

進出口客戶服務人員職能基準

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
V4	KPS1420-002v4	進出口客戶服務人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	KPS1420-002v3	進出口客戶服務(協調)人員	歷史版本	已被《KPS1420-001v3》取代	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		KPS1420-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	進出口客戶服務人員		
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		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檢視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檢查稅則適用的正確性。	3	K01相關法規 K02 國際商業貿易相關規範與法規 K03相關稅則概論 K04進口、出口、報關業務、貨物運輸等相關知識。	S01數字計算能力 S02基礎外語能力
	T1.2計算	O1.2.1—	P1.2.1了解國際貿易業務的構成要素，以將其納	3	K01相關法規	S01數字計算能力

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)
	一般稅與貨物稅	一般稅與貨物稅試算表	入考量。 P1.2.2計算國際貿易業務的一般稅與貨物稅。 P1.2.3檢查選擇之一般稅與進出口貨物稅計算的正確性。		K02 國際商業貿易相關規範與法規 K03相關稅則概論 K04進口、出口、報關業務、貨物運輸等相關知識。	S02基礎外語能力
	T1.3提供適用一般稅與進出口相關稅則建議		P1.3.1使用要求的格式，提供計算結果與建議。 P1.3.2檢查計算的正確度，並視需要尋求並獲得主管及利益關係人確認。	3	K01相關法規 K02 國際商業貿易相關規範與法規 K03相關稅則概論 K04進口、出口、報關業務、貨物運輸等相關知識。	S01數字計算能力 S02基礎外語能力
T2判別、建議並進行通關作業	T2.1閱讀並解釋進出口貨物的文件		P2.1.1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。 P2.1.2使用海關或其他法規對於進出口通關之規定。 P2.1.3將遺失、異常的文件或資訊即時通知客戶。 P2.1.4稅則適用的澄清與處理。	4	K01相關法規 K02 國際商業貿易相關規範與法規 K03相關稅則概論 K04進口、出口、報關業務、貨物運輸等相關知識。 K05國際商業用語 K06邊境通關文件 K07免稅優惠知識	S03溝通能力 S02基礎外語能力 S05顧客關係管理能力 S06科技運用能力 S07邊境通關交易之發展所需能力 S08客戶服務導向能力 S09邊境通關交易問題解決能力
	T2.3完成邊境通關作業		P2.3.1與客戶討論整體邊境通關評估結果。 P2.3.2提供客戶有關邊境通關作業的建議、推薦之解決方法和理由。 P2.3.3按照客戶同意的方法、相關法規要求和程	3	K01相關法規 K02 國際商業貿易相關規範與法規 K03相關稅則概論	S02基礎外語能力 S03溝通能力 S05顧客關係管理能力 S06科技運用能力

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)
			序，完成整體邊境通關作業。		K05國際商業用語 K06邊境通關文件 K07免稅優惠知識 K08商業和海空運文件知識	S08客戶服務導向能力 S04問題解決能力
	T2.4記錄邊境通關作業文件	O2.4.1貨品邊境通關文件	P2.4.1按照法規要求和組織程序，完成並查核整體邊境通關作業所需文件。 P2.4.2記錄整體邊境通關作業，及其針對特定議題、問題所採取解決方案與行動。 P2.4.3按照組織程序，轉交有關於邊境通關作業相關的資訊給予利益相關人員。 P2.4.4根據海關和相關法規要求和組織程序，以保留整體邊境通關作業紀錄。	3	K01相關法規 K02 國際商業貿易相關規範與法規 K03相關稅則概論 K05國際商業用語 K06邊境通關文件 K07免稅優惠知識 K08商業和海空運文件知識	S02基礎外語能力 S03溝通能力 S05顧客關係管理能力 S06科技運用能力 S08客戶服務導向能力 S04問題解決能力

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 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，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。

A05 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。

說明與補充事項

● 建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：

- 高中職以上國際貿易相關科系畢業。
- 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。

說明與補充事項

● 其他補充說明：

- 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、財金相關法規及職業安全衛生法規、勞動基準法等。
- 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、跨境電商相關法規等。相關稅則概論：商品與服務稅(GST)、相關一般稅與貨物稅的免稅項目。
- 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，適用於倉儲、報關或進出口運輸相關職類。