

國際運送承攬人員職能基準

職能基準代碼		RTM4323-002			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	國際運送承攬人員		
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	運輸事務人員	職業別代碼	4323	
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業	行業別代碼	H52	
工作描述		進行國際貨運客戶之開發、服務及管理，規劃與安排運送相關作業。			
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 服務 貨運客戶	T1.1 確認貨運客戶 需求		<p>P1.1.1 迅速且有禮貌地提供處理貨運服務的初步查詢</p> <p>P1.1.2 與客戶建立所需的貨運服務性質</p> <p>P1.1.3 適用時維持現有客戶的聯繫活動以建立未來的要求</p> <p>P1.1.4 向適當人員提出不尋常或特殊的貨運要求</p> <p>P1.1.5 建立所需的支援服務以滿足客戶的貨運需求</p> <p>P1.1.6 持續監控企業或關鍵客戶的貨運需求，以確保客戶滿意</p>	3	<p>K1 相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則</p> <p>K2 貨運客戶服務的工作程序及政策</p> <p>K3 貨運客戶服務的作業系統操作、設備、管理及現場操作系統的重點</p> <p>K4 服務貨運客戶時可能遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動</p>	<p>S1 服務貨運客戶時，與其他人有效溝通</p> <p>S2 閱讀和解釋與貨運客戶服務相關的說明、程序、資訊及標籤</p> <p>S3 解釋並遵守操作說明並制定工作優先順序</p> <p>S4 完成貨運客戶服務相關的文件</p> <p>S5 運用適當的媒體及技術呈現資訊</p> <p>S6 依要求的協定操作電子通訊設備</p> <p>S7 服務貨運客戶時，與其他人協同作業</p> <p>S8 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動</p>
	T1.2 提供報價	O1.2.1 報價	P1.2.1 向客戶提供貨運服務成本及條			

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)
		單	<p>件的提議</p> <p>P1.2.2 依工作準則立即回覆客戶對報價相關的查詢</p> <p>P1.2.3 依工作政策及程序，處理關鍵客戶或潛在關鍵客戶報價</p>		<p>K5 工作場域提供的貨運服務</p> <p>K6 貨運管理系統</p> <p>K7 貨運成本結構及費率</p> <p>K8 所有客戶的概況及詳情</p> <p>K9 其它貨運服務組織所提供的服務</p> <p>K10 商品類型相關的處理及文件要求，包括危險物品及危害物質</p> <p>K11 貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統</p> <p>K12 工作場域要求的內務管理標準程序</p> <p>K13 貨運運輸時間表、碼頭、貨櫃場等現場操作</p>	<p>S9 依法規要求及工作場域程序，即時回報或改正服務貨運客戶時可能出現的問題</p> <p>S10 針對服務貨運客戶時可能發生的意外情況實施應變計畫</p> <p>S11 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除貨運客戶服務過程中可能存在的危害</p> <p>S12 依規劃之期程監控工作內容</p> <p>S13 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施</p> <p>S14 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</p> <p>S15 服務貨運客戶時，選擇並使用相關的電腦、通訊及辦公設備</p> <p>S16 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異</p> <p>S17 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</p>
	T1.3 計算運費		<p>P1.3.1 運用相關的材積計算程序，確認貨運重量及/或測量結果</p> <p>P1.3.2 準確記錄費用相關的細節，以最後驗證費用的計算</p> <p>P1.3.3 運用相關的收費結構，準確的計算並檢查運費</p> <p>P1.3.4 依工作政策及程序，制訂適用於服務及商品的貨運計算方法</p> <p>P1.3.5 於相關文件上記錄運費差異以利於調整</p>			
	T1.4 修改產品與服務		<p>P1.4.1 依公司現有之產品與服務，評估指定客戶的貨運需求</p> <p>P1.4.2 持續檢視由其他提供者所提供的貨運服務，包括國內及海外</p> <p>P1.4.3 向適當人員提出公司目前無法滿足的貨運服務需求</p>			

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)
	T1.5 促銷現有的貨運服務		<p>P1.5.1 監控目前公司提供的貨運服務</p> <p>P1.5.2 參與包括資訊研討會在內的推廣活動，並追蹤所有回應</p> <p>P1.5.3 確認潛在的新客戶，並說明現有的貨運服務詳情</p> <p>P1.5.4 向客戶宣傳促銷現有貨運服務的廣告計畫</p> <p>P1.5.5 向潛在客戶講解現有貨運服務的優勢</p>			
T2 開發貨運客戶	T2.1 識別潛在貨運業務		<p>P2.1.1 與客戶建立潛在客戶貨運需求的性質</p> <p>P2.1.2 依現有服務分析客戶貨運需求，以確認與一般服務的差異</p> <p>P2.1.3 在檢視過程中持續連繫潛在的新客戶</p>	3	<p>K14 貨運服務相關的國家及國際規範及法規</p> <p>K15 相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則</p> <p>K14 貨運客戶開發的作業系統操作、設備、管理及現場操作系統的重點</p> <p>K15 開發貨運客戶時可能遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動</p> <p>K16 工作場域提供的貨運</p>	<p>S18 開發貨運客戶時，與他人有效地協商、溝通及聯繫</p> <p>S19 閱讀和解釋與貨運客戶開發相關的說明、程序及資訊</p> <p>S20 解釋並遵守操作說明並制定工作優先順序</p> <p>S21 完成貨運客戶開發相關的文件</p> <p>S22 依要求的協定操作電子通訊設備</p> <p>S23 進行涉及成本分析的財務計算</p> <p>S24 準備並提出報價</p> <p>S25 開發貨運客戶時，與其他人協同作業</p> <p>S26 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動</p>
	T2.2 評估潛在業務		<p>P2.2.1 依現有工作場域提供的貨運服務，分析潛在的新業務</p> <p>P2.2.2 確認特殊運輸要求並與客戶討論</p> <p>P2.2.3 運用工作場域準則，制定潛在新業務的成本效益</p>			
	T2.3 開發新產品或服務提案	O2.3.1 新產品或服務提	P2.3.1 依新產品或服務估計潛在新業務的成本			

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)
		案	<p>P2.3.2 記錄提議的新產品或服務並提交供進一步審議</p> <p>P2.3.3 及時向潛在客戶傳達新產品或服務相關的決策以採取後續行動</p>		<p>服務</p> <p>K17 貨運管理系統</p> <p>K18 貨運成本結構及費率</p> <p>K19 所有客戶的概況及詳情</p> <p>K20 工作場域貨運服務廣告的政策和程序</p> <p>K21 其它貨運服務組織所提供的服務</p> <p>K22 貨運服務客戶開發的文件要求</p> <p>K23 貨運運輸時間表、調度場、貨運站及現場佈置</p>	<p>S27 依法規要求及工作場域程序，即時回報或改正開發貨運客戶時可能出現的問題</p> <p>S28 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除貨運客戶開發過程中可能存在的危害</p> <p>S29 依規劃之期程監控工作內容</p> <p>S30 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施</p> <p>S31 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</p> <p>S32 選擇並使用相關的電腦、通訊及辦公設備</p> <p>S33 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異</p> <p>S34 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</p>
	T2.4 與客戶協商產品及服務		<p>P2.4.1 識別能降低貨運潛在損壞的技術，並與客戶協商</p> <p>P2.4.2 依核准執行新產品或服務，以滿足或改善客戶服務</p>			
T3 向客戶銷售服務與產品	T3.1 提供促銷產品及服務的機會		<p>P3.1.1 確認企業可以打折的產品及服務</p> <p>P3.1.2 確認產品及服務的技術規範及應用領域</p> <p>P3.1.3 產品及/或服務的適用性符合特</p>	3	<p>K24 相關的法規要求</p> <p>K25 相關的職業安全衛生及環境保護政策及程序</p> <p>K26 向客戶行銷服務及產</p>	<p>S35 行銷服務及產品給客戶時，與他人進行有效溝通</p> <p>S36 與他人有效的協商及合作</p> <p>S37 閱讀和解釋與向客戶行銷服務及產品時相關的說明、程序及資訊</p>

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)
			定客戶或客戶群要求 P1.3.4 解釋相關的產品及服務特性(包括技術規範)以符合客戶要求或潛在要求 P1.3.5 於適當的情況下，將客戶委託至專家人員或部門		品的工作協定及程序 K27 相關的工作業務行銷政策及實務，包括保持安全及保密的要求 K28 執行持續改善流程的對策 K29 行銷系統及資源的操作重點 K30 向客戶行銷服務及產品時可能出現的典型問題及可採取的適當行動	S38 解釋並遵守操作說明並制定工作優先順序 S39 完成向客戶行銷服務及產品的文件 S40 依要求的協定操作電子通訊設備 S41 行銷服務及產品給客戶時，與他人協同作業 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 依法規要求及工作場域程序，即時回報及/或改正向客戶行銷服務及產品時可能出現的問題 S44 規劃工作內容，包括預測成效及確定須改善之項目 S45 依規劃之期程監控工作內容 S46 識別服務、資源分配及使用的改善 S47 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S48 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 S49 選擇並適當應用技術、資訊系統
	T3.2 建立並維持客戶的聯繫		P3.2.1 建立並維持與客戶的溝通以發展專業關係 P3.2.2 告知客戶業務產品的涵蓋範圍 P3.2.3 依企業政策進行客戶要求的後續聯繫			
	T3.3 協商銷售		P3.3.1 識別潛在的銷售機會並採取行動 P3.3.2 以維持企業專業及客戶滿意的方式與顧客協商			
	T3.4 結案銷售	O3.4.1 特殊要求的協定文件	P3.4.1 依企業政策完成特殊要求的協定文件 P3.4.2 維持與客戶的聯繫直至銷售結案 P3.4.3 依公司程序及法定要求提供售後服務			

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)
						和程序以完成工作場域作業 S50 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異
T4 提供貨運代理資訊予客戶	T4.1 處理客戶貨運代理查詢		<p>P4.1.1 親切並有效率的處理客戶查詢</p> <p>P4.1.2 運用提問來釐清客戶要求、需求及關注事項</p> <p>P4.1.3 以客戶能理解的方式，準確傳達資訊</p> <p>P4.1.4 依工作程序，向其它工作人員或外部個人/管理單位提出無法有效處理的領域</p> <p>P4.1.5 依公司程序進行後續行動程序</p>	3	<p>K31 貨運承攬業相關的國家及國際規範及法規</p> <p>K32 相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則</p> <p>K33 提供客戶貨運處理資訊相關的工作程序及政策</p> <p>K34 提供客戶貨運處理資訊的作業系統操作、設備、管理及現場操作系統的重點</p> <p>K35 提供客戶貨運處理資訊時可能遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動</p> <p>K36 使用於國際貿易的運輸類型，及不同情況下最經濟的運輸方式的知識</p>	<p>S51 提供客戶貨運處理資訊時，與其他人有效溝通</p> <p>S52 閱讀和解釋與提供客戶貨運處理資訊相關的說明、程序及資訊及標籤</p> <p>S53 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>S54 完成提供客戶貨運處理資訊相關的文件</p> <p>S55 依要求協定操作電子通訊設備</p> <p>S56 提供客戶貨運處理資訊時，與其他人協同作業</p> <p>S57 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動</p> <p>S58 依法規要求工作程序，即時回報或改正提供客戶貨運處理資訊時可能出現的問題</p> <p>S59 針對提供客戶貨運處理資訊時可能發生的意外情況實施應變計畫</p> <p>S60 依規劃之期程監控工作活動</p>
	T4.2 解釋貨運代理過程	O4.2.1 服務條款相關文件	<p>P4.2.1 向客戶解釋貨運承攬業者的業務鏈</p> <p>P4.2.2 依工作程序解釋客戶需求相關的服務考量要素</p> <p>P4.2.3 向客戶解釋各種商品類型的處理及文件要求，包括危險物品及有害物質</p> <p>P4.2.4 依公司程序，轉發服務條款相關的文件</p>			

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)
					<p>K37 商品類型相關的處理及文件要求，包括危險物品及危害物質</p> <p>K38 貨運處理服務的文件要求，包括工作場域貨運追蹤系統</p> <p>K39 貨運運輸時間表、碼頭、貨櫃場等現場操作</p> <p>K40 工作場域要求的內務管理標準程序</p>	<p>S61 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施</p> <p>S62 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</p> <p>S63 提供客戶貨運處理資訊時選擇並使用相關的電腦、通訊及辦公設備</p> <p>S64 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異</p> <p>S65 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</p>

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)
T5 提供客戶貨運代理服務	T5.1 分析貨運轉運的需求	O5.1.1 貨運轉運評估與安排紀錄	<p>P5.1.1 確認國際貨運轉運的我國及國際規範、法規及工作政策</p> <p>P5.1.2 依工作程序取得並分析當前及潛在客戶及其對國際貨運要求的資訊</p> <p>P5.1.3 依工作程序，確認、解釋並分析需轉運貨物類型的特殊性及客戶要求</p> <p>P5.1.4 依確認的特殊要求、客戶需求以及包括危險物品及危害物料轉運的我國及國際規範在內的相關法規要求，評估國際貨運轉運的適當選項</p> <p>P5.1.5 依工作程序及相關法規，記錄選定的貨運轉運安排選項</p>	3	<p>K41 相關作業規範及法律要求，包括地方及國際貨運法規</p> <p>K42 相關的職業安全衛生及環境程序及法規</p> <p>K43 提供貨運承攬業服務的程序及協定給客戶</p> <p>K44 對客戶提供貨運承攬業服務所需的資訊來源及文件</p> <p>K45 客戶服務政策及程序</p> <p>K46 提供客戶貨運承攬業服務時可能發生的典型問題，採取預防或解決的適當措施</p> <p>K47 當前及潛在客戶要求的確認及解釋程序</p> <p>K48 管理國際貨運轉運所需資訊的識別及評估程序</p> <p>K49 國際貨運轉運系統選項的檢視程序</p>	<p>S66 向客戶提供貨運承攬業服務時，與他人進行有效溝通</p> <p>S67 閱讀和解釋與對客戶提供貨運承攬業服務相關的說明、程序及資訊及標籤</p> <p>S68 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>S69 完成對客戶提供貨運承攬業服務的相關文件，包括電腦資料輸入</p> <p>S70 依要求協定操作電子通訊設備</p> <p>S71 對客戶提供貨運承攬業者服務時，與他人協同作業</p> <p>S72 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動</p> <p>S73 依法規要求及工作場域程序，即時回報或改正對客戶提供貨運承攬業者服務時可能出現的問題</p> <p>S74 針對對客戶提供貨運承攬業者服務時可能發生的意外情況實施應變計畫</p> <p>S75 依規劃之期程監控工作活動</p> <p>S76 應用相關的作業規範及法律要</p>
	T5.2 規劃系統並處理國際貨運轉運		<p>P5.2.1 解釋工作政策及任務陳述，以定義國際貨運轉運的處理需求</p> <p>P5.2.2 評估並建立/協調適當的系統，以安排國際貨運轉運，包括合適的風險分析</p> <p>P5.2.3 確認並記錄安排國際貨運轉運所需的人力資源</p>			

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)
			<p>P5.2.4 依確認的人力資源要求，開始進行行動以進行人員的指派、雇用及或/訓練</p> <p>P5.2.5 確認辦公、電腦及通訊設備，並開始進行適當指派工作或採購的行動</p> <p>P5.2.6 依工作程序確認及/或更新所提案的國際貨運轉運流程的品質標準及程序</p>		<p>K50 運用適當技術聯繫相關我國及國際人員的程序</p> <p>K51 制訂及監控合適的國際貨運轉運作業的程序</p> <p>K52 作業系統之操作、資源、管理及工作場域系統的重點</p>	<p>求，包括地方及國際貨運法規</p> <p>S77 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施</p> <p>S78 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</p> <p>S79 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</p> <p>S80 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異</p>
	T5.3 監控並協調國際貨運轉運的系統及流程		<p>P5.3.1 依確認品質標準及符合我國及國際法規要求的條件下，監控國際貨運代理業務</p> <p>P5.3.2 確認品質標準或法規要求的不符合項，並實施適當的措施以回報及改正所有發現的問題</p> <p>P5.3.3 運用適當方法監控客戶對國際貨運轉運的滿意度</p> <p>P5.3.4 依工作程序回應客戶對服務改善的關注及建議</p> <p>P5.3.5 依工作程序完成國際貨運轉運相關的報告及要求的文件，並提交給適當人員</p> <p>P5.3.6 監控並確認與國際貨運轉運相</p>		<p>K53 管理國際貨運轉運系統所需的聯繫人員及資訊來源/文件</p> <p>K54 品質及客戶服務政策及程序</p> <p>K55 相關的許可及證照要求</p> <p>K56 相關的我國標準及相關認證要求的應用</p> <p>K57 危險物品及危害物料安全轉移及儲存的操作要求</p> <p>K58 適用於貨運國際轉運的相關工作場域文件</p>	<p>S81 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</p> <p>S82 完成國際貨運轉運管理相關的文件</p> <p>S83 管理國際貨運轉運過程中，維持工作場域紀錄及文件</p> <p>S84 依法規要求及工作場域程序，立即回報或改正問題、故障或機能失常</p> <p>S85 管理國際貨運轉運時，規劃與安排系統和活動</p> <p>S86 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</p>

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)
			關的我國及國際法規及作業規範的變更，並實施適當措拖以確保持續符合工作場域流程及系統		及程序 K59 出口物流規劃及管理的工作場域程序 K60 出口物流規劃及管理時可能遭遇的問題，以及回報或解決問題所需採取的行動 K61 出口物流系統操作、資源、管理及工作場域操作系統的操作重點 K62 本地及海外的運輸、設備應用、能力、配置、安全危害及控制機制 K63 出口物流相關的我國及國際法規、許可及證照要求 K64 相關的國家及國際標準及相關認證要求的應用 K65 工作場域政策，包括決議及申訴程序	S87 過程中可能存在的危害 管理國際貨運轉運過程中選擇並應用適當的技術、資訊系統和程序
	T5.4 規劃有效的出口物流	O5.4.1 出口物流規劃文件	<p>P5.4.1 確認出口物流的國內及國際規範、法規及工作場域政策</p> <p>P5.4.2 依據關鍵參數及客戶說明，評估托運之貨物</p> <p>P5.4.3 依規劃之物流任務，評估組織的當地及海外運輸模式的容量及能力</p> <p>P5.4.4 規劃符合運輸系統、設備及人員的作業容量及能力的初步期程</p> <p>P5.4.5 考量關鍵要求的條件下，依相關的法規及工作場域程序規劃有效的出口物流配送及貨物處理</p>			

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)
	T5.5 制訂應變管理策略		<p>P5.5.1 依工作程序，確認及/或更新出口物流流程的品質標準及程序</p> <p>P5.5.2 評估出口物流規劃中潛在問題或事件的性質、程度及影響</p> <p>P5.5.3 制訂並評估所識別問題/事件的應變管理策略，包含參考類似性質的情境</p>		<p>K66 資源的可用性，包括團隊/團體中個人具備職能</p> <p>K67 出口物流相關的工作文件</p>	
	T5.6 製作出口物流的作業期程		<p>P5.6.1 制訂本地及海外運輸模式、時間及路線，以最大限度提高效能運作</p> <p>P5.6.2 安排資源予相關的國內及海外人員，以滿足作業期程</p> <p>P5.6.3 確認國內及國際監管要求、作業規範及工作場域程序，並於作業期程中說明</p> <p>P5.6.4 依工作場域程序運用相關的科技及系統，將追蹤程序應用於托運作業</p> <p>P5.6.5 合併期程並轉發給適當的人員</p> <p>P5.6.6 依工作場域程序儲存期程</p>			

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)
	T5.7 監控及協調出口物流的系統	O5.7.1 出口物流相關報告及文件	<p>P5.7.1 依既定品質標準、規劃流程、國內及國際監管的要求，監控出口物流</p> <p>P5.7.2 確認品質標準、規劃流程或監管要求的不符合事項，並實施適當的措施以回報及改正所有發現的問題</p> <p>P5.7.3 運用適當方法監控客戶對出口物流作業的滿意度</p> <p>P5.7.4 依工作場域程序回應客戶對服務改善的關注及建議</p> <p>P5.7.5 依工作場域程序完成出口物流相關報告及要求文件，並提交給適當人員</p> <p>P5.7.6 監控並確認與出口物流相關的國內及國際法規及作業規範的變更，並實施適當措施以確保持續符合出口物流流程及系統</p>			

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)
	T5.8 處理客戶貨運代理查詢		<p>P5.8.1 親切並有效率的處理客戶查詢</p> <p>P5.8.2 運用提問來釐清客戶要求、需求及關注事項</p> <p>P5.8.3 以客戶能理解的方式，準確傳達資訊</p> <p>P5.8.4 依工作程序，向其它工作人員或外部人員/管理單位提出無法有效處理的領域</p> <p>P5.8.5 依工作程序進行後續行動處理</p>			
	T5.9 解釋貨運代理過程	O5.9.1 服務條款相關文件	<p>P5.9.1 向客戶解釋貨運承攬業的業務鏈</p> <p>P5.9.2 依公司程序解釋客戶需求相關的貨運承攬業服務考量要素</p> <p>P5.9.3 依工作程序，轉發服務條款相關的文件</p>			
T6 整合貨運	T6.1 評估範圍以整合貨運		<p>P6.1.1 依提案任務，評估組織可用不同運輸模式的負載量及能力</p> <p>P6.1.2 評估托運貨物類型，以確認合併或整合貨運的所需資訊</p> <p>P6.1.3 分析資訊以確定現有的整合貨運方式</p> <p>P6.1.4 整合貨物的包裝須符合法規要求</p>	5	<p>K68 相關作業規範及法律要求，包括地方及國際貨運法規</p> <p>K69 相關的職業安全衛生及環境程序及法規</p> <p>K70 計算材積及尺寸的程序</p> <p>K71 整合貨運所需資訊的</p>	<p>S88 整合貨運時，與其他人進行有效溝通</p> <p>S89 閱讀和解釋與整合貨運相關的說明、程序及資訊及標籤</p> <p>S90 完成貨運整合相關的文件</p> <p>S91 依要求的協定操作電子通信設備</p> <p>S92 整合貨運時，與其他人協同作</p>

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)
			<p>P6.1.5 規劃貨物裝載的程序</p> <p>P6.1.6 計算貨物材積及尺寸以整合貨運型式</p> <p>P6.1.7 裝運整合提案符合運送人的載量及能力</p>		<p>評估程序</p> <p>K72 規劃貨運裝載的負載量及程序</p> <p>K73 完成托運文件</p> <p>K74 整合貨運時可能發生的問題及能採取的適當行動</p> <p>K75 整合貨運所有的資訊來源及文件</p> <p>K76 客戶服務政策及程序</p>	<p>業</p> <p>S93 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動</p> <p>S94 依法規要求工作場域的程序，即時回報或改正貨運整合時可能出現的問題</p> <p>S95 執行貨運整合期間可能發生突發事件的應變計畫</p> <p>S96 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</p> <p>S97 依規劃之期程監控工作活動</p> <p>S98 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施</p> <p>S99 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</p> <p>S100 依標準作業程序操作並適應不同的貨運及設備差異</p> <p>S101 整合貨運時，選擇並使用所需的電腦及通信設備</p> <p>S102 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</p>
	T6.2 準備托運文件	<p>O6.2.1 托運文件</p> <p>O6.2.2 貨物標記</p>	<p>P6.2.1 準備整合貨物的托運文件</p> <p>P6.2.2 依據國家及國際法規及工作場域要求，記錄貨物的標記及標示要求</p> <p>P6.2.3 依工作場域程序完成及歸檔/儲存托運文件</p> <p>P6.2.4 整合貨運時考量危險物品的隔離需求</p>			

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 安排貨運或商品的運輸	T7.1 規劃運輸作業		<p>P7.1.1 將欲運輸之產品的資料及工作程序應用於運輸流程的分析</p> <p>P7.1.2 確認當地及國際的貨運運輸法規、規範及程序</p> <p>P7.1.3 確認包括人工處理設備、員工具備職能、儲存區域、商品管理設備及運輸設備在內的資源，以符合作業需求</p> <p>P7.1.4 規劃作業流程以滿足商定運送的時限</p> <p>P7.1.5 確認貨運或商品所需的運輸類型，以符合客戶要求、貨運類型及配送時間</p> <p>P7.1.6 在適用的情況下確認多種運輸模式</p> <p>P7.1.7 於適當情況下，選擇運輸模式之間的商品運送方法</p>	2	<p>K77 貨運及商品安排相關的作業規範及法規要求</p> <p>K78 相關的職業安全衛生及環境程序及法規</p> <p>K79 計算/預估材積</p> <p>K80 貨運運輸所需資訊的評估程序</p> <p>K81 評估儲存及運輸需求與選項的程序</p> <p>K82 選定運輸/儲存設備及系統的程序</p> <p>K83 安排所需的核准程序</p> <p>K84 完成運輸文件</p> <p>K85 安排貨運及商品運輸時可能發生的問題，及能採取的適當行動</p>	<p>S103 安排貨運及商品運輸時，與他人進行有效溝通</p> <p>S104 閱讀和解釋與安排貨運及商品運輸相關的說明、程序及資訊</p> <p>S105 解釋並遵守操作說明，並制定工作優先順序</p> <p>S106 完成安排貨運及商品運輸相關的文件</p> <p>S107 安排貨運及商品運輸時，與他人協同作業</p> <p>S108 與同事及客戶建立有效的工作關係</p> <p>S109 規劃自我作業，包括制訂優先的作業程序、預測成效及確定須改善之項目</p> <p>S110 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動</p>
	T7.2 安排貨運運輸		<p>P7.2.1 分配並監督員工、設備和臨時存儲區域（視需要）</p> <p>P7.2.2 固定貨運以確保內容物無損壞</p> <p>P7.2.3 選擇適合於商品及運輸方法的處理方式</p> <p>P7.2.4 告知個人作業的要求及時限</p>		<p>K86 安排貨運及商品運輸時，所需的資訊來源及文件</p> <p>K87 客戶服務政策與程序</p>	<p>S111 依法規要求及工作程序，即時回報及/或改正安排貨運及商品運輸過程中可能出現的問題</p> <p>S112 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</p>

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)
			<p>P7.2.5 監控作業流程，以確保包括人力及設備在內的資源能維持有效的程序，並符合工作場域及職業安全衛生的要求</p> <p>P7.2.6 依工作場域程序注意貨運的差異並採取措施</p>			<p>S113 依規劃之期程監控工作內容</p> <p>S114 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施</p> <p>S115 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</p> <p>S116 選擇並運用安排貨運及商品運輸所需的通訊、電腦及系統</p> <p>S117 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異</p>
	T7.3 完成安排流程	O7.3.1 貨運安排紀錄	<p>P7.3.1 執行監控流程以追蹤貨運的移動</p> <p>P7.3.2 將呈報的要求傳達給適當的人員</p> <p>P7.3.3 依工作場域程序檢查工作場域文件及紀錄的完整度，並歸檔/儲存</p>			
T8 評估與確認客戶運輸要求	T8.1 評估需運輸的商品/存貨		<p>P8.1.1 依工作程序要求，遵守客戶服務考量要素</p> <p>P8.1.2 諮詢客戶並判定需運輸商品/存貨的關鍵特性</p> <p>P8.1.3 確認貨物出貨的法規及/或特定需求</p> <p>P8.1.4 確認特殊貨物的處理特性/要求</p> <p>P8.1.5 任務要求符合公司能力及營運重點</p>	4	<p>K88 包括運量及負載法規在內的相關監管及規範要求</p> <p>K89 相關的職業安全衛生及環境保護政策及程序</p> <p>K90 評量及確認客戶運輸要求的工作場域協定及程序</p> <p>K91 執行持續改善流程的</p>	<p>S118 評估與確認客戶運輸要求時，與他人進行有效的溝通</p> <p>S119 評估與確認客戶運輸要求時，與他人進行協商</p> <p>S120 閱讀和解釋與評估及確認客戶運輸要求相關的說明、程序、資訊及標籤</p> <p>S121 解釋並遵守操作說明，並制定工作優先順序</p> <p>S122 完成評估及確認客戶運輸要求</p>
	T8.2 確定運輸需求		P8.2.1 以符合適用的運輸模式，配合			

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)
			客戶的地理位置、貨物包裝特性、需運輸的商品數量及所有特殊要求 P8.2.2 確認與評估所需的裝櫃地及目的地點的安全進入及操作 P8.2.3 確認並與客戶商定指定的運輸時間及路線 P8.2.4 與客戶確定貨物特性、運輸需求及成本效益相關的運輸模式 P8.2.5 依工作政策及程序進行運輸服務的風險評量		對策 K92 客戶服務、報價/規範系統及資源的操作重點 K93 評估與確認客戶運輸要求時，可能出現的典型問題及可採取的適當行動	相關的文件 S123 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 S124 評估及確認客戶運輸要求時，與他人協同作業 S125 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S126 依法規要求及工作場域程序，即時回報或改正評量及確認客戶運輸要求時可能出現的問題 S127 規劃作業活動，包括成果預測及確定須改善之項目 S128 依規劃之期程監控工作內容 S129 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施 S130 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 S131 依標準作業程序操作並適應不同的設備差異
	T8.3 完成文件	O8.3.1 貨物運輸服務相關紀錄	P8.3.1 依公司程序於授權範圍內進行作業處理的決策 P8.3.2 記錄工作場域及客戶的服務需求考量要素 P8.3.3 詳細列舉及記錄服務/規範的報價 P8.3.4 記錄貨物運輸的法律、保險或指定條件			

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。

A06 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A07 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。

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。
- 此項職務需具備基本之貿易英語能力。
- 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。
- 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】。