

表件 1

運輸營業類科職能分析—職務內涵

討論主題	運輸營業人員之關鍵目的、工作項目、資格條件及歸屬機關			
討論內容	<p>◎ 關鍵目的： 本類科人員以提供安全、準確、服務、創新的鐵路運輸為目的，從事鐵路列車乘務、行車運轉控制、車站事務等運輸營業事務，及鐵路營運計畫、安全管理、績效管理、規章擬訂、人員訓練等管理工作。</p> <p>◎ 工作項目： 1. 辦理乘務服務。 2. 辦理行車運轉規劃。 3. 辦理客、貨運營運及服務規劃。 4. 辦理行控管理（調度員）。 5. 辦理站場管理。 6. 綜核行政業務。</p> <p>◎ 資格條件：中華民國國民年滿十八歲，公立或立案之私立獨立學院以上學校或符合教育部採認規定之國外獨立學院以上學校畢業，並經鐵路特考高員三級運輸營業類科考試(或相當高考)及格者。</p> <p>◎ 歸屬機關：交通部臺灣鐵路管理局。</p>			
內容自我檢核	檢核項目	有	無	備註
	對工作者技術的期望	✓		
	對工作者處理偶發事件的期望	✓		
	對工作者能在工作中處理不同工作活動的期望	✓		
	對工作者處理工作環境介面的期望	✓		

註：

- 一、關鍵目的：主要在描述職業領域的獨特貢獻，如同任務陳述，非常清楚的列出組織想要達成的目標。是一個職業領域的目的、任務、貢獻或理想，是職業領域內所有成員共同追求的目標，並具備社會大眾所認同的工作核心價值。
- 二、歸屬機關：公務人員考試請填寫，專技人員考試可免填。

表件 5

運輸營業類科職能分析內涵之功能圖

關鍵目的	主要功能	次要功能
<p>本類科人員以提供安全、準確、服務、創新的鐵路運輸為目的，從事鐵路列車乘務、行車運轉控制、車站事務等運輸營業事務，及鐵路營運計畫、安全管理、績效管理、規章擬訂、人員訓練等管理工作。</p>	<p>辦理乘務服務(列車長)</p>	<p>隨乘列車擔任行車查驗及指揮監督隨車人員。</p>
		<p>辦理旅客隨身攜帶物品之檢視。</p>
		<p>列車內服務及清潔秩序之維持。</p>
		<p>列車運行途中遇突發事故之緊急應變處理</p>
	<p>辦理行車運轉規劃</p>	<p>運轉規章增修訂及疑義之解釋。</p>
		<p>行車保安置新設改善之規劃及審核。</p>
		<p>站場路線軌道之新設及改善規劃及審查。</p>
		<p>平交道保安設備改善之規劃及審核配合事宜。</p>
		<p>行車事故調查及處理。</p>
		<p>行車事故統計。</p>
		<p>行車員工在職訓練、督導、考核。</p>
		<p>行車事故死亡者之慰問金及撫卹賠償等之協調議辦。</p>
	<p>辦理客、貨運營運及服務規劃</p>	<p>列車運輸系統之規劃及運輸績效之統計。</p>
		<p>客運一般業務之策劃與辦理。</p>
		<p>客運規章之擬(修)訂、解釋，客運運價建議、分析。</p>
		<p>客運票務之相關業務、票證使用設計及請領之核定。</p>
		<p>站車秩序相關業務、旅客投訴及輿論、建議案件處理。</p>
		<p>對號列車座號分配調撥、對號列車團體票受理、電腦售票檔案建檔。</p>
		<p>站車客運服務業務、播音規劃建置。</p>
		<p>站車服務人員在職訓練、督導、考核。</p>
		<p>站內及非行車事故傷亡案件處理。</p>
		<p>貨運規章之擬(修)訂、解釋；運價建議、分析及業務督考、促銷計劃研訂。</p>
		<p>專用側線相關事項擬(修)訂，自備貨車及租車業務之會辦及軍事業務、行包事故處理與防止。</p>
		<p>鐵路觀光旅遊業務之規劃與辦理</p>

	辦理站場管理	車站設備（行車運轉、旅運設備、票務設備）
		人員管理（任務指派、勤惰、教育訓練）
		旅客服務（客訴案件、受傷後處置…）
		其他（公共關係、協調糾紛…）
	辦理行控管理(調度員)	於鐵路中央行車控制設備之處所執行列車或車輛進路控制、行車保安、電力調度、設施控制、運轉整理等行車調度控制作業。
		辦理列車改點事宜。
	綜核行政業務	運務處暨各分支機構人力運用、工作班制之規劃訂定、執行、考核等相關業務。
		運務處暨各分支機構常年一般暨專業教育訓練。
		運務處文書處理、庶務管理、廳舍管理、工程預算編列執行。
		運務處年度預算編列、執行、控管、帳務管理。
		運務處財產管理、物料之請購、配發與運用。
		車站空調設備、公務車輛等請購管理維修及油料、油脂費用預算編列控管調配。
		其他交辦事項。

註：內容可參考職系說明書加以訂定；表格如不敷使用，請自行複製。

運輸營業類科職能分析內涵意見確認表

1. 任務(tasks)：完整描述該職務所從事的工作範圍，例如日常例行性及特殊性之工作內容
<ul style="list-style-type: none">● 辦理乘務服務（列車長）。● 辦理行車運轉規劃。● 辦理客、貨運營運及服務規劃。● 辦理行控管理辦理站場管理（調度員）。● 綜核行政業務。
2. 工具與科技(tools & technology)：目前或未來從事該職務工作時，所需使用之操作工具與應用軟體系統科技等項目
<ul style="list-style-type: none">● 電腦文書軟體。● 公文處理軟體。● 網路資源運用。● 試算表軟體。
3. 知識(knowledge)：從事職務工作時，所需應用其所習得相關專業及共通領域知識
<ul style="list-style-type: none">● 專業領域知識：須具備運輸學、鐵路法、企業管理、經濟學、行政法、民法等學識。
4. 技能(skills)：從事該職務工作所需之操作技能，例如基礎技巧、複雜的問題解決技巧、人際技巧等
<ul style="list-style-type: none">● 學習能力：具有主動學習能力。● 媒體溝通：察覺內外部聯繫網絡之反應，適時反應民眾需求。● 人際關係溝通技巧：能與他人作充分溝通協調。● 英文：熟悉基本英文聽說讀寫能力。
5. 能力(abilities)：從事該職務工作時所需要的具體能力項目，例如智力、肢體及感官等
<ul style="list-style-type: none">● 理解：能夠傾聽並了解他人文書或口語中所傳達資訊的能力。

- 執行：能夠依據計畫執行既定政策，完成預定目標之操作能力。
- 自我管理：妥善規劃自我生活作息、情緒管理、時間掌控及工作進度。
- 創新：能觀察事物而發現其原理或法則，檢討業務提出創新意見，且能改變原有的觀念。
- 緊急應變處理能力：列車運行途中遇突發事故之緊急應變處理。

6. 工作活動(work activity)：該職務所從事之動態性工作項目描述

- 隨乘列車擔任行車查驗票及指揮監督隨車人員辦理旅客隨身攜帶物品之查驗、車內服務及清潔秩序之維持。

7. 工作環境(work context)：該職務之從業工作環境說明

- 車站：執行車站各項行車運轉工作。
- 車場：於調車場軌道上辦理列車編組、車輛調移、號誌管理等工作。
- 列車：隨乘列車擔任行車查驗票及指揮監督隨車人員辦理旅客隨身攜帶物品之檢視、車內服務及清潔秩序之維持。
- 調度所：辦理行車調度相關工作。
- 辦公室：辦理各類行政業務等相關工作。
- 除辦理一般行政事務人員外，現場工作不分性別，均需依業務需要擔任輪勤、輪班等工作。

8. 基本工作需求(job zone)：工作者在從事某職業時，需具備該職業領域的經驗性背景資料，如教育經驗、經歷、曾受訓練、相關證照、證書或授課時數等

- 教育：公立或立案之私立獨立學院以上學校或符合教育部採認規定之國外獨立學院以上學校畢業得有證書。
- 資格：鐵路特考高員三級運輸營業類科(或相當高考)及格。
- 訓練：相關服務禮儀及儀態實作及鐵路行車專業等訓練。

9. 興趣領域(interests)：從事該職務之工作者所屬職業興趣人格類型^{*註1}

- 實用型(R)：情緒穩定、有耐性、坦承直率、行動派，講求實際等。
- 社會型(S)：對人和善、容易相處，關心自己和他人的感受，樂於

傾聽和瞭解別人，樂於助人等。

- 事務型(C)：個性謹慎、行事中規中矩、重視工作效率、精細、可靠而又有信用。

10.工作風格(work style)：從事該職務所需展現之工作特性*註2

- 誠信正直：須重視誠實與工作倫理。
- 可信度：須受到信任、信賴、具有責任感及承擔義務。
- 壓力調適：接受評論並沉著且有效率地在高度壓力環境下工作。
- 合作：樂於與人共事並展現自然協和的態度。
- 獨立自主：可獨力完成作業。
- 負責：樂於承擔責任，並積極完成任務。

11.工作價值(work value)：對於從事該職務工作者可獲得之價值

- 關係建立：主動地提供他人之服務且與同事在和諧環境中共事。
- 成就感：從工作中獲得工作價值及成就感。
- 自主性：自主性高，個人可發揮專長所學。