

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
V3	KPS1420-002v3	進出口客戶服務(協調)人員	最新版本	略	2020/12/21
V2	KPS1420-002v2	進出口客戶服務(協調)人員	歷史版本	已被《KPS1420-001v2》取代	2018/12/20
V1	KPS1420-002v1	進出口客戶服務(協調)人員	歷史版本	已被《KPS1420-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KPS1420-002v3			
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			

主要職責	工作任務	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 提供一般稅與進出口貨物稅的商業建議	T1.1 評估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 選擇適用於企業營運及其特定國際貿易業務，所需的國際稅則免稅額與特殊方案 P1.1.3 檢查評量的正確性	3	K01 中央及地方相關法規 ^{【註1】} K02 國際商業貿易相關規範與法規 ^{【註2】} K03 商品與服務稅(GST)、相關一般稅與貨物稅的免稅項目 K04 與進口、出口、報關業務、貨物運輸有關的組織政策與程序	S01 數字計算能力
	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			

主要職責	工作任務	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 提供適用一般稅與進出口貨物稅的商業建議</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 檢查選擇之一般稅與進出口貨物稅計算的正確性</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>		K05 應付一般稅、貨物稅錯誤計算的罰則	
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 利用資料進行決策</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>O2.3.1 資料分析報告</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 從國際市場趨勢資訊來源(包含跨境電商)· 蒐集所需資訊</p> <p>P2.2.2 應用統計分析工具· 判定相關數據的趨勢並調查因果影響</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· 並檢查決策與資料的一致性</p> <p>P2.3.2 完成資料分析報告· 記錄與欲開發市場有關的決策理由</p> <p>P2.3.3 向組織內相關人員報告建議</p>	4	<p>K01 中央及地方相關法規【註1】</p> <p>K02 國際商業貿易相關規範與法規【註2】</p> <p>K06 與所研究的國際市場相關的文化層面</p> <p>K07 市場研究技巧與工具</p> <p>K08 報告研究成果的相關知識</p> <p>K09 國際市場有關的外部與內部資訊</p>	<p>S02 對潛在市場機會相關的研究與資料蒐集技能</p> <p>S03 撰寫研究發現與建議的讀寫技能</p> <p>S04 規劃與組織時程管理的技能</p>
T3 執行商	T3.1 挑選適	O3.1.1 行銷活	P3.1.1 取得針對特定國際目標市場的行銷	4	K10 組織客戶關係策略	S05 撰寫行銷活動與策略的

主要職責	工作任務	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)
品與服務之國際行銷	當的行銷活動	動規劃書 O3.1.2 行銷活動成本預算表	<p>計畫與行銷策略</p> <p>P3.1.2 根據需要主動釐清、解讀行銷計畫與行銷策略</p> <p>P3.1.3 草擬可能的一系列行銷活動</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>		<p>K11 行銷概念、原則與策略</p> <p>K12 評估與監督原則與策略</p>	<p>讀寫技能</p> <p>S06 溝通與協商技能</p>
	T3.2 實施國際行銷活動		<p>P3.2.1 決定行銷活動的優先順序，並取得實施的資源</p> <p>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</p> <p>P3.2.3 依照行銷目標與預算要求，實施促銷活動</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</p>			

主要職責	工作任務	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>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>K01 中央及地方相關法規^{【註1】}</p> <p>K02 國際商業貿易相關規範與法規 【註2】</p> <p>K13 商業和海運文件知識</p> <p>K14 國際商業用語</p> <p>K15 邊境通關的文件要求</p> <p>K16 免稅優待條件</p> <p>K17 按照海關法的貨品估價</p>	<p>S06 溝通與協商技能</p> <p>S07 外語表達與溝通能力</p> <p>S08 與客戶有效溝通</p> <p>S09 邊境通關交易之發展所 需技能</p> <p>S10 客戶服務導向技能</p> <p>S11 邊境通關交易問題解決 技能</p> <p>S12 進出口交易系統應用技 能</p>
	T4.2 判定並分析問題		<p>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</p> <p>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</p>			
	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	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>			
	T4.4 選擇並驗證解決方案	O4.4.1 替代解決方案報告	<p>P4.4.1 根據評量結果和優先選擇方案，發 展替代解決方案</p> <p>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</p> <p>P4.4.3 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</p>			

主要職責	工作任務	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)
	T4.5 完成邊境通關交易		<p>P4.5.1 與客戶討論整體邊境通關交易的評估結果</p> <p>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</p> <p>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</p>			
	T4.6 記錄邊境通關交易文件	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 解決邊境交易爭端		<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，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(學)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。
 - 【註1】中央及地方相關法規包括
 - 性別平等工作法
 - 身心障礙者權益保障法
 - 道德倫理原則
 - 消費者保護法
 - 公平交易法
 - 個人資料保護法
 - 財金法規
 - 職業安全衛生法規
 - 【註2】國際商業貿易相關規範與法規包括：
 - 國際貿易相關法規
 - 雙邊或區域貿易協定
 - 世界貿易組織裁定
 - 國際商業條款(International Commercial Terms, INCOTERMS)
 - 關稅法規
 - 危險物品法案
 - 邊境通關相關法規
 - 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)
- 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。