關係管理

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)
					K17 客運新站點開發相關的法律法規	
	T1.3 規劃執行客運營運系統數位轉型		P1.3.1 確認公司數位轉型目標及藍圖。 P1.3.2 調查現況並整合公司資源及產業數位化趨勢，導入營運數據分析結果，制定數位轉型計畫。 P1.3.3 依據轉型計畫導入數位轉型計畫服務系統。 P1.3.4 依據法規及公司組織相關規範，管控資訊安全防護措施。	4	K01 運輸學 K02 運輸管理學 K04 運輸規劃學 K05 交通行政 K06 中央及地方客運營運相關法規 K18 數位轉型理論與工具 資訊安全防護概念	S01 客運營運運輸規劃 S02 營運管理資源統整 S03 溝通協調能力 S05 人力安排調控 S06 運輸計畫追蹤及監控管制 S12 執行顧客關係管理 S13 判讀與分析報表
	T1.4 規劃推動客運營運企業永續發展 ESG	O.1.4.1 策略地圖 O.1.4.2 績效指標	P1.4.1 進行推動客運營運企業永續發展 (ESG) 評估。【註 4】 P1.4.2 掌握推動 ESG 優先順序，透過公司跨部門的利益相關者，協力評估公司既有的政策、方案及措施。【註 5】 P1.4.3 依組織規範，訂定 ESG 執行策略目標與策略性地圖。 P1.4.4 制定行動計畫及建立具體、可衡量的關鍵績效指標與傳達揭露 ESG 策略與資訊。	4	K19 企業永續發展 (ESG) 與實踐 K20 專案管理	S03 溝通協調能力 S14 數據分析 S15 外語能力 S16 蒐集國內外 ESG 最新發展與資訊

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 執行乘客運輸計畫	T2.1 分析與確認乘客的運輸需求	O2.1.1 乘客運輸需求分析報告	<p>P2.1.1 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。</p> <p>P2.1.2 盤點乘客交通運輸所需資源，包含人力資源及營運成本。</p> <p>P2.1.3 彙整相關資訊作為評估執行運輸計畫基礎。</p>	4	K02 運輸管理學 K03 運輸經濟學 K04 運輸規劃學 K06 中央及地方客運營運相關法規 K11 成本及財務管控 K21 顧客關係管理方法	S02 營運管理資源統整 S03 溝通協調能力 S05 人力安排調控 S07 客運運輸市場分析與開發 (含新站點開發) S08 計畫書撰寫能力 S09 突發事件的緊急應變及執行安全改善方案 S12 執行顧客關係管理 S17 運輸需求規劃能力
	T2.2 發展乘客運輸服務計畫	O2.2.1 乘客運輸服務計畫書	<p>P2.2.1 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。</p> <p>P2.2.2 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。</p> <p>P2.2.3 推動乘客運輸服務計畫，並持續檢討修正改善流程。</p>	4	K04 運輸規劃學 K05 交通行政 K06 中央及地方客運營運相關法規 K11 成本及財務管控 K20 專案管理 K21 顧客關係管理方法 K23 財務會計管理方法 K24 風險分析與管理方法 K25 運輸服務科技設備 K26 人力資源管理	S01 客運營運運輸規劃 S02 營運管理資源統整 S03 溝通協調能力 S05 人力安排調控 S08 計畫書撰寫能力 S12 執行顧客關係管理 S18 危機處理能力 S19 成本控管與效益分析 S21 客運運輸持續改善 S22 營運報表分析與檢核 S23 營運設施設備維護評估

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)
						S24 內部品質稽核規劃並安排
T3 執行疲勞管理政策	T3.1 執行疲勞管理政策	O3.1.1 疲勞管理預防規範	<p>P3.1.1 制定疲勞管理預防政策，宣導並執行教育訓練。</p> <p>P3.1.2 落實中央目的主管機關規範之工時管理系統，避免超時駕駛。</p> <p>P3.1.3 針對異常駕駛行為之駕駛員，依組織規範提交相關人員輔導，執行改善措施。</p>	4	<p>K06 中央及地方客運營運相關法規</p> <p>K24 風險分析與管理方法</p> <p>K28 問題解決方法</p> <p>K29 工時管理系統</p>	<p>S03 溝通協調能力</p> <p>S18 危機處理能力</p> <p>S20 規劃執行與控制</p> <p>S25 問題分析與解決</p>
T4 處理及回應意外事件	T4.1 處理意外事件		<p>P4.1.1 接收、分析、確認意外事件發生原因，依法規程序與組織規範，排定處理意外事件細節的優先順序。</p> <p>P4.1.2 基於關懷職責與組織要求，協助利益關係人處理意外事件造成的相關事宜。</p> <p>P4.1.3 依照組織政策和法律要求，提供相關單位援助。</p> <p>P4.1.4 依據相關規定，蒐集並傳遞資訊給利益關係人。</p>	4	<p>K13 緊急事件應變的程序</p> <p>K28 問題解決方法</p>	<p>S03 溝通協調能力</p> <p>S18 危機處理能力</p> <p>S25 問題分析與解決</p> <p>S26 規劃與組織</p>
	T4.2 完成後續追蹤行動	O4.2.1 意外事件處理報告	<p>P4.2.1 依照組織程序蒐集、記錄並管理事件細節。</p> <p>P4.2.2 調查與分析意外事故，調閱行事監視管理系統影像，釐清事故原因。</p> <p>P4.2.3 視需要聽取報告，並且備妥及遞交建言。</p>	4	<p>K13 緊急事件應變的程序</p> <p>K28 問題解決方法</p>	<p>S18 危機處理能力</p> <p>S25 問題分析與解決</p> <p>S27 資訊科技應用能力</p> <p>S28 合作工作協調</p>

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 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A04 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。

A05 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。

A06 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。

A07 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，具 5 年以上客運營運相關經驗。

- 其他補充說明

- 【註 1】客運營運系統：是一套涵蓋客運業務各個方面的整合性系統，提供即時掌握各項營運數據並監控協助車輛調度的分析功能，包括了車隊管理、車輛調度、班次規劃、票務系統、車輛維護、行銷推廣等。
- 【註 2】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
- 【註 3】新市場：包含轉運站、新路線及場站等。
- 【註 4】客運營運企業永續發展：包含執行溫室氣體階段管制、汰換現有老舊車輛、採購電動巴士、自駕巴士、綠能（淨零排放）、提高無障礙的設備與設

說明與補充事項

施設置比例與推動票務作業自動化等。

- 【註 5】協力評估公司既有的政策、方案及措施：目的在鑑別 ESG 關鍵議題與機會之所在及優先順序。而且需要遵循「財務重大性」(自企業經營的觀點，由內而外)、「環境與社會重大性」(自導因於公司運作而影響所致的經濟、環境及人們的觀點，由外而內)。是 ESG 策略規劃的基礎。目的在鑑別 ESG 關鍵議題與機會之所在及優先順序。而且需要遵循「財務重大性」(自企業經營的觀點，由內而外)、「環境與社會重大性」(自導因於公司運作而影響所致的經濟、環境及人們的觀點，由外而內)。