

物流主管職能基準

職能基準代碼		RLM1324-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流主管		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 物流規劃及管理		職類別代碼	RLM
	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	H49
工作描述		制定物流策略，規劃與管理物流作業之相關活動。			
基準級別		5			

工作任務	工作活動	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 管理 專案	T1.1 定義專案		P1.1.1 取得專案範疇與其他相關文件 P1.1.2 定義專案利害關係人 P1.1.3 試圖釐清代表機關對於與專案 及專案要素相關問題的看法 P1.1.4 確認自身的職責與呈報要求 P1.1.5 釐清專案和其他專案與組織目 標的關係 P1.1.6 判定與取得可用的專案資源	5	K1 組織結構、權責鏈與組 織內部溝通 K2 專案與組織的整體任 務、目的、目標及營運 連結	S1 為維持專案期程，與團隊成員和 其他利害關係人共事的溝通和協 商技能 S2 閱讀、撰寫與審核相關文件的讀 寫技能 S3 建立、監控與維持期程的規劃與 組織技能 S4 分析資料、與預算對照期程與促 銷成本的計算技能 S5 與不同背景能力人士交流的文化 合宜的溝通技能
	T1.2 制定專案計畫	O1.2.1 專案 計畫書	P1.2.1 制定專案計畫，包括時間表、 工作項目結構、人員角色和職 責，與專案如何依專案要素進 行細項管理 P1.2.2 確認與使用適當的專案管理工			

工作任務	工作活動	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)
			具 P1.2.3 制定專案要素的風險管理計畫，包括職業安全衛生 P1.2.4 制定與核准專案預算 P1.2.5 諮詢團隊成員並依其觀點規劃專案 P1.2.6 完成專案計畫並取得必要的核准，根據書面計畫書開始進行專案			
	T1.3 管理與監控專案	O1.3.1 專案執行相關紀錄	P1.3.1 採取行動以確認專案團隊成員清楚瞭解其職責與專案要求 P1.3.2 提供專案團隊成員支援，尤其是特殊需求，以確保符合專案預期的成果品質與工作期程 P1.3.3 建立與維運整個專案所需的紀錄保存系統 P1.3.4 實施與監控專案的財務、資源(人力、實體與技術)與品質管理計畫 P1.3.5 完成並提交專案報告予利害關係人 P1.3.6 進行風險控管，以確保符合專案成果			

工作任務	工作活動	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)
			P1.3.7 完成專案中的交付事項			
	T1.4 完成專案	O1.4.1 專案 成果報告	P1.4.1 精確地保留與專案查驗相關的財務紀錄 P1.4.2 指派專案人員新角色，與重新指派先前的角色 P1.4.3 完成文件撰寫與取得必要簽署資料			
	T1.5 審核專案		P1.5.1 依據專案範疇與計畫書，審核專案的成果與程序 P1.5.2 由團隊成員參與審核專案 P1.5.3 記錄在專案中習得的事項，並在組織中進行報告			
T2 支援 工作場域的教練與 指導	T2.1 發展教練/指導 策略		P2.1.1 研究工作小組/組織內教練與指導的可能性 P2.1.2 制訂教練與指導架構與執行策略，並連結組織中的其他人力資源政策 P2.1.3 清楚確認涉及教練與指導所有當事人的效益，並與組織的經營和目標哲學一致 P2.1.4 與重要利害關係人共同制定策略執行期程	4	K3 道德規範 K4 人力資源策略搭配教練/指導策略 K5 策略目標與方向/計畫 K6 組織策略所提出的教練與指導原則和作業規範 K7 教練/指導的方法與策略	S6 進行研究與分析 S7 規劃能力 S8 建立網絡 S9 在各類人員進行有效的溝通，包括主動聆聽、提供與接收回饋

工作任務	工作活動	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)
			P2.1.5 根據組織程序，取得組織對策略的支援與資源			
	T2.2 制定教練/指導架構		P2.2.1 確認教練/指導模式，以符合組織需要 P2.2.2 為有需要的人員安排訓練，包括接受教練/指導者、教練/指導他人者 P2.2.3 根據教練與指導策略，制訂教練與指導的合約/協議要求 P2.2.4 確認教練與指導關係不同階段的範疇，並依需求採彈性架構進行管理			
	T2.3 實施教練和指導的支援		P2.3.1 根據組織政策與程序，提升組織所有層級的教練與指導價值 P2.3.2 根據策略，確認指導和教練的機會，並與有需要的人員溝通 P2.3.3 利用內外部網絡支援教練與指導			
	T2.4 監控教練和指導的安排		P2.4.1 鼓勵參與教練與指導的人員針對組織程序、組織支援與其活動進行回饋，為組織帶來改善與創新的機會 P2.4.2 根據組織政策與程序，評估與			

工作任務	工作活動	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)
			執行教練/指導策略的改善建議			
T3 制定運輸策略	T3.1 分析運輸需求		P3.1.1 分析重要的活動資訊，判定整體運輸需求 P3.1.2 確認與評估不同之活動利害關係人的特定運輸需求，包括有特殊需求的利害關係人 P3.1.3 判定專家協助與機關參與運輸規劃流程的需求	5	K8 專屬運輸策略的活動類型 K9 複雜運輸規劃的專家協助資源 K10 不同運輸選擇方案 K11 各種運輸方式的一般營運知識，包括公私營的空運和路運 K12 服務所用的技術與設備 K13 影響運輸規劃的法律、法規與產業規範 K14 與運輸相關的風險管理問題 K15 運輸策略的資源要求，包括財務、人力與物質資源 K16 運輸選擇方案的有效整合，將使用空間與獲	S10 制定和管理運輸物流的規劃與組織技能 S11 獲取與分析運輸資訊的研究和批判思考技能 S12 與利害關係人和供應商協商的溝通與協商技能 S13 處理運輸問題的應變管理技能 S14 制定運輸管理之複雜計畫與文件的讀寫技能 S15 在活動預算下執行工作與制定不同考量方案的計算技能
	T3.2 制定符合不同運輸需求的策略		P3.2.1 諮詢相關供應商，確認與評估不同的運輸方式與資源 P3.2.2 根據活動之地點、地形及環境的不利條件，評估特定的運輸問題與風險 P3.2.3 分析與運輸相關的法規、安全與保險問題 P3.2.4 分析並將特殊運輸問題與風險納入運輸策略的制定			
	T3.3 制定運輸物流計畫	O3.3.1 運輸物流計畫	P3.3.1 確認重要的任務，並配置人員責任及工作期程 P3.3.2 配置運輸資源，使空間的有效			

工作任務	工作活動	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)
			使用、成本效益與獲利能力極大化 P3.3.3 將人力資源需求整合至物流計畫，並連繫適當的人員 P3.3.4 制定與確認物流計畫中的意外事故和重大事件程序 P3.3.5 向運輸服務人員與其他利害關係人提供簡報和相關資訊		利能力極大化	
	T3.4 評估運輸策略		P3.4.1 依據評估標準，評估運輸策略的效率與效能 P3.4.2 確認將評估成果納入未來活動的準備項目			
T4 管理 緊急事件	T4.1 回應緊急情況	O4.1.1 事故報告	P4.1.1 立即確認與評估緊急和潛在緊急情況，並且依據工作場域緊急回應計畫/程序回應優先的需求 P4.1.2 合宜地處理緊急情況 P4.1.3 根據規定與工作場域程序，準確完成事故報告	5	K17 工作場域程序與緊急管理政策，包含緊急應變計畫要素與急救程序 K18 緊急情況管理之作業系統、設備、管理與現場作業系統的操作重點 K19 管理緊急情況時可能發生的問題，及解決問	S16 管理緊急情況時，與他人有效溝通 S17 閱讀與解讀與管理緊急情況相關的指示、程序、資訊與標誌 S18 完成與管理緊急情況相關的文件 S19 提出報告與建議 S20 依要求的協定操作電子通訊設備 S21 管理緊急情況時，與他人合作 S22 適當調適工作場域的文化差異，包含行為模式與互動關係
	T4.2 在緊急情況下採取必要行動		P4.2.1 根據工作場域緊急回應計畫與法令/法規要求，完成其責任 P4.2.2 進行緊急事故現場初步調查			

工作任務	工作活動	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)
			時，給予其他人員協助 P4.2.3 在緊急服務到達前後，進行現場管控協助 P4.2.4 遵守管制緊急機關的規定，並依該規定給予所有可能的協助		題可採取的適當行動 K20 管理緊急情況的文件與呈報要求 K21 管理緊急情況時所需的資料蒐集與分析技術	S23 根據法律要求與工作場域程序，管理緊急情況時，立即報告與/或矯正問題、失效或故障 S24 管理緊急情況時，實施非預期情況之緊急計畫 S25 遵照緊急反應計畫與程序 S26 應用安全注意事項及要求的行動，來降低、控制或排除作業活動過程中可能存在的危險因素 S27 依規劃之期程監控工作活動 S28 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S29 在不傷及自身或他人，或損及貨物及設備的條件下，有系統地處理需要注意的細節 S30 選擇與使用與管理緊急情況時所需的電腦/通訊/辦公室設備 S31 根據標準作業程序，進行設備的操作與調整 S32 選擇並使用符合產業及職業安全衛生標準的個人防護裝備
	T4.3 安排後續支援與協助		P4.3.1 根據工作場域程序，安排醫療協助與支援 P4.3.2 根據工作場域程序，在醫療協助到達前，依職責與能力所及範圍內先給予急救			
	T4.4 與人員進行溝通		P4.4.1 給予人員與客戶適當及時的緊急情況建議和遵循指示 P4.4.2 根據工作場域程序，示範與說明人員/客戶疏散程序 P4.4.3 根據法規與工作場域程序，於緊急情況時提供客戶服務和安全需求			
T5 制訂與維持運	T5.1 規劃與制定運作程序	O5.1.1 物流運作程序相	P5.1.1 辨識需要制定/變更的運作程序，與相關人員和業務單位進	4	K22 制定與維護運輸和物流業運作的工作場域	S33 制定運輸與物流營業運程序時，與他人有效溝通

工作任務	工作活動	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)
輸和物流 企業的運 作程序		關文件	行確認 P5.1.2 與人員討論與確認運作的範圍、重點與程度 P5.1.3 評估現行程序，確保並無不必要地複製過去的作業方式 P5.1.4 確認可能影響制定程序的因素，並且將技術納入程序中 P5.1.5 根據工作場域程序，制定運作程序、提供文件並與相關內外人員與/或組織確認 P5.1.6 制定績效指標以衡量運作程序的有效性		程序 K23 制定與維護運輸和物流業運作程序時可能發生的問題，以及解決問題可採取的行動 K24 與制定與維護運輸和物流業運作程序相關的風險與危險，以及風險控管方式 K25 運輸和物流系統、資源、管理與工作場域作業系統的操作重點 K26 設備之應用、功能、設定、危險和控制機制 K27 與運輸和物流運作相關的執照和許可證	S34 閱讀與解讀與制定運輸與物流營業運程序相關之營運與市場資料、法律要求與其他規劃資訊 S35 完成與制定運輸與物流營業運程序相關之文件 S36 依要求的協定操作電子通訊設備 S37 制定運輸與物流業運作程序時，展現領導力並與他人合作
	T5.2 監控運作程序的實施		P5.2.1 有效監督與支援人員實施新程序 P5.2.2 監控人員績效，確保其遵守運作程序，並評估程序調整的需求 P5.2.3 主動尋求實施運作程序之人員的回饋			
	T5.3 評估運作程序的實施	O5.3.1 運作程序評估/變更相關文件	P5.3.1 依所發展之績效指標，評估運作程序的有效性 P5.3.2 根據評估機制與企業的需求，視需要調整/刪除運作程序			

工作任務	工作活動	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)
			P5.3.3 持續向相關人員告知評估之程序，與針對後續運作程序變更的建議 P5.3.4 在工作場域資訊系統與程序內，管理改善的紀錄、報告與建議			
T6 規劃與管理企業安全程序	T6.1 評估安全風險		P6.1.1 檢視安全違反、竊盜與損壞紀錄，以確認過去的安全事件 P6.1.2 評估存貨、人員、設施、資訊與設備的潛在風險，同時考量內外部因素 P6.1.3 評估各種來源的相對風險，並與現行的安全措施對照 P6.1.4 注意風險與現行安全程序間的落差	5	K28 規劃與管理工作場域安全程序相關的法規、作業規範與法律要求 K29 相關的職業安全衛生及環境保護的程序及法規 K30 規劃與管理安全程序的工作場域程序 K31 規劃與管理運輸和物流業安全程序時可能發生的問題，以及解決問題能採取的行動 K32 與規劃與管理安全程序相關的風險與危險，以及風險控管方式 K33 安全營運政策，包含操	S38 規劃與管理運輸和物流業安全程序時，與他人有效溝通 S39 閱讀與解讀與規劃與管理運輸和物流業安全相關的指示、程序、操作資料與法規要求，並且將該資訊交給團隊成員 S40 完成規劃與管理運輸和物流業安全程序相關之文件與紀錄 S41 規劃與管理運輸和物流安全程序時，展現領導力並與他人合作 S42 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S43 根據法律要求與工作場域程序，規劃與管理運輸和物流業安全程序時，立即報告與/或矯正問題、失效或故障 S44 採取預防措施與必要的行動，將
	T6.2 確認安全的需求	O6.2.1 安全程序管理相關文件	P6.2.1 根據與組織效益相關的風險評估，決定與調整安全之設備、設施和服務 P6.2.2 記錄安全的安排事項，並制定實施策略 P6.2.3 即時回應利害關係人提出的問題與回饋，並且在適當的情況下，納入計畫之中			

工作任務	工作活動	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)
	T6.3 實施安全計畫		P6.3.1 確認實施的優先順序，並告知管理階層與工作場域人員 P6.3.2 確認作業所需要的職能，並且配置與/或訓練人員來符合這些需要 P6.3.3 配置與/或取得設備與設施 P6.3.4 修改與測試工作場域安全政策和程序，以改善績效 P6.3.5 向工作場域人員解釋作業程序與方法，持續溝通以符合工作需求		作元件外包與其他資源 K34 安全系統、資源、管理與工作場域作業系統的操作重點	作業行動時可能存在的危險降低、控管或消除
	T6.4 監控與檢核系統績效	O6.4.1 安全管理相關紀錄	P6.4.1 將報告進行比較，確認違反事項的趨勢 P6.4.2 將報告進行比較，確認違反事項的趨勢 P6.4.3 修改安全程序，矯正各種有落差之事項			
T7 規劃與管理危險貨物的轉移和運輸安全程序	T7.1 釐清危險或高風險貨物的搬運情況		P7.1.1 與業務主管、監督主管與裝載人員規劃運輸期程、風險屬性、特殊預防措施與程序 P7.1.2 視需要取得/確認搬移現場/運輸路線的許可證與執照，或排除困難	5	K35 相關的職業安全衛生及環境保護的程序及法規 K36 規劃與管理安全搬移與運輸危險貨物與物料的工作場域程序	S45 規劃與管理安全搬移與運輸危險貨物的程序時，與他人有效溝通 S46 閱讀與解讀與規劃與管理安全搬移與運輸危險貨物程序相關之指示、程序、資訊與法規 S47 完成與規劃與管理安全搬移與運

工作任務	工作活動	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)
			P7.1.3 確認、評估潛在的風險或危險，與規劃風險管理 P7.1.4 依工作場域程序與相關法律架構檢查所蒐集的資訊 P7.1.5 向相關人員傳達安全程序		K37 搬移和運輸危險貨物與物料可能產生的安全問題，以及報告與解決問題所須採取的行動 K38 搬移和運輸危險貨物與物料可能產生的危險，以及風險控管方式 K39 作業系統、資源、管理與工作場域作業系統的操作重點 K40 設備應用、功能、設定、安全危險和控制	輸危險貨物程序相關之文件 S48 依要求的協定操作電子通訊設備 S49 規劃與管理安全搬移與運輸危險貨物和物料的程序時，展現領導力並與他人合作
	T7.2 實施裝貨、卸貨或搬運的程序		P7.2.1 向相關緊急應變小組(內外部)或其他受影響的人員或承包商提供建議 P7.2.2 啟動管控作業廠區內的設備與人員活動的程序 P7.2.3 監控安全程序，在必要時修改程序 P7.2.4 依相關企業程序與法規搬移貨物			S50 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S51 根據法律要求與工作場域程序，規劃與管理安全搬移與運輸危險貨物和物料時，立即報告與/或矯正問題、失效或故障 S52 規劃與管理安全搬移與運輸危險貨物的程序時，確認工作期程、時間與資源要求因素(包括團隊外部專家)
	T7.3 檢查與監控作業區內的人員和貨物	O7.3.1 貨物接收與運送紀錄	P7.3.1 根據企業營運程序與主管機關法規，檢查人員與車輛 P7.3.2 根據企業營運程序，記錄運輸業者、車輛、貨物、收件人與文件等貨物之接收與運送資料			S53 規劃與管理安全搬移與運輸危險貨物和物料時，實施非預期情況之緊急計畫 S54 應用安全注意事項及要求的行動，來降低、控制或排除作業活動過程中可能存在的危險因素
	T7.4 協調安全事件/緊急應變		P7.4.1 根據主管機關法規與工作場域營運程序，處理安全事件 P7.4.2 根據營運程序，觀察與呈報潛在安全風險			S55 依規劃之期程監控工作活動 S56 依不同的操作情境、風險情況及

工作任務	工作活動	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)
	T7.5 控管作業區		P7.5.1 根據工作場域營運程序與法規要求，監控作業區 P7.5.2 適當管控建築物與車輛 P7.5.3 根據工作場域安全程序，授權保護區的人員與車輛行進 P7.5.4 進行檢查以確保儲存區與貨物是否安全 P7.5.5 根據工作場域程序，確認設備是否安全			環境，修改行動措施 S57 在不傷及自身或他人，或損及貨物及設備的條件下，有系統地處理需要注意的細節 S58 選擇與使用適當的技術、資訊系統和程序 S59 根據標準作業程序，進行設備的操作與調整 S60 選擇並使用符合產業及職業安全衛生標準的個人防護裝備
	T7.6 檢視與完成貨物的搬移操作	O7.6.1 危險貨物處理之相關文件	P7.6.1 依營運計畫檢視已完成的作業行動 P7.6.2 完成相關文件 P7.6.3 維護與儲存特殊設備 P7.6.4 检查工作現場，並回復原本的操作狀態			
T8 制定運輸與物流的商業計畫	T8.1 進行情境與市場分析	O8.1.1 市場分析相關文件	P8.1.1 確認運輸與物流業務的主要服務、市場、產品與成功因素 P8.1.2 利用人員資訊、客戶回饋與外部資源，定義與評估運輸和物流的商業/營運環境 P8.1.3 提供質化與量化的市場分析資料 P8.1.4 確認目標市場與相關法規要求	5	K41 制定運輸與物流商業計畫的工作場域程序 K42 制定運輸與物流商業計畫時可能產生的問題，以及報告與解決問題所須採取的行動 K43 市場與其他外部環境因素，包括法規環境	S61 制定運輸與物流商業計畫時，與他人有效溝通 S62 閱讀與解讀與制定運輸與物流商業計畫相關之營運與市場資料、法律要求與其他規劃資訊 S63 完成制定運輸與物流商業計畫之相關之文件 S64 依要求的協定操作電子通訊設備

工作任務	工作活動	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)
			P8.1.5 確認運輸與物流業的競爭者、客戶認知與現行競爭者之市佔率 P8.1.6 針對特定目標市場、價格、銷售與訴求點，提出商業重點 P8.1.7 確認並記錄潛在的獲利機會		K44 組織優勢與劣勢，包括團隊/小組成員的能力	S65 制定運輸與物流商業計畫時，展現領導力並與他人合作 S66 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S67 根據工作場域程序，制定運輸與物流商業計畫時，立即報告與/或矯正問題、失效或故障 S68 應用安全注意事項及要求的行動，來降低、控制或排除作業活動過程中可能存在的危險因素 S69 規劃與組織商業系統和行動 S70 依規劃之期程監控工作活動 S71 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S72 在不傷及自身或他人，或損及貨物及設備的條件下，有系統地處理需要注意的細節 S73 選擇與使用適當的技術、資訊系統和程序 S74 根據標準作業程序，進行設備的操作與調整
	T8.2 分析組織環境		P8.2.1 分析現行運輸與物流業務之營運、實務、作業流程、設備與設施 P8.2.2 依技術、研發與工具面向，列出組織能力 P8.2.3 根據現有或是可能的資源，評估營運的機會點 P8.2.4 評估與分析商業計畫期程內的技術發展 P8.2.5 針對優勢與劣勢，依人員、設備、營運系統與財務狀況，評估組織能力 P8.2.6 評估現行與新業務，調整影響獲利的能力與定位營運成本			
	T8.3 制定策略	O8.3.1 商業計畫書	P8.3.1 依實際內外部環境因素，確認與制定標竿目標 P8.3.2 針對不同產品與服務的內外部			

工作任務	工作活動	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)
			分析，決定和調整資源配置 P8.3.3 組織調整應被記錄，並制定執行策略 P8.3.4 根據企業需求制定包含績效指標的商業計畫，並提供予利害關係人 P8.3.5 立即回應利害關係人的問題與回饋，並視需要納入計畫書中			
	T8.4 實施與評估商業計畫		P8.4.1 實施計畫以管理工作場域、人員、業務運作與營運系統，並視需要調整調整 P8.4.2 詳述與實施現行和未來之行銷策略及各專業領域工作 P8.4.3 定期監控與評估組織績效指標			
T9 管理運輸與物流事業單位	T9.1 確認市場		P9.1.1 確認現有客戶和其績效貢獻 P9.1.2 規劃須改善之項目，以提升服務效能 P9.1.3 確認潛在客戶，針對目標潛在客戶進行市場佈局	5	K45 管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K46 管理運輸與物流事業單位時可能產生的問題，以及報告與解決問題所須採取的行動 K47 管理運輸與物流事業單位時可能產生的危	S75 管理運輸與物流事業單位時，與他人有效溝通 S76 閱讀與解讀與管理運輸與物流事業單位相關之營運資料、法律要求、市場情報、財務與事業政策 S77 完成與管理運輸與物流事業單位相關之文件 S78 依要求的協定操作電子通訊設備 S79 管理運輸與物流事業單位時，展
	T9.2 設定運輸與物流事業單位的目標	O9.2.1 事業單位營運策略	P9.2.1 根據企業營運計畫，確認運輸與物流事業的目標 P9.2.2 定義並記錄關鍵績效指標 P9.2.3 制定短、中、長期運輸與物流			

工作任務	工作活動	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)
			事業單位目標的策略 P9.2.4 在目標須變更時制定應變計畫		險，以及風險控管方式 K48 與事業運作相關的市場情報 K49 重要競爭者的營運資訊、優勢與劣勢 K50 品質與客戶服務的標準、政策及程序	現領導力並與他人合作 S80 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S81 根據法律要求與工作場域程序，在管理運輸與物流事業單位時，立即報告與/或矯正問題、失效或故障 S82 管理運輸與物流事業單位時，實施非預期情況之緊急計畫 S83 應用安全注意事項及要求的行動，來降低、控制或排除作業活動過程中可能存在的危險因素 S84 依規劃之期程監控工作活動 S85 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施
	T9.3 蒐集商業計畫的運作資訊		P9.3.1 蒐集、分析與組織有關市場競爭者、潛在機會和營運劣勢的資訊 P9.3.2 考慮客戶需求與商業目標，確認可用的資源			
	T9.4 建立資源以達成目標		P9.4.1 規劃與安排財務金流 P9.4.2 解讀成本和資源利用率的資訊，並確認預算需求 P9.4.3 確認與估算人員和資源要求，以符合事業需求 P9.4.4 向員工說明運輸與物流事業單位的目標、相關政策及作業規範 P9.4.5 管理資源的取得，以確保達成事業目標			
	T9.5 管理事業單位績效	O9.5.1 績效報告	P9.5.1 建立系統與程序，以評估獲利/生產力計畫和目標的達成進度 P9.5.2 建立資源取得與使用的系統 P9.5.3 分析與解讀財務資訊，以監控獲利/生產力的績效 P9.5.4 監控系統與流程，以確認資源			

工作任務	工作活動	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)
			是否依規劃妥善使用 P9.5.5 調查與矯正資源使用的問題 P9.5.6 採取有效行動來降低成本，和 增加客戶與/或企業價值 P9.5.7 由相關當事人針對操作計畫的 變更建議進行協商與核准 P9.5.8 根據企業程序，產出績效報告			
T10 制定 與評估運 輸和物流 業策略	T10.1 分析企業內外 部營運環境	O10.1.1 策略 管理相關文 件	P10.1.1 透過市場分析識別與確認企 業的主要服務、產品和競爭優 勢的有效性 P10.1.2 研究與分析外部因素，包括法 規要求、技術變化、國內和國 際市場變動以及政策對企業 營運的限制 P10.1.3 判斷即將產生的內部營運或 外部環境變化 P10.1.4 分析企業在市場環境的能 力、提升市占率與/或定位的 機會 P10.1.5 考量內外部分析與企業的目 標和價值，提出工作場域結 構、系統、工作程序、勞動力 組合、市場導向等改善的建議	5	K51 企業策略的工作場域 政策和程序 K52 企業策略時可能產生 的問題，以及報告與解 決問題所須採取的行 動 K53 企業策略時可能產生 的危險，及風險控管方 式 K54 現行與未來的市場驅 動力，包括新技術、產 品與製程 K55 市場與其它外部環境 因素，包括法規環境 K56 組織優勢與劣勢，包括 團隊/群組中的人員能	S86 制定與評估企業策略時，與他人 有效溝通 S87 閱讀與解讀與評估企業策略相關 之市場資料、法規要求及其它規 劃資訊 S88 完成與制定與評估企業策略相關 之文件 S89 依要求的協定操作電子通訊設備 S90 制定與評估企業策略時，展現領 導力並與他人合作 S91 適應工作場域的文化差異，包括 行為模式及與他人的互動 S92 依法規要求及工作場域程序，及 時回報及/或改正企業發展或評 估策略時可能發生的問題

工作任務	工作活動	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)
			與文件		力	
	T10.2 制定企業的最佳營收策略		P10.2.1 針對可行性與短-長期的成本效益，評估企業營運改變的建議 P10.2.2 評估並記錄在財務與時間限制內，企業功能與能力可促成的變化 P10.2.3 支援人力配置、實體與財務資源、期程規定、企業文化和氣候			
	T10.3 實施與評估策略	O10.3.1 營運績效指標	P10.3.1 訂定有效衡量策略變更的績效指標 P10.3.2 清楚定義實施策略變更的職責，並分派予指定的人員 P10.3.3 監控實施程序，並視需要調整策略 P10.3.4 依所定義的企業績效，定期監控與檢核，並進行所需之調整 P10.3.5 持續向個人/團隊告知變更的執行進度			

工作任務	工作活動	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)
	T10.4 回應運輸與物流環境的變化	O10.4.1 策略執行相關紀錄	P10.4.1 識別各種議題或變化的本質，及對於企業營運的影響與程度 P10.4.2 產生/調整並管控策略，以符合運輸與物流環境的變化 P10.4.3 與受營運改變影響的組織/個人持續保持聯絡 P10.4.4 將所採取的行動清楚記錄與歸檔			

職能內涵 (A=attitude 態度)

- 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。
- A02 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。
- A03 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A04 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。
- A05 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。
- A06 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。
- A07 應對不明狀況：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，完成任務。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大學以上學歷，3 年以上物流管理相關經驗。
- 基準更新紀錄

說明與補充事項
因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。