

物流司機職能基準

職能基準代碼		RTO8322-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流司機		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 運輸作業		職類別代碼	RTO
	職業別	小客車及小貨車駕駛人員		職業別代碼	8322
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業		行業別代碼	H49
工作描述		進行貨物之盤點、打包、配送、裝卸，及貨款回收、客戶維護等工作。			
基準級別		3			

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 合法 駕駛重型 營業用車	T1.1 駕駛重型營業用車		P1.1.1 依交通法規、製造商說明及相關的車輛操作程序啟動、轉向、操作、定位及停止重型卡車 P1.1.2 管理引擎動力以確保效率及性能，並降低引擎及齒輪損壞 P1.1.3 有效的管理並操作重型卡車的剎車系統，以在所有條件下有效控制車輛 P1.1.4 透過預防性駕駛來確定及/或預期並避免或控制駕駛危害 P1.1.5 以倒車、維持能見度及達到準確定位的方式駕駛重型卡車	2	K1 駕駛危害及相關的防禦性駕駛技巧 K2 有效的駕駛技術 K3 引擎動力及安全駕駛對策 K4 重型卡車控制、儀表及指示器及其使用 K5 重型卡車處理程序 K6 車輛執行的啟動前檢查及相關措施 K7 駕駛執照監管單位的道路規則、法規、許可及牌照要求	S1 預測及監控和交通危害並採取適當行動 S2 應用預防措施和必要的行動來排除、減少或控制駕駛重型卡車時可能存在的危害 S3 進行啟動前車輛檢查 S4 駕駛重型卡車時，與他人有效的溝通 S5 閱讀和解釋與駕駛重型卡車相關的說明、程序、資訊及標示符號

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)
			P1.1.6 依交通法規進行重型卡車的停車、熄火及安全防護 P1.1.7 有效且安全的對貨物進行防護措施			
	T1.2 監控交通狀況及路況		P1.2.1 持續監控交通狀況及路況並採取安全操作的措施，以確保不傷及人員、損及財產、設備、貨物及設施 P1.2.2 依道路規則持續與其它用路人進行互動，以確保安全及有效的交通流量			
	T1.3 監控並維持車輛性能		P1.3.1 啟動前檢驗及車輛檢查維持車輛性能 P1.3.2 檢查標示、燈光及設備的操作有效性，並符合交通法規規定			
T2 使用、清潔及維護拖曳設備	T2.1 以目視檢查車輛及拖曳設備		P2.1.1 操作車輛及拖曳設備前以目視檢查，並依據製造業商規範及安全檢查標準作業 P2.1.2 發現車輛及拖曳設備，故障或不符合安全標準時，停止操作並向指定人員回報車輛或設備狀況，以採取適當應變措施	2	K8 車輛及其設備使用、清潔及保養相關的法規及標準 K9 車輛及其設備使用、清潔及保養相關的法規及標準 K10 車輛及其設備使用、清	S6 進行車輛及其設備使用、清潔及保養時與他人有效溝通 S7 閱讀並解釋車輛及其設備使用、清潔及保養相關的說明、程序及符號 S8 完成車輛及其設備使用、清潔及保養相關的文件

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)
	T2.2 檢查車輛及拖曳設備的作業能力	O2.2.1 保養紀錄	P2.2.1 依製造商規範及標準作業程序檢查車輛及設備，以確保其操作性 P2.2.2 檢查所有安全系統的操作之有效性 P2.2.3 依車輛及設備保養期程，檢查車輛及其設備的日常維護及油品更換保養的情況		潔及保養的標準作業程序及政策 K11 車輛及其設備使用、清潔及保養的作業系統操作重點、設備、管理及工作場域標準操作系統 K12 車輛及其設備的特性、功能及限制 K13 車輛及其設備使用、清潔及保養所使用的工具、物料及設備，以及使用時應遵守的安全注意事項及程序	S9 進行車輛及其設備使用、清潔及保養時與他人的安全協作 S10 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S11 依不同的條件、風險情況及環境修改行動措施 S12 識別車輛及其設備安全及作業能力相關的問題並採取適當措施
	T2.3 確認並評估故障對拖曳操作的影響	O2.3.1 設備或零件故障紀錄	P2.3.1 評估之所以故障以及對車輛及設備操作的影響 P2.3.2 隔離、標示可能影響車輛及設備安全操作的故障設備或零件，並向適當人員回報以進行維修		K14 執行車輛及其設備使用、清潔及保養可能遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動 K15 車輛及設備相關的作業安全要求 K16 車輛及其設備使用、清潔及保養的文件及記	S13 應用安全注意事項及要求的措施以減少、控制或排除執行車輛及其設備使用、清潔及保養時可能存在的危害 S14 規劃自我作業，包括後果預測及確定改善項目 S15 適應車輛及其相關設備和程序的變更 S16 使用符合行業及職業安全衛生標準的個人防護裝備，包括攜帶式滅火器的操作 S17 選擇並使用適用於車輛及其設備使用、清潔及保養相關的設備、工具及清潔劑
	T2.4 使用拖曳設備		P2.4.1 依製造商規定及法規要求操作車輛設備 P2.4.2 檢查用於車輛操作的連接點、車輛的重量，以及其所承載的負載，以確保其符合既定的方法、法規要求，以及車輛及其相關設備的可允許安全作業負載 P2.4.3 依標準作業程序及職業安全衛			

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)
			生要求，於拖車上使用拖曳設備時遵守安全注意事項 P2.4.4 依標準作業程序及職業安全衛生要求穿戴個人防護裝備		錄要求 K17 操作及保養拖曳車輛及其設備時要求的內務管理標準及程序	
	T2.5 清潔拖曳車輛及其設備		P2.5.1 依標準作業程序選用適合該型車輛及設備的清潔方法 P2.5.2 依製造商說明及標準作業程序準備清潔物料 P2.5.3 依法規及標準作業程序要求，選擇要求的防護及安全設備 P2.5.4 依安全程序，使用適當的清潔物料及工具來清潔車輛		K18 執行車輛及其設備使用、清潔及保養存在的危害，以及減少或排除危害所需採取的行動 K19 車輛及其設備使用、清潔及保養的標準作業程序及政策	
	T2.6 記錄並回報目視及操作性檢查的結果	O2.6.1 檢查紀錄	P2.6.1 依法規要求、工作場域政策及標準程序，準確的回報目視檢查及操作性檢查的結果 P2.6.2 依工作場域政策，文件記錄保存須清晰、明確並簡潔 P2.6.3 明確的指出可能在未來影響拖曳車輛或設備安全的項目			
T3 執行車輛檢驗	T3.1 檢查車輛		P3.1.1 依工作場域程序執行車輛內部及外部情況的目視檢查 P3.1.2 執行車輛輪胎、懸吊、液面高度及其它關鍵功能啟動前的檢	3	K20 例行車輛檢驗的相關注意義務要求 K21 相關的職業安全衛生及污染控制程序	S18 在車輛例行檢驗期間與他人進行有效的溝通 S19 閱讀和解釋與車輛例行檢驗相關的說明、程序、資訊及手冊

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)
			驗及檢查，以確保符合相關道路及交通監管機構的要求 P3.1.3 測試相關設備，以確保其功能符合製造商規範 P3.1.4 引擎啟動後去確認執行啟動及關閉裝置的檢查動作，以發現可能產生的引擎及電氣問題 P3.1.5 檢查警告系統(儀表及量表)以確保其正常運作 P3.1.6 依製造商說明及工作場域政策，在適當時機進行車輛監控裝置的開機/關機作業		K22 依工作場域及製造商要求、既定的安全規則及法規訂定的商用車輛例行檢驗程序，包括啟動中檢查程序、目視檢查程序及警告系統檢查程序 K23 車輛例行檢驗過程中可能發生的問題，及適當的措施及解決方案 K24 商用車輛系統操作的基本原理，包括電氣系統、燃料系統、冷卻系統、轉向系統、排氣系統、輪胎以及剎車 K25 回報及記錄要求	S20 解釋並遵守操作說明並制定工作優先順序 S21 完成車輛例行檢驗相關文件 S22 依要求的協定操作電子通信設備 S23 在車輛例行檢驗期間與他人協同作業 S24 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S25 依監管要求及工作場域程序及時回報及/或改正執行車輛例行檢驗時可能發生的問題、故障或機能失常 S26 執行車輛例行檢驗期間可能發生的突發事件的應變計畫 S27 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除作業活動過程中可能存在的危害 S28 依規劃之期程監控工作活動 S29 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S30 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
	T3.2 清潔車輛		P3.2.1 依工作場域程序及規範清潔車輛及相關設備			
	T3.3 完成文件紀錄	O3.3.1 檢驗與維修紀錄	P3.3.1 確認及/或診斷基本故障，並依工作場域程序及法律要求採取適當措施以回報或修正故障 P3.3.2 依工作場域政策更新檢驗紀錄並記錄修理的建議方式			

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)
						理需要注意的細節 S31 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異 S32 使用清潔設備 S33 選擇並使用符合行業及職業安全衛生標準的個人防護裝備
T4 遵守安全及保全程序	T4.1 遵循安全及保全程序		P4.1.1 確定並遵守職業安全衛生及保全程序 P4.1.2 確定並遵守安全實務作業 P4.1.3 確定違反安全及保全的行為，並採取適當措施以減少或排除自身、他人、車輛及車輛設備的風險 P4.1.4 確定保全系統的特性及功能	3	K26 相關的作業規範及法律要求 K27 相關的職業安全衛生程序及準則 K28 安全及保全的程序及協定 K29 遵守安全及保全程序時需要的資訊和文件來源 K30 遵循安全及保全程序時可能發生的典型問題，以其預防或解決應採取的適當措施 K31 個人工作職責相關的安全實務作業 K32 安全警報、緊急關閉系統及緊急通信系統的	S34 遵循安全及保全程序時，與他人有效的溝通 S35 解釋並遵守操作說明並制定工作優先順序 S36 完成工作場域安全及保全相關的文件 S37 依要求的協定操作電子通信設備 S38 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S39 依法規要求及工作場域程序及時回報及/或改正遵循安全及保全程序時可能發生的問題、故障或機能失常 S40 針對遵循安全及保全程序時可能發生的意外情況實施應變計畫
	T4.2 遵循事故/緊急情況程序	O4.2.1 緊急事件紀錄/報告	P4.2.1 迅速識別緊急及潛在緊急情況，並在個人職權範圍內決定及/或採取必要措施 P4.2.2 確定並遵守處理事故、火警及緊急事件的程序 P4.2.3 依需要尋求車隊網絡及/或其它管理當局的協助 P4.2.4 依工作場域、產業及監管政策及程序，回報緊急狀況的詳情			

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)
			P4.2.5 於事件或事故後確定支援服務		位置及使用 K33 潛在的棘手情況，例如照明不足的接送區、逃票、酒醉及過度擁擠 K34 引起憤怒反應的文化敏感議題 K35 以符合文化的方式適當的應對潛在問題情況 K36 緊急回應程序 K37 適當的回報程序，包括緊急、火警及事故程序 K38 違反保全系統的規範 K39 手動起重和手動輔助起重 K40 疲勞造成的風險及危害 K41 疲勞對工作場域績效的影響 K42 疲勞如何導致工作場域事故 K43 識別疲勞的方式 K44 管理疲勞的方式	S41 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除作業活動過程中可能存在的危害 S42 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S43 應用疲勞管理知識和技術 S44 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 S45 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異 S46 選擇並適當應用技術、資訊系統和程序以完成工作場域作業 S47 選擇並使用符合行業及職業安全衛生標準的個人防護裝備
	T4.3 處理肢體衝突的威脅	O4.3.1 衝突事件紀錄/報告	P4. 3.1 於法律及工作場域範圍內，操作保全設備(若監管機構有要求) P4.3.2 準確的評估難纏客戶或其它用路人行為的潛在情況，並運用衝突解決策略 P4.3.3 遵循程序以降低衝突的提升、管理情況並確保人身安全 P4.3.4 向他人求助，必要時包括外部支援人員 P4.3.5 依工作場域政策及程序，使用適當的文件格式回報事件 P4.3.6 依適當的工作場域規則、法規及準則執行後續行動			
	T4.4 確定並執行策略以降低並管理疲勞		P4.4.1 確認疲勞的潛在原因及其對駕駛人以及其家庭的影響 P4.4.2 識別疲勞的個人警告徵兆並確定管理疲勞的步驟			

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)
					K45 駕駛員疲勞的原因及影響 K46 促進疲勞有效長期管理的生活方式	
T5 應用疲勞管理策略	T5.1 確認疲勞跡象並採取行動		P5.1.1 依公司程序確認疲勞的潛在原因，並採取減少會影響的因素 P5.1.2 依工作場域程序識別個人疲勞的警告跡象，並實施必要的預防步驟以確保有效維持作業能力及警覺性	4	K47 疲勞管理相關的規範、法規、許可及證照 K48 疲勞相關的職業安全衛生法規 K49 疲勞管理相關的工作場域政策及程序以及會導致疲勞及其疲勞相關事故的因素控制	S48 應用疲勞管理策略時，與其他人有效溝通 S49 閱讀並解釋與疲勞管理相關的說明、程序、法規及標誌，並應用於工作中 S50 識別疲勞的症狀，並依疲勞管理法規及工作場域程序採取適當行動
	T5.2 執行降低疲勞的策略		P5.2.1 評估工作場域程序以減少疲勞 P5.2.2 理解提高疲勞相關的事故及安全事件風險的因素，並將其減至最低 P5.2.3 依公司政策實施疲勞管理的策略 P5.2.4 選擇能促進有效長期管理疲勞的生活方式 P5.2.5 採納並應用能有效處理疲勞的方法 P5.2.6 與相關人員交流個人疲勞管理策略 P5.2.7 規劃適當的處理疲勞反制措施		K50 疲勞的資訊來源 K51 工作場域中疲勞造成的風險及危害 K52 疲勞對工作場域績效的影響 K53 疲勞如何導致工作場域事故 K54 識別疲勞的方式 K55 管理疲勞的策略及方法 K56 工作人員/駕駛員疲勞	S51 在工作中與他人協同作業以管理及減少疲勞的影響 S52 調整生活模式以確保工作期間有效的疲勞管理 S53 依不同的工作條件、風險情況及環境，修改行動、採取適當的措施，來管理工作場域中的疲勞 S54 執行個人工作職務時，應用適當的預防措施及採取必要行動，以減少並控制疲勞的影響 S55 配合輪值名冊及標準作業程序

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)
					的原因及影響 K57 增加與疲勞相關的事 故因素 K58 促進疲勞有效長期管 理的生活方式	的調整，以因應疲勞管理 S56 參與確認及學習與疲勞管理相 關的事務
T6 裝卸 商品/貨 物	T6.1 裝卸商品/貨物		P6.1.1 決定適當的裝卸程序時應確認 並考量負載特性 P6.1.2 依中華民國危險物品規範及其 它相關的法規/許可要求確認 及處理危險或危害物品 P6.1.3 包裝/拆卸貨物以能安全並有效 的使用可用空間 P6.1.4 依相關大體積裝載法規及工作 場域程序裝載商品/貨物 P6.1.5 選擇並使用起重輔助及設備， 以使裝載程序符合工作場域程 序及安全法規 P6.1.6 以安全、有效及考量合適位	3	K59 相 關 國 家 標 準 和 法 規，包括中華民國貨物 裝載法規 K60 國家貨物安全防護指 南 K61 危險物品及有害物質 處理及運輸中華民國 及國際的法規和作業 規範 K62 貨物起重及移動相關 的職業安全衛生程序 及準則 K63 裝卸商品/貨物的風險	S57 裝卸商品及貨物時與他人進行 有效的溝通 S58 閱讀及解釋與商品及貨物裝卸 相關的說明、程序、資訊、標誌 及標籤 S59 確認貨櫃及商品代碼、ADG 及 IMDG 標示，適用於緊急資訊面 板並採取適當措施 S60 解釋並遵守操作說明，制定工作 優先順序 S61 完成商品及貨物裝卸相關的文 件 S62 依要求協定操作電子通信設備

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)
			置、堆積、設備安全使用及維持貨物負載平衡的方式進行卸載動作 P6.1.7 確認要求特殊處理及/或文件的商品，並遵守相關程序 P6.1.8 重新安置的物料，須以適合於運輸方法、安全高度、重量負載、尺寸及商品粉碎性的方式重新堆疊		及控制風險的相關安全注意事項 K64 裝卸車輛的安全意識要求，尤其是可疑商品及貨物的識別、隔離和回報 K65 商品/貨物裝卸的工作場域程序及政策 K66 工作場域要求的內務管理標準程序 K67 固定貨物的方法 K68 現場佈置及障礙物 K69 裝卸商品及貨物時可能產生的問題及預防或解決問題應採取的措施	S63 預估貨物的大小、形狀及特殊要求並採取適當的措施 S64 裝卸商品及貨物時與他人協同作業 S65 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S66 依法規要求及工作場域程序及時回報及/或改正商品及貨物裝卸時可能出現的問題
	T6.2 固定並保護負載		P6.2.1 檢查負載分佈以確保其平均、合法於安全作業能力範圍內 P6.2.2 檢查貨物以確保危險物品及有害物質依中華民國危險物品規範隔離 P6.2.3 使用正確貨物安全防護設備於不同的貨物、搬運及儲存方式以固定貨物 P6.2.4 依法律及工作場域安全要求保護貨物			S67 執行商品及貨物裝卸過程中可能發生意外情況的應變計畫 S68 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除商品及貨物裝卸過程中可能存在的危害 S69 依規劃之期程監控工作活動 S70 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S71 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
	T6.3 完成文件紀錄	O6.3.1 商品/貨物檢查紀錄	P6.3.1 依相關法規/許可要求及中華民國危險物品規範檢驗及檢查貨物的運輸防護 P6.3.2 依包含中華民國危險物品規範			S72 依標準作業程序操作，並適應不同的貨物及設備差異 S73 選擇並使用符合行業及職業安

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)
			的工作場域要求完成商品所需的所有文件			全衛生標準的個人防護裝備
T7 依安全程序執行商品及貨物作業	T7.1 維持商品及貨物的安全		P7.1.1 依工作場域安全程序及適用的安全法規，在適用的情況下將商品及貨物固定於指定位置、運輸車輛、船隻或飛機上 P7.1.2 依工作場域安全程序檢查並維持商品或貨物上的封條、防竄改包裝及鎖頭 P7.1.3 依工作場域安全程序識別並回報搶劫、竊盜及干擾跡象 P7.1.4 識別並及時向指定人員回報可疑商品及貨物的跡象 P7.1.5 依工作場域安全程序及時向指定人員回報任何違反安全要求的事項	4	K70 運輸安全法規，包括國際、國家、地方的法案、法規規範及/或準則 K71 回應安全威脅、狀況及緊急事項相關的工作場域安全計畫、政策及程序 K72 相關的檢疫及票據法規及要求 K73 相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則 K74 於回報及對應過程中可能產生的運輸、物流、產業聯盟及個人相關角色和職責發生的常見安全威脅及事件 K75 適用於運輸站、儲存設施、車輛、火車、飛機及/或船隻的安全措施	S74 遵循安全程序時，與他人有效的溝通 S75 閱讀並解釋運輸及物流產業中工作場域安全相關的說明、程序、適用的法規要求、符號、標誌、身份證件及其它資訊 S76 完成安全程序所需的文件 S77 遵循安全程序時與他人協同作業 S78 確定並解決及/或回報於遵循安全程序過程中出現的問題 S79 依不同的工作場域條件、風險情況及環境修改行動措施 S80 適應設備、設施、貨物和乘客的差異 S81 依角色及職責限制應用安全檢查的程序及安全注意事項 S82 確定商品、貨物及郵件掠奪、盜竊和干擾的跡象 S83 確認安全威脅及情況的跡象
	T7.2 確認安全威脅或情況		P7.2.1 依工作場域安全計畫及程序，迅速識別並評估安全威脅或情況並制定回應優先順序 P7.2.2 根據工作場所的安全計畫和程序，評估安全威脅或狀況的影響			

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)
			P7.2.3 相關人員需注意到工作場域安全程序及計劃之範圍內的安全威脅或情況 P7.2.4 與相關人員保持聯繫，以決定適當的行動方針		K76 商品、貨物及郵件掠奪、盜竊和干擾的跡象 K77 於運輸及物流產業執行作業時，工作系統、設備、管理及現場操作系統的重點	S84 依法規要求及工作場域程序及時回報及/或改正遵循安全程序時可能出現的問題 S85 遵循安全威脅/事件回應計畫和程序
	T7.3 回應安全威脅或情況		P7.3.1 依適用的工作場域安全程序、接收到的指示、法規要求及緊急回應計畫，回應識別到的安全威脅或情況 P7.3.2 依既定的回應計畫，於職責及注意義務範圍內，適當處理安全威脅及事件 P7.3.3 依工作場域安全計畫及法規要求履行職責 P7.3.4 於安全及/或緊急服務到達之前及之後提供控制現場的協助 P7.3.5 在安全威脅或緊急情況的情況下，提供協助予從事現場初步調查的其它職員及緊急服務人員 P7.3.6 遵循控制安全/緊急監管機構的指示，並提供對應該指示的所有可能的協助		K78 於運輸及物流產業執行作業時可能遭遇的常見安全問題，及解決該問題可採取的措施 K79 相關的文件及回報要求 K80 工作現場、車輛、船隻或飛機的佈置，以及操作程序 K81 以需要的通信協定操作所有電子通信設備的程序	S86 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 S87 遵循安全程序時，選擇並使用相關的通信及要求的其它設備 S88 選擇並使用符合產業及職業安全衛生標準的個人防護衣物及裝備

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)
	T7.4 保存安全紀錄	O7.4.1 安全 檢查紀錄	P7.4.1 依據工作場域程序，保存安全 檢查及注意事項的紀錄 P7.4.2 依工作場域要求及適用的安全 要求，回報安全事件或威脅			
T8 應用 事故-緊 急程序	T8.1 回應意外事件		P8.1.1 依工作場域緊急程序及相關法 規要求回應事件或事故 P8.1.2 確認並回報事件結果及影響的 詳情 P8.1.3 釐清事故及緊急狀況的協助需 求，並立即適當的向當事人回 報 P8.1.4 向相關人員及緊急服務尋求協 助	5	K82 適用於事故/緊急情況 的相關法規及規範要 求 K83 相關的職業安全衛生 及環境保護政策及程 序 K84 事故-緊急情況回應的 工作場域程序 K85 工作場域緊急情況、消 防和事故程序 K86 現場佈置 K87 工作系統、設備或管 理、現場及組織操作及 緊急程序操作的重點 K88 安全事件、事故或緊急 情況可能會發生的典 型問題及可採取的措 施	S89 回應事故或緊急情況時與他人 有效溝通 S90 閱讀和解釋與回應事故或緊急 情況相關的說明、程序及資訊 S91 解釋並遵守操作說明，制定工作 優先順序 S92 回應事故或緊急情況時協商並 解決問題 S93 完成回應事故或緊急情況的相 關文件 S94 依要求協定操作電子通信設備 S95 回應事故或緊急情況時與他人 協同作業 S96 適應工作場域的文化差異，包括 行為模式及與他人的互動 S97 依法規要求及工作場域程序立 即回報及/或改正問題、故障或機 能失常 S98 執行回應事故或緊急情況時可
	T8.2 控制與協助事 故或緊急情況的現 場		P8.2.1 控制並保護現場，直至後續相 關承辦人員到達 P8.2.2 於注意義務及工作場域程序範 圍內協助傷者 P8.2.3 在工作場域政策範圍內，與現 場的有關當局配合並提供協助			
	T8.3 結束事故-緊急 情況流程，並完成紀 錄	O8.3.1 意外 事件報告	P8.3.1 依法律及工作場域程序交換相 關資訊 P8.3.2 依工作場域及相關的法規要求 完成並處理文件及報告			

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)
						能發生的意外事件應變計畫 S99 分析工作環境以識別危害、評估安全風險，及設計和執行適當的職業安全衛生控制程 S100 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除回應事故或緊急情況時可能存在的危害 S101 依規劃之期程監控工作活動 S102 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S103 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 S104 於安全事件、事故或緊急情況時選擇並適當地應用技術、資訊系統及政策 S105 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異 S106 選擇並使用符合行業及職業安全衛生標準的個人防護裝備

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)
T9 於工作場域運用資訊科技裝置	T9.1 確定資訊科技系統		P9.1.1 確定使用於工作區域的資訊科技設備類型 P9.1.2 確認設備、零件及附件的功能 P9.1.3 說明不同資訊科技設備及系統於工作場域活動中的應用 P9.1.4 確認日常來自於作業系統、軟體應用程式及操作員自身操作的異常錯誤 P9.1.5 確認修正/回報操作設備、系統及應用程式異常錯誤的資訊來源	3	K89 工作場域電腦使用相關的職業安全衛生程序及準則 K90 使用電腦進行作業可能產生的職業安全衛生風險及危害及其控制方法 K91 於工作職責的電腦設備及應用程式使用相關的工作場域程序 K92 於工作場域使用資訊	S107 在工作場域中使用資訊科技裝置時，與他人有效溝通 S108 閱讀和解釋與於工作場域資訊科技裝置的使用相關的說明、程序及手冊 S109 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序 S110 透過工作場域資訊科技裝置的使用，存取及/或完成電子文件 S111 於作業條件範圍內確認並使用要求的設備、軟體、流程及程

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)
	T9.2 存取及操作電腦化設備及系統		P9.2.1 調整工作環境及設備，以滿足人體工學要求及工作場域政策及程序 P9.2.2 存取系統並依需要檢查電腦病毒 P9.2.3 依工作場域程序及製造商準則，根據作業要求設定設備 P9.2.4 於實務作業中使用資訊科技設備及軟體的操作手冊及/或輔助螢幕系統 P9.2.5 選擇並取得所需應用程序的軟體套件及附件 P9.2.6 確認需要的檔案及/或需存取的資料 P9.2.7 依工作場域要求將檔案/資料歸檔 P9.2.8 遵守檔案、應用程式及設備的關閉程序			
	T9.3 檔案/資料的輸入、儲存及呈現		P9.3.1 使用適當的設備、鍵盤/滑鼠、條碼閱讀機、觸控螢幕或其它系統輸入資訊 P9.3.2 確認準確的輸入 P9.3.3 依工作場域程序存取檔案			

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)
			P9.3.4 資料的操作符合作業要求並檢查其準確性 P9.3.5 透過相關的目錄存取已儲存的檔案 P9.3.6 於適當情況下儲存資訊及磁片 P9.3.7 如需要，使用電腦化投影設施呈現資訊			
	T9.4 執行資料管理及安全的工作場域程序		P9.4.1 依工作場域程序要求遵守安全程序 P9.4.2 依工作場域程序遵守資料丟失或損壞的預防措施			
T10 進行快遞/配送現金交易	T10.1 與客戶制定價格	O10.1.1 帳單/發票	P10.1.1 與客戶確認配送/操作的成本 P10.1.2 親切並準確的回答客戶詢問 P10.1.3 依需求在工作場域準則範圍內解釋定價結構 P10.1.4 提交帳單/發票給客戶	3	K95 快遞作業進行交易相關的法規及要求 K96 相關的職業安全衛生程序及準則 K97 執行現金交易的風險及危害，及控制安全威脅的相關預防措施 K98 與快遞行業客戶進行現金交易的作業程序 K99 管理及控制安全威脅的應變計畫 K100 涉及財務法規及作業	S121 進行快遞及配送現金交易時，與他人有效的溝通 S122 閱讀和解釋與進行快遞及配送現金交易時相關的說明、程序及資訊 S123 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序 S124 完成進行快遞及配送現金交易相關的文件 S125 依要求協定操作電子通信設備 S126 進行快遞及配送現金交易時與他人協同作業
	T10.2 進行現金交易		P10.2.1 檢查並安全的存放交給快遞員/配送員的現金 P10.2.2 以適當面額的硬幣/紙幣找零 P10.2.3 在工作場域政策範圍內進行價格的四捨五入 P10.2.4 依工作場域程序，於執行現金交易時採取適當的安全措施			

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)
	T10.3 記錄現金交易詳情	O10.3.1 現金交易紀錄	P10.3.1 依工作場域政策接收發票/帳單或將收據給予客戶 P10.3.2 記錄並保存交易紀錄 P10.3.3 繳回紀錄時更新，以反映交易狀況		規範 K101 快遞作業系統/操作的要求及相關設備 K102 進行快遞及配送現金交易時可能發生的典型問題，以其預防或解決應採取的適當措施	S127 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S128 依法規要求及工作場域程序及時回報及/或改正進行快遞及配送現金交易時可能出現的問題 S129 實施進行快遞及配送現金交易時可能出現的意外情況的應變計畫 S130 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除進行快遞及配送現金交易過程中可能存在的危害 S131 應用相關的協議、作業規範及其它法律要求 S132 規劃工作，包括後果預測及識別須改善之項目 S133 依規劃之期程監控工作活動 S134 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S135 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

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)
						S136 確認並正確使用設備、流程及程序 S137 依標準作業程序適應不同的設備差異

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 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。
- A03 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。
- 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 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：高中職以上畢業。
- 基準更新紀錄
 - 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】。