

進出口客戶服務(協調)人員職能基準

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
V2	KPS1420-002v2	進出口客戶服務(協調)人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	KPS1420-002	進出口客戶服務(協調)人員	歷史版本	已被《KPS1420-002v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KPS1420-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	進出口客戶服務(協調)人員		
所屬類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	國際貿易經理人員	職業別代碼	1420	
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業	行業別代碼	H5210	
工作描述		規劃與執行商品與服務之進出口作業。			
基準級別		4			

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 為國際貿易業務提供一般稅與進出口貨物稅的商業建議	T1.1 評量與國際貿易業務相關的一般稅與進出口貨物稅的適用性		P1.1.1 研究國際貿易業務相關稅則與進出口貨物稅的適用性 P1.1.2 研究與國際稅則有關的免稅額與特殊方案，或是否適用於企業營運及其特定國際貿易業務 P1.1.3 在貿易業務上應用免稅額 P1.1.4 檢查評量的正確性	3	K1 對商業營運、作業規範與國家標準的關鍵法條有概略知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 關稅法規 • 商品與服務法規 • 其他稅務法規與相關判決、解釋令、決策與指導方針 • 貿易相關法規 • 其他適用法規 	S1 數字計算能力 S2 對客戶出口的產品與服務之相關知識的學習技能
	T1.2 計算一	O1.2.1 一般稅	P1.2.1 了解國際貿易業務的構成要素			

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>般稅與貨物稅</p> <p>T1.3 對適用的一般稅與進出口貨物稅提供商業建議</p>	<p>與貨物稅試算表</p>	<p>· 以將其納入考量</p> <p>P1.2.2 計算國際貿易業務的一般稅與貨物稅</p> <p>P1.2.3 檢查計算的正確性</p> <p>P1.3.1 使用要求的格式提供計算結果與商業建議</p> <p>P1.3.2 檢查計算的正確度，並視需要尋求並獲得相關人士的確認</p> <p>P1.3.3 依照要求將完整的商業建議傳送給客戶與其他相關人士</p>		<p>K2 了解影響進出口商品一般稅、貨物稅的免稅額與特殊規定</p> <p>K3 商品與服務稅(GST)、相關一般稅與貨物稅的免稅項目</p> <p>K4 與進口、出口、報關業務、貨物運輸有關的組織政策與程序</p> <p>K5 應付一般稅、貨物稅錯誤計算的罰則</p>	
T2 研究國際市場	<p>T2.1 蒐集目標市場資訊</p> <p>T2.2 調查目標市場的趨勢</p> <p>T2.3 利用資</p>	<p>O2.1.1 蒐集國際市場研究資料</p> <p>O2.2.1 國際市場趨勢、數據資料文件</p> <p>O3.3.1 資料分</p>	<p>P2.1.1 決定國際市場研究的目標市場</p> <p>P2.1.2 確認市場研究的資訊要求</p> <p>P2.1.3 根據要求，透過所需資訊的來源與管道尋求協助</p> <p>P2.1.4 判斷與取得所需資訊的來源</p> <p>P2.2.1 從資訊來源蒐集所需資訊</p> <p>P2.2.2 應用統計分析工具以判定數據的趨勢</p> <p>P2.2.3 視需要尋求協助以分析所需資訊</p> <p>P2.2.4 調查因果影響</p> <p>P2.2.5 以文件記錄並向組織內相關人員報告所調查出的趨勢與因果影響</p> <p>P2.3.1 根據可取得的資料做決策</p>	5	<p>K6 對影響商業營運、作業規範與國家標準的國內外關鍵法條其有概略的知識，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 《國貿條規》 (International Commercial Terms, INCOTERMS) • 貿易相關法規 • 世界貿易組織的裁決 <p>K7 與所研究的國際市場相關的文化層面</p> <p>K8 市場研究技巧與工具</p> <p>K9 報告研究成果的相關知識</p> <p>K10 取得國際市場有關的外部與內</p>	<p>S3 持續對潛在市場機會相關的研究與資料蒐集技能</p> <p>S4 研究發現與建議的文件記錄與讀寫技能</p> <p>S5 時程管理的規劃與組織技能</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)
	料進行決策	析報告	P2.3.2 檢查決策與資料的一致性，以文件記錄與欲開發市場有關的決策理由 P2.3.3 以文件記錄並向組織內相關人員報告建議		部資訊	
T3 商品與服務之國際行銷	T3.1 挑選適當的行銷活動	O3.1.1 行銷活動規劃書 O3.1.2 行銷活動成本預算表	P3.1.1 取得針對特定國際目標市場的行銷計畫與行銷策略 P3.1.2 根據需要主動釐清、解讀行銷計畫與行銷策略 P3.1.3 草擬可能的一系列行銷活動 P3.1.4 根據市場研究的結果，以文化與社會適當性、成本、可行性與合適程度為基礎，挑選行銷活動 P3.1.5 視需要主動尋求並獲得協助，以挑選適當的行銷活動 P3.1.6 以文件記錄所挑選的行銷活動成本，以及選擇的理由，並取得組織的認同	5	K11 組織客戶關係策略 K12 行銷概念、原則與策略 K13 評估與監督原則與策略	S6 能以文件記錄行銷活動與策略的讀寫技能 S7 主動尋求並利用意見回饋，改善目前作法的溝通與協商技能
	T3.2 實施國際行銷活動		P3.2.1 決定行銷活動的優先順序，並取得實施的資源 P3.2.2 向參與行銷的人員說明他們在團隊中的角色與責任，確保行銷策略的成功 P3.2.3 依照行銷目標與預算要求，實施促銷			

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>活動</p> <p>P3.2.4 指派負責人員持續監督行銷活動，評估業績是否符合目的與目標</p> <p>P3.2.5 確保行銷活動的實施符合法律、倫理、安全要求及文化考量</p>			
	T3.3 監督與審視行銷績效	O3.3.1 行銷成果報告	<p>P3.3.1 監督績效進度，分析績效差距，並視需要採取矯正行動</p> <p>P3.3.2 分析超過目標的績效，藉以了解趨勢並設定新目標</p> <p>P3.3.3 鼓勵所有員工參與行銷活動，並提出改善行銷績效的方法</p> <p>P3.3.4 實施流程以蒐集顧客對行銷組合中各層面的反應，並據以改善目標與成果</p> <p>P3.3.5 進行持續的顧客與商業需求研究，以尋求改變與改善的機會與時機</p> <p>P3.3.6 分析市場現象，並找出新的商機</p>			
T4 分析、建議並進行整體邊境通關交易	T4.1 閱讀並解釋進出口貨物的文件		<p>P4.1.1 遵照海關及相關機構的法規和要求，評估進出口交易之文件</p> <p>P4.1.2 使用海關或其他法規對於進出口通關之規定</p> <p>P4.1.3 能夠將遺失或模糊的文件或資訊即時通知客戶</p>	4	<p>K14 瞭解生物安全要求</p> <p>K15 按照海關關稅法進行貨物分類</p> <p>K16 商業和海運文件知識</p> <p>K17 國際商業用語</p> <p>K18 海關相關法規和政策</p> <p>K19 邊境通關的文件要求</p>	<p>S1 外語表達與溝通能力</p> <p>S2 與客戶有效溝通</p> <p>S3 確認並解決進出口禁令和限制</p> <p>S4 為相關邊境通關交易之發展，確認、解釋並</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)
	T4.2 判定並分析問題		P4.2.1 能分析與關注進出口通關交易的要求，進行確認並作成紀錄 P4.2.2 按照工作場所程序，評估並記錄相關考量的涵義和風險		K20 免稅優待條件 K21 商品和服務稅規定及其他間接稅，包括傾銷和反補貼稅、酒稅 (wine equilisation tax, WET)、奢侈車稅(luxury car tax, LCT) K22 知悉關稅優惠貿易協議，包括自由貿易協議 K23 邊境通關和相關法規要求的新發展的資訊來源 K24 按照海關法的貨品估價 K25 邊境通關和相關法規要求的新發展所需學習技能和知識的方法	學習所需技能和知識 S5 協商、溝通並有效以口語和書信聯繫客戶和其他利害關係人 S6 提供優質的客戶服務 S7 閱讀並解釋有關分析、建議和進行邊境通關交易的指示、程序和資訊 S8 閱讀並解釋法規 S9 承擔分析、建議和進行邊境通關交易及其相關解決方案的責任 S10 使用軟體應用系統
	T4.3 開發並評量替代解決方案	O4.3.1 替代解決方案評估報告	P4.3.1 考量風險、法律要求和客戶需求，針對問題發展適當的替代解決方案 P4.3.2 按照職場程序，評估並書面化替代解決方案的相對利益和風險 P4.3.3 視需要將各種方案之相對利益和風險的檢視結果進行記錄			
	T4.4 選擇並驗證解決方案	O4.4.1 替代解決方案報告	P4.4.1 根據評量結果和優先選擇方案，發展替代解決方案 P4.4.2 將選擇之方案依職場程序和政策建檔，並述明參照之法規要求、所選擇方案之效益、牽涉之風險及如何進行管理 P5.4.3 在評量和分析的流程中，確認關鍵議題，並與相關內部和外部人員討論及釐清			
	T4.5 完成邊境通關交易		P4.5.1 與客戶討論整體邊境通關交易的評估結果 P4.5.2 提供客戶有關邊境通關交易的建議、推薦之解決方法和理由			

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)
			P4.5.3 按照所同意的方法、相關法規要求和程序，完成整體邊境通關交易			
	T4.6 書面記錄邊境通關交易	O4.6.1 貨品邊境通關文件	<p>P4.6.1 按照法規要求和組織程序，完成並查核整體邊境通關交易所需文件</p> <p>P4.6.2 將所需訊息輸入適合的系統</p> <p>P4.6.3 記錄整體邊境通關交易，及其針對特定議題、問題所採取解決方案與行動</p> <p>P4.6.4 按照組織程序，轉交有關於邊境通關交易相關的資訊給客戶和相關內部及外部人員</p> <p>P4.6.5 根據海關和相關法規要求和組織程序，以保留整體邊境交易之紀錄</p>			
	T4.7 以正式評量機制解決爭端		<p>P4.7.1 按照海關要求和其他相關法規，判定有關邊境交易爭端的正式評量需求</p> <p>P4.7.2 按照海關要求和其他相關法規，判定適合有關邊境交易爭端的評量機制</p> <p>P4.7.3 按照海關要求和其他相關法規，以評量機制解決邊境交易之爭端</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

A02 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。

A03 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，完成任務。

A04 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。

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/經驗/或能力條件：**
 - 大專以上國際貿易相關科系畢業，或具 1 年以上國際貿易相關經歷。
- 本項職業所需之外語表達與溝通能力，可依個別企業之需求訂定外語能力檢定標準。