

### 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
V3	RTM1324-002v3	國際運送承攬經理	最新版本	略	2021/12/31
V2	RTM1324-002v2	國際運送承攬經理	歷史版本	已被《RTM1324-002v3》取代	2019/12/31
V1	RTM1324-002v1	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		RTM1324-002v3			
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		督導及管理國際貨運部門人員進行國際貨運運輸業務開發、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 管理國際貨運運輸承攬服務	T1.1 管理與督導國際貨運運輸處理作業		P1.1.1 領導業務團隊依據國際貨運運輸、法規及工作政策相關規範進行客戶開發。 P1.1.2 督導團隊依客戶需求進行規劃。 P1.1.3 依團隊或客戶需求，解釋工作內含及任務陳述，以定義國際貨運運輸的處理需求。 P1.1.4 評估、修正與協調適當的工作程序系統。	5	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 <sup>【註1】</sup> K02 國際貿易與商業程序與規範 <sup>【註2】</sup> K03 國際運送承攬業管理程序與規範 <sup>【註3】</sup>	S01 領導能力 S02 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 <sup>【註5】</sup> S04 問題解決能力 S05 緊急應變能力 S06 談判與協商能力

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)
			<p>以利團隊進行國際貨運運輸安排，包括合適的風險分析。</p> <p>P1.1.5 督導國際貨運運輸所需的人力資源最適安排，以進行人員的指派、雇用及或訓練。</p> <p>P1.1.6 管理並達成所提案的國際貨運運輸流程的品質標準及程序。</p>		<p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件<sup>【註4】</sup></p> <p>K05 風險評估和管理原則</p> <p>K06 國際運送承攬業人力資源管理</p> <p>K07 專案管理原則</p> <p>K08 作業程序管理原則</p>	<p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S08 英文聽說讀寫能力</p> <p>S09 文書處理能力</p> <p>S10 專案管理能力</p> <p>S11 風險管理能力</p>
	T1.2 掌握並協調國際貨運運輸的系統及流程		<p>P1.2.1 依確認客戶的需求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。</p> <p>P1.2.2 確認客戶的需求對無法執行的項目，回報或實施替代措施。</p> <p>P1.2.3 運用適當方法了解客戶對國際貨運運輸的滿意度，並回應客戶服務改善建議。</p> <p>P1.2.4 依工作程序完成國際貨運運輸相關的報告及要求的文件，並交辦給適當人員。</p> <p>P1.2.5 掌握並確認與國際貨運運輸相關法規及作業規範變更，並實施適當措施以確保工作場域流程及系統持續符合規範。</p>	5	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與規範</p> <p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p> <p>K05 風險評估和管理原則</p> <p>K06 國際運送承攬業人力資源管理</p> <p>K07 專案管理原則</p> <p>K08 作業程序管理原則</p>	<p>S01 領導能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 談判與協商能力</p> <p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S08 英文聽說讀寫能力</p> <p>S09 文書處理能力</p> <p>S10 專案管理能力</p> <p>S11 風險管理能力</p>
	T1.3 制訂應變管理策略		<p>P1.3.1 依工作程序，確認及更新進出口物流流程的作業標準。</p> <p>P1.3.2 評估進出口物流規劃中潛在的風險及影響。</p>	5	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與</p>	<p>S01 領導能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</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)
			P1.3.3 制訂並評估所識別問題的應變管理策略。		規範 K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05 風險評估和管理原則	S05 緊急應變能力 S06 談判與協商能力 S07 資訊科技應用能力 S08 英文聽說讀寫能力 S09 文書處理能力 S11 風險管理能力
	T1.4 規劃進出口物流的作業期程		P1.4.1 規劃本地及海外運輸模式、時間及路線，以最大限度提高效能運作。 P1.4.2 整合國內及海外相關資源，以滿足作業期程。 P1.4.3 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。 P1.4.4 於工作場域程序導入相關的科技及系統，使追蹤程序應用於托運作業。 P1.4.5 整併作業進度並轉發交辦給適當的人員。	5	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02 國際貿易與商業程序與規範 K03 國際運送承攬業管理程序與規範 K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05 風險評估和管理原則 K06 國際運送承攬業人力資源管理 K07 專案管理原則 K08 作業程序管理原則	S01 領導能力 S02 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 緊急應變能力 S06 談判與協商能力 S07 資訊科技應用能力 S08 英文聽說讀寫能力 S09 文書處理能力 S10 專案管理能力 S11 風險管理能力
	T1.5 掌握及協調進出口物流的流程	O1.5.1 進出口物流相關報告及文件	P1.5.1 依既定作業標準、規劃流程、國內及國際監管的要求，掌握進出口物流。 P1.5.2 確認作業標準、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。	5	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02 國際貿易與商業程序與規範 K03 國際運送承攬業管理程序與規範	S01 領導能力 S02 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 緊急應變能力

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)
			<p>P1.5.3 運用適當方法掌握客戶對進出口物流作業的滿意度，並回應客戶服務改善建議。</p> <p>P1.5.4 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。</p> <p>P1.5.5 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。</p>		<p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p> <p>K05 風險評估和管理原則</p> <p>K06 國際運送承攬業人力資源管理</p> <p>K07 專案管理原則</p> <p>K08 作業程序管理原則</p>	<p>S06 談判與協商能力</p> <p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S08 英文聽說讀寫能力</p> <p>S09 文書處理能力</p> <p>S10 專案管理能力</p> <p>S11 風險管理能力</p> <p>S12 工作期程督導能力</p>
	T1.6 規劃有效的進出口物流	O1.6.1 進出口物流規劃文件	<p>P1.6.1 確認進出口物流的國內及國際規範、法規及工作場域政策。</p> <p>P1.6.2 依服務能量及客戶需求，評估托運之貨物。</p> <p>P1.6.3 評估組織的當地及海外運輸模式的能量及能力規劃之物流任務，。</p> <p>P1.6.4 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。</p> <p>P1.6.5 考量客戶要求的條件下，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。</p>	5	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與規範</p> <p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p> <p>K05 風險評估和管理原則</p> <p>K06 國際運送承攬業人力資源管理</p> <p>K07 專案管理原則</p> <p>K08 作業程序管理原則</p>	<p>S01 領導能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 談判與協商能力</p> <p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S08 英文聽說讀寫能力</p> <p>S09 文書處理能力</p> <p>S10 專案管理能力</p> <p>S11 風險管理能力</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)
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		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>P2.1.3 評估供應鏈商夥的相對風險，並與現行的安全措施對照。</p>	5	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與規範</p> <p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p> <p>K05 風險評估和管理原則</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 談判與協商能力</p> <p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S11 風險管理能力</p> <p>S13 風險評估能力</p>
	T2.2 確認國際貨運運輸的安全需求	O2.2.1 運輸安全計畫	<p>P2.2.1 根據國際貨運運輸客戶之需求與貨運運輸商夥之訊息返饋，評估安排的效益與風險，決定與調整執行之服務方式。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>P2.2.4 立即回應利益關係人提出的問題與回饋，並且納入計畫之中。</p>	4	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與規範</p> <p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p> <p>K05 風險評估和管理原則</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 談判與協商能力</p> <p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S08 英文聽說讀寫能力</p> <p>S09 文書處理能力</p> <p>S10 專案管理能力</p> <p>S11 風險管理能力</p>
	T2.3 執行國際貨運運輸送安全的計畫和政策		<p>P2.3.1 確認實施的優先順序，並告知各階層工作場域人員。</p> <p>P2.3.2 確認作業所需要的職能，並且配置與訓練人員來符合這些需要。</p> <p>P2.3.3 根據國際貨運運輸安全的計畫和政策，提</p>	5	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與規範</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 談判與協商能力</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>供客戶國際貨運計畫安全事務的建議方案。</p> <p>P2.3.4 確認在國際貨運運輸的責任期間，已完成妥善之風險規劃。</p>		<p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p> <p>K05 風險評估和管理原則</p>	<p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S08 英文聽說讀寫能力</p> <p>S09 文書處理能力</p> <p>S10 專案管理能力</p> <p>S11 風險管理能力</p>
	T2.4 監控與檢核系統績效		<p>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。</p> <p>P2.4.2 將報告進行比較，確認安全事件和違反事項的趨勢。</p> <p>P2.4.3 檢視國際貨運運輸商夥之服務風險評比，並提出建議以改善績效。</p>	5	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與規範</p> <p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p> <p>K05 風險評估和管理原則</p>	<p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 談判與協商能力</p> <p>S07 資訊科技應用能力</p> <p>S08 英文聽說讀寫能力</p> <p>S09 文書處理能力</p> <p>S10 專案管理能力</p> <p>S11 風險管理能力</p> <p>S14 績效管理</p>
T3 督導國際貨運運輸客戶關係管理	T3.1 規劃團隊客戶服務政策	O3.1.1 國際貨運運輸客戶服務程序	<p>P3.1.1 依據組織客戶服務政策，釐清客戶之諮詢內容、需求及關注事項</p> <p>P3.1.2 規劃與訂定團隊適當人員，進行國際貨運運輸客戶服務程序。</p> <p>P3.1.3 安排適當人員依公司程序執行客戶服務培訓教育訓練，確保團隊人員皆能有效執行標準作業程序。</p>	5	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 國際貿易與商業程序與規範</p> <p>K03 國際運送承攬業管理程序與規範</p> <p>K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</p>	<p>S01 領導能力</p> <p>S02 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S04 問題解決能力</p> <p>S05 緊急應變能力</p> <p>S06 談判與協商能力</p> <p>S07 資訊科技應用能力</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)
					K05 風險評估和管理原則 K06 國際運送承攬業人力資源管理 K07 專案管理原則 K08 品質管理原則	S08 英文聽說讀寫能力 S09 文書處理能力 S10 專案管理能力 S11 風險管理能力 S15 國際客戶關係經營能力
	T3.2 督導與管理團隊客戶諮詢服務		P3.2.1 督導團隊適當人員有效執行客戶運輸承攬業務諮詢服務 P3.2.2 依據需求適時指導或協助團隊適當人員回應客戶諮詢說明。 P3.2.3 依公司程序，修正或調整客戶諮詢服務程序	5	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02 國際貿易與商業程序與規範 K03 國際運送承攬業管理程序與規範 K04 國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05 風險評估和管理原則 K06 國際運送承攬業人力資源管理 K07 專案管理原則	S01 領導能力 S02 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 問題解決能力 S05 緊急應變能力 S06 談判與協商能力 S07 資訊科技應用能力 S08 英文聽說讀寫能力 S09 文書處理能力 S10 專案管理能力 S11 風險管理能力 S15 國際客戶關係經營能力

**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：能在當狀況不明或問題不夠具體的情況下，謹慎採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

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。

A08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 加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任

A09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

A10追求卓越：會為自我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

### 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，需具備進階之貿易英語能力。

#### ● 其他補充說明：

- 【註1】國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範：包括國際運輸法、海運承攬運送業管理規則、海事行政法、船舶法規、航政法規、物流貿易相關法規如物流中心貨物通關辦法、物流業相關法規如物流中心貨物通關辦法、特殊與危險貨品國際貨運、運輸交通法規、職業安全衛生法。
- 【註2】國際貿易與商業的程序與規範：包括國貿條規(INCOTERMS)與國際運輸交貨條款 ( INCOTERMS ) 的定義、目的和用途
- 【註3】國際運送承攬業管理程序與規範：包括客戶服務規範、進出口作業程序(OPERATION)、運輸服務方式 (SERVICE TYPE)、國際運輸管理、倉儲與存貨管理、物流管理、航運與港埠管理、通關程序、物流資訊系統程序、供應鏈程序與規範、相關安全程序與規範、特殊與危險貨品國際貨運的管理程序與規範。
- 【註4】國際運送承攬業相關資訊系統和文件：包括貨物追蹤系統、許可證與授權。
- 【註5】規劃與組織能力：包括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。