

**倉儲管理師職能基準**

<b>職能基準代碼</b>		MMP4321-002			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	倉儲管理師		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	物流運輸 / 物流規劃及管理	<b>職類別代碼</b>	MMP	
	<b>職業別</b>	存貨事務人員	<b>職業別代碼</b>	4321	
	<b>行業別</b>	運輸及倉儲業 / 倉儲業	<b>行業別代碼</b>	H53	
<b>工作描述</b>		倉儲作業執行，負責商品上下架、盤點、補貨、寄貨、出貨等物流管理作業。			
<b>基準級別</b>		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 依規範確認產品及庫存	T1.1 確認與分類產品		P1.1.1 依工作程序及準則確認產品並進行分類	3	K1 工作活動相關的規範及法規	S1 安排工作活動時，與其他人有效的溝通
	T1.2 依指示放置產品位置		P1.2.1 根據指示決定產品位置 P1.2.2 使用標籤、庫存系統及其它資訊來源協助產品識別、處理方式及其儲存要求		K2 相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則 K3 於工作場域應用產品知識以符合相關程序及政策	S2 於工作場域操作的相關產品資訊、政策及法規要求的取得、閱讀及解釋 S3 完成安排工作活動的相關文件
	T1.3 協助個人解決存貨識別與位置問題		P1.3.1 確認新的存貨項目，並將特定產品資訊提請相關人員注意 P1.3.2 預測存貨查詢，並協助團隊成員瞭解此類產品相關資訊 P1.3.3 協助人員進行例行及非例行的存貨查詢，並向相關人員更新產品資訊		K4 作業系統、設備、管理及其他現場系統的操作重點 K5 各種產品類別或組別及其關鍵特性、危害及	S4 安排工作活動時，與其他人協同作業 S5 適應工作的文化差異，包括行為模式及與他人的互動

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)
			P1.3.4 鼓勵人員涉獵產品資訊以維持及建立產品知識，並應用於問題解決及資訊分析技能		特殊處理、堆疊及儲存要求的資訊	
	T1.4 確認適當地轉移與處理要求		P1.4.1 確認並評估在存貨區域內轉移不同的產品需使用的資源 P1.4.2 透過差異識別及回報，支援接收及發送區域的作業 P1.4.3 透過產品來源知識、產品選擇目的地頻率(或週期性)及潛在供應問題，通知存貨的重新採購 P1.4.4 依工作準則完成相關文件			
	T1.5 參與持續改善		P1.5.1 運用客戶要求的知識決定工作設計 P1.5.2 預測潛在的問題，並通知適當人員 P1.5.3 主動發現工作組織的改善機會			
T2 銷售產品與服務	T2.1 準備進行財務交易	O2.1.1 銷售時點情報系統	P2.1.1 依工作場域政策及程序，編制款項、商品及服務 P2.1.2 建立銷售時點情報系統，以滿足工作場域要求及標準	3	K6 銷售產品與服務的法規及作業規範 K7 相關的職業安全衛生程序及準則	S6 依法規要求及工作程序，及時回報及/或改正安排工作活動時可能出現的問題 S7 運用產品/存貨的資訊來決定、規劃及安排適用於接收、儲存、商
	T2.2 促銷產品與服		P2.2.1 依工作場域政策及程序，發展		K8 銷售產品與服務的工	

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)
	務		促銷產品與服務的對策 P2.2.2 依工作場域程序，執行促銷產品與服務的對策		K9 我國及國際運輸行業準則	品移動、發貨、庫存監控及重新採購的流程 S8 依不同的操作情境、風險評估及環境，修改施行措施 S9 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
	T2.3 銷售產品與服務	O2.3.1 收據	P2.3.1 應用產品知識回答客戶的詢問 P2.3.2 以有禮貌的方式進行銷售交易，使顧客滿意 P2.3.3 正確計算價格及收費、找零及開立收據			
	T2.4 處理退款		P2.4.1 依公司程序證明退款要求 P2.4.2 完成退款要求的申請流程，確保記錄交易的細節 P2.4.3 正確計算款項，並有禮貌地退還客戶			
	T2.5 協調財務交易		P2.5.1 計算款項金額、發放的折價券及退款的價值，以與總銷售額一致並核實手上的現金並可核實手上的現金 P2.5.2 確保金錢、商品、服務的應享權利、調解之文件符合工作場域要求			
T3 安排快遞/配送的優先	T3.1 確認作業要求		P3.1.1 解讀並視需要釐清作業要求及客戶的指定要求 P3.1.2 定位裝載及配送地點			

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)
順序			<p>P3.1.3 確認需遞送的物料尺寸、重量及配置</p> <p>P3.1.4 確認輔助裝載及配送所需的設備</p>		<p>南</p> <p>K12 快遞及貨物配送操作相關的職業安全衛生程序及準則</p> <p>K13 快遞及貨物配送操作的風險及控制風險的相關安全注意事項</p> <p>K14 協調及訂定快遞及貨物配送操作優先順序的工作程序及政策</p>	<p>送操作優先順序相關的說明、程序、資訊及標誌</p> <p>S12 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>S13 完成訂定快遞及貨物配送操作優先順序相關的文件</p> <p>S14 依要求協定操作電子通信設備</p>
	T3.2 規劃及準備作業		<p>P3.2.1 依距離、運送時間、客戶要求、涉及資源及已知的優先順序規劃作業</p> <p>P3.2.2 檢查規劃的步驟及結果以確保符合指示及作業要求</p> <p>P3.2.3 確定作業順序，必要時回報總部</p> <p>P3.2.4 選擇所需的資源</p>			
	T3.3 進行作業操作	O3.3.1	<p>P3.3.1 依計畫及品質要求，在設備及操作員能力範圍內進行作業</p> <p>P3.3.2 確認操作過程中的困難/不確定性，並決定替代方案</p> <p>P3.3.3 依工作場域品質程序進行物料的裝載與配送</p>			
	T3.4 調整作業優先順序	O3.4.1 作業計畫	<p>P3.4.1 調整/修改作業計畫或路線以滿足優先順序或情況的變更</p> <p>P3.4.2 作業計畫的變更需回報總部</p>			
	T3.5 完成作業操作		<p>P3.5.1 檢視作業以確保其結果滿足客</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)
			戶要求及品質 P3.5.2 完成工作文件 P3.5.3 檢查設備是否可正常作動並歸還到存放區域 (如適用) P3.5.4 依工作場域程序維持商品的安全			
T4 應用安全程序處理/運輸危險物品或爆裂物	T4.1 以安全方式操作設備及/或車輛		P4.1.1 檢查安全設備的可用性、要求數量及類型 P4.1.2 依相關的產業法規、牌照/許可要求/或標準、及警察及/或主管機關的指示，安全地操作設備/車輛 P4.1.3 正確的應用安全準則及規範 P4.1.4 依相關的政府法規及規範，處理/運送危險物品/爆裂物/有害物質 P4.1.5 評估危險物品/爆裂物/有害物質相關的緊急程序 P4.1.6 依相關的規範及政府法規執行緊急程序，以確保預防措施按照緊急程序要求的方式執行 P4.1.7 實施程序以減少對設備、設施及環境的損壞及人員傷害	3	K15 危險物品、爆裂物或有害物質的識別、處理及標示相關的國家及地方法法規及規範 K16 貨物起重及移動相關的職業安全衛生程序及準則 K17 公司的事件通報系統，人員須向相關政府監管機關回報事件 K18 處理及運送危險物品、爆裂物及有害物質的風險及危害，及風險控制相關的預防措施 K19 危險物品、爆裂物或有害物質的工作場域程序	S15 閱讀和解釋危險物品、爆裂物或有害物質處理及運輸相關的說明、程序、資訊及標誌 S16 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序 S17 完成危險物品、爆裂物或有害物質處理及運輸相關的文件 S18 依要求的協定操作電子通信設備 S19 處理或運輸危險物品或爆裂物時，與他人協同作業 S20 適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動 S21 依法規要求及工作場域程序及時回報及/或改正危險物品、爆裂物或有害物質處理及運輸時可能發生的問題、故障或機能失常 S22 實施危險物品或爆裂物處理或運

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 諮詢相關監管機關/人員		<p>P4.2.1 依相關法規要求，運用相關的工作場域程序，於指定時限內向主管機關、消防隊及/或警察機關報告危險物品事件</p> <p>P4.2.2 依要求提供協助予主管機關</p> <p>P4.2.3 依工作場域程序向受影響區域的民眾提出警告</p>		<p>K20 各種危險物品、爆裂物或有害物質的特性以其對處理及運輸的影響</p> <p>K21 各類危險物品、爆裂物或有害物質的相容性</p> <p>K22 工作場域要求的內務管理標準程序</p> <p>K23 現場佈置及排除障礙物</p>	<p>輸過程中可能發生意外情況的應變計畫</p> <p>S23 應用安全注意事項及要求的行動來減少、控制或排除危險物品、爆裂物或有害物質處理及運輸過程中可能存在的危害</p> <p>S24 依規劃之期程監控工作活動</p> <p>S25 應用疲勞管理知識和技術</p> <p>S26 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>S27 依標準作業程序操作並適應不同的處理及運輸設備的差異</p> <p>S28 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>
T5 提供來自和有關於紀錄的資訊	T5.1 確認要求紀錄的範圍	O5.1.1 使用者需求紀錄	<p>P5.1.1 藉由解讀使用者需求來確認其需要的指定資訊，並釐清不明確的初始需求</p> <p>P5.1.2 透過需求分析確認可能包含使用者要求的各類紀錄</p> <p>P5.1.3 使用適當的搜尋輔助及紀錄保存系統，取得需要的紀錄</p> <p>P5.1.4 資訊需求超出職員所能滿足的</p>	2	<p>K24 在紀錄管理流程下，提供來自於紀錄或其相關的資訊法規</p> <p>K25 相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則</p> <p>K26 提供來自於紀錄或其相關資訊的工作程序</p>	<p>S29 提供紀錄或其相關的資訊時，與他人有效溝通</p> <p>S30 閱讀並解釋提供紀錄或其相關的資訊相關的說明及程序</p> <p>S31 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>S32 完成提供紀錄或其相關資訊有關的文件</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)
			能力時，向使用者建議適當的同事或外部組織		及政策，包括資訊及紀錄的保密及安全性	S33 依要求協定操作電子通信設備
	T5.2 蒐集需要的紀錄	O5.2.1 使用者需求紀錄	<p>P5.2.1 透過需求分析，確認可能包含使用者要求的各類紀錄，並取得其資訊內容</p> <p>P5.2.2 依需要選用，並以與需求一致的方式準備資訊</p> <p>P5.2.3 依組織程序蒐集能滿足使用者要求的指定紀錄</p> <p>P5.2.4 依紀錄保存系統及組織程序，追蹤紀錄位置的變更及使用者的使用需求</p> <p>P5.2.5 向使用者解釋無法於指定時限內取得指定紀錄的障礙，並修改時限</p>		<p>K27 在紀錄管理流程下，提供來自於紀錄或其相關資訊的作業系統操作、設備、管理及現場操作重點</p> <p>K28 發現來自於紀錄或其相關的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>K29 於紀錄管理系統範圍內的工作流程</p> <p>K30 使用各項設備提供紀</p>	<p>S34 提供紀錄或其相關資訊時，與他人共同作業</p> <p>S35 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>S36 依法規要求及工作場域程序，及時回報及/或改正提供紀錄或其相關的資訊時可能出現的問題</p> <p>S37 遵守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>S38 自我規劃，包括成果預測及確定應改善之項目</p> <p>S39 依規劃之期程監控工作活動</p> <p>S40 依不同的操作情境、風險情況及</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)
	T5.3 解讀並管理存取規則及程序	O5.3.1 使用者需求紀錄	<p>P5.3.1 依組織程序確定要求紀錄的人員，並確認存取規則及程序類別</p> <p>P5.3.2 所要求的紀錄應滿足使用者類別的存取限制規則及準則</p> <p>P5.3.3 當存取限制規則及準則制止使用者的存取時，應記錄決策並通知使用者其檢視該決策的權利</p> <p>P5.3.4 如決定紀錄或資訊的部份存取限制，需與限制的基礎一同確認並記錄必須受限的紀錄或資訊</p>		<p>錄或其相關資訊，及其使用時應遵守的預防措施及程序</p> <p>K31 工作要求的內務管理標準及程序</p> <p>K32 現場佈置及清除障礙物</p>	<p>環境，修改行動方案</p> <p>S41 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>S42 識別，選擇並有效的使用提供來自於紀錄或其相關資訊的設備</p> <p>S43 使用包括電腦、無線電裝置、電子資料交換系統等各種資訊科技裝置</p> <p>S44 依標準作業程序適應不同的設備差異</p> <p>S45 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> <p>S46 保持資料的安全及保密</p>
	T5.4 提供資訊以回應使用者需求		<p>P5.4.1 依存取規則及組織程序，在適當的情況下，保護特定的紀錄或其部份，以防存取資訊及/或紀錄</p> <p>P5.4.2 依初始需求及組織程序，以適當的格式為使用者準備需要的紀錄</p> <p>P5.4.3 遵守所有存取規則、紀錄保存要求、指定時程及職業安全衛生準則</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)
			P5.4.4 依系統規則及組織程序，記錄用於提供資訊所調閱及使用的紀錄			
T6 執行電子資料交換以傳輸運輸文件	T6.1 識別並建立文件目的及資訊來源		<p>P6.1.1 識別任務的目的，並取得適當的文件範本</p> <p>P6.1.2 依任務要求取得紙本或數位化的資料來源</p> <p>P6.1.3 確認並更新的現有檔案及資料</p> <p>P6.1.4 選擇並正確地整合任務適用的法規、客戶說明、協定及程序相關的儲存資料</p>	2	<p>K33 相關協議、作業規範或其它法律要求，包括地方及國際貨運法規</p> <p>K34 工作場域電腦使用相關的職業安全、衛生程序及準則</p> <p>K35 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</p> <p>K36 電子資料傳輸及儲存的工作程序，及相關電腦設備及應用程式軟體的使用</p>	<p>S47 執行電子資料交換以傳輸運輸文件時，與他人有效的溝通</p> <p>S48 閱讀和解釋使用電子資料交換以傳輸運輸文件相關的說明、程序及手冊</p> <p>S49 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>S50 完成作業活動相關的文件</p> <p>S51 依協定使用電子資料交換，以傳輸運輸文件</p> <p>S52 使用電子資料交換來傳輸運輸文件時，與他人共同作業</p> <p>S53 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>S54 依法規要求及工作場域程序及時回報及/或改正以電子資料交換傳</p>
	T6.2 編譯資料檔案	O6.2.1 資料檔案	<p>P6.2.1 依要求的格式及版面設定，建立/更新檔案</p> <p>P6.2.2 遵守法規及工作場域要求，準確輸入符合目的的資料</p> <p>P6.2.3 檢查所有文件相關章節的準確性及完整性</p> <p>P6.2.4 依工作場域程序，識別文件的差異並採取措施</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)
			P6.2.5 依工作場域與法規要求，保存及儲存已建立或更新的檔案			輸運輸文件時可能發生的問題、故障或機能失常 S55 應用安全注意事項及要求的行動來降低、控制或排除作業活動過程中可能存在的危險因素 S56 依規劃之監控工作活動 S57 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動方案 S58 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 S59 於作業條件範圍內確認並使用相關的設備、軟體、流程及程序 S60 依標準作業流程適應不同的電子資料交換設備差異 S61 保持手眼協調
	T6.3 傳輸文件	O6.3.1 文件	P6.3.1 正確的識別並選擇文件傳輸目標位置 P6.3.2 檢查目標位置是否備妥以接收傳輸 P6.3.3 依工作程序進行資料安全傳輸 P6.3.4 依工作程序在確保使用條件下傳輸文件，且正確的下載所有資訊 P6.3.5 在授權範圍內採取行動以改正傳輸錯誤 P6.3.6 依工作程序列印文件並歸檔/儲存/轉發			
	T6.4 接收文件	O6.3.2 文件	P6.4.1 檢查裝置設備是否就緒以接收下載的文件 P6.4.2 列印及/或檢查所接收文件的準確性及可讀性 P6.4.3 在授權範圍內採取行動以改正傳輸錯誤			

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)
			P6.4.4 依工作程序列印文件並歸檔/儲存/轉發			
T7 維持紀錄的管控	T7.1 追蹤紀錄	O7.1.1 追蹤紀錄	<p>P7.1.1 依需求或說明，找尋紀錄的唯一識別碼</p> <p>P7.1.2 依紀錄系統規則及組織程序，自紀錄系統取得紀錄位置</p> <p>P7.1.3 依紀錄系統規則及組織程序，自紀錄系統取得紀錄位置歷史</p> <p>P7.1.4 依紀錄系統規則及組織程序，自紀錄系統取得紀錄相關資訊</p> <p>P7.1.5 依組織程序更新及修改紀錄相關的資訊</p> <p>P7.1.6 於指定時限內完成所有紀錄系統的處置</p>	2	<p>K37 在紀錄管理流程下為維持紀錄控制的相關法規</p> <p>K38 相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則</p> <p>K39 紀錄管控維持的工作程序及政策，包括資訊及紀錄的保密及安全性</p> <p>K40 在紀錄管理流程下，管控並維持作業系統操作、設備管理及現場操作的重點</p> <p>K41 執行紀錄管控維持時可能遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動</p> <p>K42 於紀錄管理系統範圍內的操作流程</p> <p>K43 用於紀錄管控維持的</p>	<p>S62 維持紀錄的管控時，與他人有效溝通</p> <p>S63 閱讀和解釋與紀錄管控維持相關的說明、程序及資訊</p> <p>S64 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>S65 完成紀錄管控維持相關的文件</p> <p>S66 依要求的協定操作電子通信設備</p> <p>S67 維持紀錄的管控時，與他人協同作業</p> <p>S68 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>S69 依法規要求及工作場域程序，及時回報及/或改正紀錄管控維持時可能出現的問題</p> <p>S70 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>S71 規劃自我工作，包括成果預測及確定應改善之項目</p> <p>S72 依規劃之期程監控工作活動</p>
	T7.2 進行檔案稽核	O7.2.1 織程序及紀錄系統程序的清單	<p>P7.2.1 依主管指示，於儲存區域實際找出檔案</p> <p>P7.2.2 確認文件標示及實際位置的差異</p> <p>P7.2.3 明確/具體通知/知會主管所有差異及/或問題</p> <p>P7.2.4 依組織程序，在稽核過程觀察並注意不可接受的紀錄保存方法</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 依組織程序更新及修改異常的紀錄資訊</p> <p>P7.2.6 依組織程序及紀錄系統程序，準備並提交清單予主管</p>		<p>設備類型，以其使用時應遵守的預防措施及程序</p> <p>K44 工作場域要求的內務管理標準及程序</p> <p>K45 現場佈置及清除障礙物</p>	<p>S73 依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動方案</p> <p>S74 依需要的注意細節，有系統地工作</p> <p>S75 使用各種資訊科技裝置，包括電腦、無線電裝置、電子資料交換系統等</p> <p>S76 維持資料的安全及保密</p> <p>S77 識別、選擇並有效使用管控紀錄維護的資訊設備</p> <p>S78 依標準作業程序，適應不同的設備差異</p> <p>S79 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>
	T7.3 準備紀錄系統的報告	O7.3.1 紀錄系統的報告	<p>P7.3.1 依主管指示或要求，自系統準備報告</p> <p>P7.3.2 依工作場域程序及紀錄系統程序準備報告</p> <p>P7.3.3 於指定時限內完成所有紀錄的報告</p>			
	T7.4 準備職員名冊	O7.4.1 職員名冊	<p>P7.4.1 依主管指示，檢查並更新職員及使用者名冊，以使與組織成員目前位置及名稱相符</p> <p>P7.4.2 依主管指示複製職員及使用者名冊，並分發副本至需求單位</p>			
	T7.5 實施災難復原程序		<p>P7.5.1 確認災難復原的政策及程序</p> <p>P7.5.2 依工作場域程序及授權範圍內進行復原行動</p> <p>P7.5.3 依工作場域程序通知相關人員採取措施</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)
T8 準備及處理財務文件	T8.1 記錄及平衡零用金交易	O8.1.1 財務文件	<p>P8.1.1 依工作場域程序要求，準備零用金單據</p> <p>P8.1.2 處理前檢查零用金報銷及單據的準確性及真實性</p> <p>P8.1.3 記錄零用金交易</p> <p>P8.1.4 依工作程序指明違規行為，並向指定人員/部門提出</p>	4	<p>K46 相關的財務法規、準則及程序，包括適用的稅務文件要求</p> <p>K47 相關的職業安全衛生及環境程序及法規</p> <p>K48 準備及處理財務文件的工作程序</p> <p>K49 準備及處理財務文件所需的聯繫人及資訊來源</p> <p>K50 客戶服務政策及程序</p> <p>K51 金融機構、政府及其它相關機構的文件要求</p> <p>K52 準備及處理財務文件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</p>	<p>S80 準備及處理財務文件時，與他人進行有效溝通</p> <p>S81 閱讀、解釋與準備及處理財務文件相關的說明、程序及資訊</p> <p>S82 解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>S83 完成準備及處理財務文件相關的文件</p> <p>S84 依要求協定操作電子通信設備</p> <p>S85 以人工或在相關設備及計算機的協助下執行作業</p> <p>S86 準備及處理財務文件時，與他人共同作業</p> <p>S87 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>S88 依法規要求及工作場域程序，及時回報及/或改正準備及處理財務文件時可能出現的問題</p> <p>S89 針對準備及處理財務文件時可能發生的意外情況實施應變計畫</p> <p>S90 依規劃之期程監控工作活動</p> <p>S91 依不同的操作情境、風險情況及</p>
	T8.2 平衡所有交易	O8.2.1 債權人的發票	<p>P8.2.1 依工作程序，將交易提交予指定人員/部門檢查</p> <p>P8.2.2 依工作程序，核對支付給債權人的發票</p> <p>P8.2.3 依工作程序核對發票與出貨單/服務協定之間的差異，並回報決議</p> <p>P8.2.4 依工作程序識別發票金額錯誤，並在授取範圍內採取修正行動</p>			
	T8.3 依指示改正差異	O8.3.1 發票	<p>P8.3.1 付款處理正確及授權的發票，依需要記入財務紀錄</p> <p>P8.3.2 依工作場域程序於授權範圍內解答債權人的查詢，或請教其它相關人員</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)
	T8.4 準備債務人發票	O8.4.1 發票 O8.4.2 財務日誌 O8.4.3 稽核文件	P8.4.1 執行預備計算以製作準確的發票 P8.4.2 完成相關文件以確保內容的準確性 P8.4.3 寄出發票前，提交予指定人員以進行核實 P8.4.4 於指定時限內發送發票 P8.4.5 將核對的數據輸入財務日誌 P8.4.6 歸檔文件以備後續稽核，視需要採取追蹤動作			環境，修改行動措施 S92 依需要的注意細節，有系統地作業 S93 準備及處理財務文件時選擇並使用相關設備，包括適當的各類辦公室設備、電腦系統及財務軟體套件 S94 依標準作業程序適應不同的設備差異
	T8.5 準備及處理銀行文件	O8.5.1 存款單	P8.5.1 依金融機構要求，將財務交易列於存款單 P8.5.2 存款文件須與所有財務之計算相符 P8.5.3 金融機構存款總額須與內部紀錄相符 P8.5.4 存放存款於金融機構			
T9 參與環境永續的工作實務	T9.1 確定目前資源的使用狀況		P9.1.1 確定工作場域中的環境及資源效率問題 P9.1.2 確定自己工作職責中使用的資源 P9.1.3 運用適當的技術，測量並記錄目前資源的使用狀況	2	K53 與下列項目相關的環境問題 K54 產品生命週期：翻新、再利用及回收 K55 工作場域/現場環境管理對策要求的特性：	S95 人際關係技能：在團隊環境中工作 S96 口頭溝通技巧，包括： ■ 詢問 ■ 聆聽 ■ 聯繫

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)
			P9.1.4 確認工作場域環境中的危害，並向適當人員回報		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合約要求</li> <li>■ 能源效率系統及程序</li> <li>■ 程序及流程</li> </ul> K56 目標，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 減少碳排放量</li> <li>■ 清潔劑生產</li> <li>■ 精實管理</li> </ul> K57 與下列項目相關的職業安全衛生要求： <ul style="list-style-type: none"> <li>K58 危險物品及危害物質</li> <li>K59 職業安全衛生管控層級</li> <li>K60 運輸及物流服務要求，包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公司要求和結構</li> <li>■ 適用於指定運輸及物流功能的法律、法規及作業規範</li> <li>■ 設備的清潔和維護</li> <li>■ 設備的選擇</li> <li>■ 設備的操作</li> <li>■ 資源效率流程</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 傳達資訊</li> </ul> S97 閱讀技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 工作內容列表單</li> <li>■ 作業要求或物質安全資料表</li> </ul> S98 自我管理技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 安全且有效率地進行實務作業</li> <li>■ 進行問題解決</li> <li>■ 識別並減少危害及風險</li> <li>■ 有條理地安排工作</li> <li>■ 將工作進行優先排序</li> </ul> S99 書面溝通技巧：撰寫報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>S100 與來自於不同社會、文化或種族背景、體力及智力之人員連繫相關的能力</li> </ul>
	T9.2 遵守環保法規		P9.2.1 遵守程序以確保符合規定 P9.2.2 向適當人員回報已違反或可能違反的事項			
	T9.3 實施績效改善策略		P9.3.1 遵守組織計畫以改善環境實務與資源效率 P9.3.2 在自己的工作範圍中提出對於實務的改善建議			

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)
					<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 運輸及物流的環境選項和最佳實踐</li> <li>■ 供應鏈程序</li> <li>■ 其他相關的公司政策、程序和協定</li> <li>■ 利害關係人識別</li> <li>■ 相關具備職能</li> <li>■ 注意義務</li> </ul> <p>K61 與運輸及物流產業條件相關的永續管理原則、實踐及可用工具及技術，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 依環境保護法規及準則，正確使用設備及車輛</li> <li>■ 減少燃料/物料消耗的技術</li> </ul>	

**職能內涵 ( A=attitude 態度 )**

A01 親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A02 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。

A03 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，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。

A04 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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

A05 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。
- 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】。