

貨運處理 / 調度人員職能基準

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	RTM4323-001v3	貨運處理 / 調度人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	RTM4323-001v2	貨運處理 / 調度人員	歷史版本	已被《RTM4323-001v3》取代	2018/12/31
V1	RTM4323-001v1	貨運處理 / 調度人員	歷史版本	已被《RTM4323-001v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		RTM4323-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	貨運處理 / 調度人員		
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	運輸事務人員		職業別代碼	4323
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業		行業別代碼	H52
工作描述		處理與調度貨運之裝載、安排與運送相關工作。			
基準級別		3			

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處理及 安排貨運 物品	T1.1協調 搬運準備 事宜		P1.1.1 到達貨運物品現場後，選擇適當的搬運設備與材料，並諮詢客戶以安排工作區域。 P1.1.2 根據工作場域程序，諮詢客戶以確認危險物品。 P1.1.3 根據工作場域程序，在包裝與運送區進行保護措施。 P1.1.4 依工作場域政策，檢查客戶是否準備拆卸	3	K01中央及地方相關法規 ^{【註1】} K02組織政策相關作業程序與規範 ^{【註2】} K03貨櫃及貨物程序與規範 ^{【註3】} K04貨運運輸程序與規範 ^{【註4】} K05現場佈置及障礙物排除程序與規範	S01貨運物品保護與固定能力 S02貨運物品搬運與自我保護能力 S03搬運設備使用能力 S04溝通協調能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力

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>特定物品。</p> <p>P1.1.5 確認搬運路線及貨運物品對載具的影響，並檢查地板、路徑 / 樓梯，以確保排除障礙物和危險。</p>			<p>S07問題解決能力</p> <p>S08團隊合作</p> <p>S09資訊科技應用能力</p> <p>S10危機處理能力</p> <p>S11風險評估能力</p> <p>S12工作活動期程監控能力</p>
	T1.2確認移動貨運物品合乎作業準則		<p>P1.2.1 根據拆卸文件、法規與工作場域程序，確認貨運物品搬抬、移動與裝載到車上。</p> <p>P1.2.2 根據法規與工作場域程序，選擇與使用特殊的搬運設備。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05現場佈置及障礙物排除程序與規範</p>	<p>S01貨運物品保護與固定能力</p> <p>S02貨運物品搬運與自我保護能力</p> <p>S03搬運設備使用能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08團隊合作</p> <p>S09資訊科技應用能力</p> <p>S10危機處理能力</p> <p>S11風險評估能力</p> <p>S12工作活動期程監控能力</p>
	T1.3確認裝載作業完成	O1.3.1處理紀錄	<p>P1.3.1 根據拆卸文件、客戶要求與工作場域政策，準備載具來裝載與固定物品。</p> <p>P1.3.2 根據拆卸文件與工作場域政策，將物品從載具卸下與儲存。</p> <p>P1.3.3 根據工作場域政策，完成所有必要拆卸文件的撰寫。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05現場佈置及障礙物排除程序與規範</p>	<p>S01貨運物品保護與固定能力</p> <p>S02貨運物品搬運與自我保護能力</p> <p>S03搬運設備使用能力</p> <p>S04溝通協調能力</p> <p>S05讀寫能力</p> <p>S06文書處理能力</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)
					K06組織資訊、文件及記錄程序與規範	S07問題解決能力 S08團隊合作 S09資訊科技應用能力 S10危機處理能力 S11風險評估能力 S12工作活動期程監控能力
T2 確保安全的運送與作業環境	T2.1進行檢查與檢驗		P2.1.1 根據工作場域程序與法規要求，確認所有不符合規定之事項。 P2.1.2 精準確認實際與潛在的危險，並通報相關人員。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05現場佈置及障礙物排除程序與規範 K06組織資訊、文件及記錄程序與規範 K07設施設備的安全程序與規範 K08風險管理政策	S01貨運物品保護與固定能力 S02貨運物品搬運與自我保護能力 S03搬運設備使用能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力 S07問題解決能力
	T2.2矯正與呈報作業危險和不符合之事項	O2.2.1安全評估相關文件	P2.2.1 根據工作場域的相關說明，呈報危險與不符合規定之事項。 P2.2.2 根據工作場域程序與法規，採取適當行動，降低或消除已確認的危險事項。 P2.2.3 完成檢驗、安全危險的紀錄、報告與文件。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05現場佈置及障礙物排除程序	S01貨運物品保護與固定能力 S02貨運物品搬運與自我保護能力 S03搬運設備使用能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力

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)
					與規範 K06組織資訊、文件及記錄程序 與規範 K07設施設備的安全程序與規範 K08風險管理政策	S07問題解決能力
T3 處理危險貨物	T3.1檢查乘載危險貨物的運送細節 (含載具)	O3.1.1載具檢查紀錄	P3.1.1 依運輸文件對照載具，並注意其差異。 P3.1.2 檢查載具，確保危險貨物標籤清楚易讀，及已包裝的貨物上貼有正確標籤。 P3.1.3 檢查載具載重，以確保貨櫃沒有受損。 P3.1.4 檢查載具載重是否符合規定，若不符合載重規定，根據法規要求分開裝載。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05現場佈置及障礙物排除程序與規範 K06組織資訊、文件及記錄程序與規範 K07設施設備的安全程序與規範 K08風險管理政策 K09 <u>危險物品處理及運送程序與規範</u> 【註5】 K10相關許可證與執照要求	S01貨運物品保護與固定能力 S02貨運物品搬運與自我保護能力 S03搬運設備使用能力 S04溝通協調能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力 S07問題解決能力 S09資訊科技應用能力 S10危機處理能力 S11風險評估能力 S13貨物重量、大小及特殊要求評估能力
	T3.2評估載具是否適合運輸貨物		P3.2.1 評估載具是否適合與適當運送危險貨物，包括類型、重量與配置。 P3.2.2 檢查載重限制系統，是否適合與適當固定載具。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範	S01貨運物品保護與固定能力 S02貨運物品搬運與自我保護能力 S03搬運設備使用能力

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)
			P3.2.3 確保載具之標籤 / 標示正確清楚。		K04貨運運輸程序與規範 K05現場佈置及障礙物排除程序與規範 K06組織資訊、文件及記錄程序與規範 K07設施設備的安全程序與規範 K08風險管理政策 K09危險物品處理與運送程序與規範 K10相關許可證與執照要求	S04溝通協調能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力 S07問題解決能力 S09資訊科技應用能力 S10危機處理能力 S11風險評估能力 S13貨物重量、大小及特殊要求評估能力
	T3.3檢查危險貨物運送程序與設備		P3.3.1 注意各種運送之危險貨物的運送規範。 P3.3.2 檢查個人防護設備與安全設備是否適合於所規劃的載具。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05現場佈置及障礙物排除程序與規範 K06組織資訊、文件及記錄程序與規範 K07設施設備的安全程序與規範 K08風險管理政策 K09危險物品處理與運送程序與規範	S01貨運物品保護與固定能力 S02貨運物品搬運與自我保護能力 S03搬運設備使用能力 S04溝通協調能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力 S07問題解決能力 S09資訊科技應用能力 S10危機處理能力 S11風險評估能力 S13貨物重量、大小及特殊要求評估能力

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)
					K10相關許可證與執照要求	
	T3.4規劃及評估路線		<p>P3.4.1 評估所選擇之路線及其潛在的困難，包括法規限制、交通流量與狀況、障礙物、道路規範與施工作業。</p> <p>P3.4.2 確認駕駛、停車、裝貨與卸貨，以合乎法規和工作場域程序。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05現場佈置及障礙物排除程序與規範</p> <p>K06組織資訊、文件及記錄程序與規範</p> <p>K07設施設備的安全程序與規範</p> <p>K08風險管理政策</p> <p>K09危險物品處理與運送程序與規範</p> <p>K10相關許可證與執照要求</p>	<p>S01貨運物品保護與固定能力</p> <p>S02貨運物品搬運與自我保護能力</p> <p>S03搬運設備使用能力</p> <p>S04溝通協調能力</p> <p>S05讀寫能力</p> <p>S06文書處理能力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S09資訊科技應用能力</p> <p>S10危機處理能力</p> <p>S11風險評估能力</p> <p>S13貨物重量、大小及特殊要求評估能力</p>
	T3.5完成文件撰寫	O3.5.1危險貨物相關文件	<p>P3.5.1 根據相關法規，檢核載具是否能夠安全行駛。</p> <p>P3.5.2 根據法規與工作場域要求，針對危險貨物完成所有必要文件的撰寫。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05現場佈置及障礙物排除程序與規範</p> <p>K06組織資訊、文件及記錄程序</p>	<p>S01貨運物品保護與固定能力</p> <p>S02貨運物品搬運與自我保護能力</p> <p>S03搬運設備使用能力</p> <p>S04溝通協調能力</p> <p>S05讀寫能力</p> <p>S06文書處理能力</p> <p>S07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)
					與規範 K07設施設備的安全程序與規範 K08風險管理政策 K09危險物品處理與運送程序與規範 K10相關許可證與執照要求	S09資訊科技應用能力 S10危機處理能力 S11風險評估能力 S13貨物重量、大小及特殊要求評估能力
T4 執行貨運調度	T4.1確認必要的文件		P4.1.1 校對與檢查相關文件，確保已經輸入所有適當資訊。 P4.1.2 根據工作場域程序，註解與呈報遺漏 / 差異的內容。 P4.1.3 根據工作場域程序與法規要求，將辨識碼、貨單號、危險貨品聲明書與相關資料輸入記錄系統。 P4.1.4 根據工作場域程序，檢查貨品 / 貨物搬移的安全間距，視需要矯正缺失行動。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K06組織資訊、文件及記錄程序與規範 K07設施設備的安全程序與規範 K11客戶服務的程序與規範 K12存貨管理及處理程序與規範 【註6】	S04溝通協調能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力 S09資訊科技應用能力 S12工作活動期程監控能力
	T4.2處理文件	O4.2.1派車調度單	P4.2.1 修正檔案 / 系統，包含新增所有相關的資料 / 資訊。 P4.2.2 根據工作場域程序與法規要求，完成追蹤 / 監控的過程並提出文件。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K07組織資訊、文件及記錄程序	S04溝通協調能力 S05讀寫能力 S06文書處理能力 S09資訊科技應用能力 S12工作活動期程監控能力

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)
					與規範 K08設施設備的安全程序與規範 K11客戶服務的程序與規範 K12存貨管理及處理程序與規範	

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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A04 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
- A05 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。
- A06 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。
- A07 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。
- A08 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

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：
 - 大專畢業或具相關工作經驗3年以上。
- 其他補充說明：
 - 【註1】中央及地方相關法規：如勞動基準法規、職業安全衛生法規、就業服務法、性別平等工作法、身心障礙者權益保障法、公平交易法、消費者保護法、個人資料保護法、關務相關法規、政府採購法、商業會計法、會計法等。

說明與補充事項

- 【註2】組織政策相關作業程序與規範：組織經營目標及服務項目、組織請款與付款程序、報銷程序、內部控管準則、道德倫理原則、組織專案審批流程、專業倫理守則、行為準則、永續性與企業社會責任原則等。
- 【註3】貨櫃及貨物程序與規範：如工作場所程序、政策、貨物的標示及編號系統、搬運程序與風險管控相關預防措施、貨物固定方法、紀錄維護的作業系統、設備、管理及現場營運系統的操作重點、遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動等。
- 【註4】貨運運輸程序與規範：如輸調度計畫、控管作業系統操作程序、紀錄標準作業程序、發票開立及付款協定及標準作業程序等。
- 【註5】危險物品處理及運送程序與規範：如各類危險物品、爆裂物或有害物質的工作場域程序、相容性、將裝載固定於車輛的方法處理、運送的危害風險控制相關的預防措施等。
- 【註6】存貨管理及處理程序與規範：如盤點存貨的工作場所程序及政策、存貨控管作業系統操作程序、補充與記錄管理及清點存貨標準作業程序、存貨控制系統操作手冊等。