

國際運送承攬經理職能基準

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	RTM1324-002v2	國際運送承攬經理	最新版本	略	2019/12/31
	RTM1324-002	國際運送承攬經理	歷史版本	已被《RTM1324-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RTM1324-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	國際運送承攬經理		
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	供給、配送及倉儲經理人員		職業別代碼	1324
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業		行業別代碼	H52
工作描述		督導國際貨運部門人員進行國際貨運運輸客戶開發、服務及管理規劃之相關作業。			
基準級別		5			

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管理客戶國際貨運運輸承攬服務	T1.1開發與分析國際貨運運輸的需求	O1.1.1貨運運輸評估與安排紀錄	P1.1.1領導業務團隊進行客戶開發。 P1.1.2確認國際貨運運輸相關規範、法規及工作政策。 P1.1.3依工作程序取得並分析當前及潛在客戶及其對國際貨運運輸要求的資訊。 P1.1.4依工作程序，確認、解釋並分析需運輸貨物類型的特殊性及	5	K01國際貿易與商業的原則 K02運送承攬的原則和形式 K03國貿條規(Incoterms)與國際運輸交貨條款(Combiterms)的定義、目的和用途 K04租船程序—租用形式、條件與合約	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04通訊設備使用能力 S05 <u>規劃與組織能力</u> ^{〔註1〕} S06問題解決能力 S07緊急應變能力 S08相關設備、技術及資訊系統操作

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)
			客戶要求。 P1.1.4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運輸的我國及國際規範在內的相關法規要求，評估國際貨運運輸的適當選項。 P1.1.5依工作程序及相關法規，記錄選定的貨運運輸安排選項。		K05運送承攬之主要貿易路線、服務、聯盟、碼頭與貨運運輸站 K06全球主要港口與貨運運輸站的碼頭、貨物處理與設備 K07貨櫃類型、用途、尺寸與規格 K08裝載原則與過程 K09貨櫃裝載規劃 K10船隻航運圖表程序—圖表類型、術語與合約 K11運送承攬規劃與安排 K12國際貨運運輸時所需的資訊和文件，包括許可證與授權 K13品保原則與客戶服務規範、國際貨運運輸業採用的政策與程序 K14運送承攬可能發生的典型問題與解決方法 K15特殊國際貨運運輸服務(包括貨品進出口與運	能力 S09談判與協商能力 S10領導能力 S11專案管理能力 S12風險管理能力
	T1.2管理與監督國際貨運運輸處理作業		P1.2.1監督團隊依客戶需求進行規劃。 P1.2.2解釋工作政策及任務陳述，以定義國際貨運運輸的處理需求。 P1.2.3評估並建立/協調適當的系統，以安排國際貨運運輸，包括合適的風險分析。 P1.2.4確認並記錄安排國際貨運運輸所需的人力資源。 P1.2.5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。 P1.2.6確認辦公、電腦及通訊設備，並開始進行適當指派工作或採			

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)
			購的行動。 P1.2.6依工作程序確認及/或更新所提案的國際貨運運輸流程的品質標準及程序。		輸)的程序、法規與協議 K16危險貨品國際貨運的程序與國內和國際慣例、協議與法規 K17特殊國際貨運運輸服務/定義 K18公司經營目的和目標 K19專案管理原則 K20風險評估和管理原則	
	T1.3掌握並協調國際貨運運輸的系統及流程		P1.3.1依確認品質標準及符合我國及國際法規要求的條件下，掌握國際貨運承攬業務。 P1.3.2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。 P1.3.3運用適當方法監控客戶對國際貨運運輸的滿意度。 P1.3.4依工作程序回應客戶對服務改善的關注及建議。 P1.3.5依工作程序完成國際貨運運輸相關的報告及要求的文件，並提交給適當人員。 P1.3.6掌握並確認與國際貨運運輸相關的我國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工作場域流程及系統。			
	T1.4規劃有效的進	O1.4.1進出	P1.4.1確認進出口物流的國內及國際			

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)
	出口物流	口物流規劃文件	規範、法規及工作場域政策。 P1.4.2依據關鍵參數及客戶說明，評估托運之貨物。 P1.4.3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。 P1.4.4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。 P1.4.5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進出口物流配送及貨物處理。			
	T1.5制訂應變管理策略		P1.5.1依工作程序，確認及/或更新進出口物流流程的品質標準及程序。 P1.5.2評估進出口物流規劃中潛在問題或事件的性質、程度及影響。 P1.5.3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。			
	T1.6製作進進出口		P1.6.1制訂本地及海外運輸模式、時			

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)
	物流的作業期程		間及路線，以最大限度提高效率運作。 P1.6.2整合國內及海外相關資源，以滿足作業期程。 P1.6.3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。 P1.6.4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。 P1.6.5合併期程並轉發給適當的人員。 P1.6.6依工作場域程序儲存期程。			
	T1.7掌握及協調進出口物流的流程	O1.7.1進出口物流相關報告及文件	P1.7.1依既定品質標準、規劃流程、國內及國際監管的要求，掌握進出口物流。 P1.7.2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。 P1.7.3運用適當方法掌握客戶對進出			

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)
			口物流作業的滿意度。 P1.7.4依工作場域程序回應客戶對服務改善的關注及建議。 P1.7.5依工作場域程序完成進出口物流相關報告及要求文件，並提交給適當人員。 P1.7.6掌握並確認與進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進出口物流流程。			
T2評估與管理國際貨運運輸的安全	T2.1評估國際貨運運輸的安全風險		P2.1.1檢視違反國際貨運運輸安全、竊盜、事故與損失的紀錄資料，以確認過去的安全事件。 P2.1.2在考量內外部因素下，評估貨物、人員、設施、資訊與設備的安全潛在風險。 P2.1.3評估各種來源的相對風險，並與現行的安全措施對照。	5	K21國際貨運供應鏈之安全計畫和相關系統 K22國際運貨承攬者所需的安全措施 K23國際貨運供應鏈情境中的安全定義 K24國際貨運之安全程序 K25國際貨運安全可能發生的問題與解決方法 K26國際貨運安全相關的風險與危險，及其管控方	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04通訊設備使用能力 S05規劃與組織能力 S06問題解決能力 S07緊急應變能力 S08相關設備、技術及資訊系統操作能力 S12風險管理能力
	T2.2確認國際貨運運輸的安全需求	O2.2.1運輸安全計畫	P2.2.1根據國際貨運運輸客戶之效益與貨運運輸安排的風險評估，決定與調整安全之設備、設施			

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)
			和服務。 P2.2.2依工作場域與法規要求，訂定國際貨運運輸保全與安全計畫，包括績效指標。 P2.2.3根據國際貨運運輸的安全計畫，記錄貨運運輸保全與安全的安排事項，並制定實施策略。 P2.2.4立即回應利害關係人提出的問題與回饋，並且納入計畫之中。		式 K27國際貨運安全的資訊來源	
	T2.3執行國際貨運運輸送安全的計畫和政策		P2.3.1確認實施的優先順序，並告知管理階層與工作場域人員。 P2.3.2確認作業所需要的職能，並且配置與/或訓練人員來符合這些需要。 P2.3.3配置與/或取得設備與設施。 P2.3.4根據國際貨運運輸安全的計畫和政策，向客戶提供國際貨運計畫安全事務的建議。 P2.3.5在國際貨運運輸的責任期間，掌握貨運運輸安全的計畫、策略和程序。			

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)
	T2.4監控與檢核系統績效		P2.4.1將國際貨運運輸的安全事件報告與相關行動進行整理與分類。 P2.4.2將報告進行比較，確認安全事件和違反事項的趨勢。 P2.4.3檢視國際貨運運輸安全的策略和程序，並提出建議以改善績效。			

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01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。 A02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。 A03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。 A04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。 A05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。 A06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。 A07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。

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：大專以上學歷及5年以上相關工作經驗。 ● 【註1】規劃與組織能力：規劃與安排運送承攬服務時，須進行必要的變數估算，例如大小、重量、距離、風險與成本。 ● 此項職務需具備進階之貿易英語能力。