

## 物流主管職能基準

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	RLM1324-001v3	物流主管	最新版本	略	2021/12/31
V2	RLM1324-001v2	物流主管	歷史版本	已被《RLM1324-001v3》取代	2019/12/31
V1	RLM1324-001v1	物流主管	歷史版本	已被《RLM1324-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RLM1324-001v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流主管		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 物流規劃及管理		職類別代碼	RLM
	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 / 陸上運輸業		行業別代碼	H49
工作描述		制定物流策略，規劃與管理物流作業之相關活動。			
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 管理物流事業單位	T1.1 確認市場		P1.1.1 確認現有客戶和其業績貢獻。 P1.1.2 規劃須改善之項目，以提升服務效能。 P1.1.3 確認潛在客戶，針對目標潛在客戶進行市場佈局。	5	K01 管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K02 與事業運作相關的市場情報 K03 競爭者資訊	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力
	T1.2 分析運輸需求		P1.2.1 分析資訊，判定整體運輸需求。 P1.2.2 確認與評估不同之利害關係人的特定運輸需求。 P1.2.3 判定專家協助與機關參與運輸規劃流程的	5	K04 品質與客戶服務標準政策及程序 K05 業務開發與技術研發相關知識	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力

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 )
			需求。		K06 組織運作與人力資源規劃	
	T1.3 蒐集營運計畫的運作資訊		P1.3.1 針對物流事業單位進行內部與外部環境資訊的蒐集與分析，並制定改善策略。 P1.3.2 評估客戶需求與營運目標，確認可用的服務模式與資源。	5	K01 管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K02 與事業運作相關的市場情報 K03 競爭者資訊	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力
	T1.4 設定物流事業單位的目標	O1.4.1 事業單位營運策略	P1.4.1 根據企業營運計畫，確認物流事業的目標。 P1.4.2 定義並記錄關鍵績效指標。 P1.4.3 制定短、中、長期物流事業單位目標的策略。 P1.4.4 在目標須變更時制定應變計畫。	5	K01 管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K02 與事業運作相關的市場情報 K03 競爭者資訊	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S05 營運目標策略規劃 S06 成本分析能力
	T1.5 制定符合不同運輸需求的策略		P1.5.1 諮詢相關供應商，評估與確認不同的運輸方式與資源。 P1.5.2 根據活動之地點、地形及環境的不利條件，評估特定的運輸問題與風險。 P1.5.3 分析並將特殊運輸問題與風險納入運輸策略的制定。	5	K07 不同運輸選擇方案 K08 影響運輸規劃的法律、法規與產業規範 K09 與運輸相關的風險管理知識 K10 運輸策略的資源要求	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S05 營運目標策略規劃 S06 成本分析能力
	T1.6 制定運輸物流計畫	O1.6.1 運輸物流計畫	P1.6.1 確認重要的任務，並指定執行人員及規劃工作期程。 P1.6.2 配置運輸資源，使空間的有效使用、成本效益與獲利能力極大化。 P1.6.3 將人力資源需求整合至物流計畫。 P1.6.4 制定與確認物流計畫中的意外事故和重大事件程序。	5	K07 不同運輸選擇方案 K08 影響運輸規劃的法律、法規與產業規範 K09 與運輸相關的風險管理知識 K10 運輸策略的資源要求	S01 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S06 成本分析能力 S07 資源整合能力

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 )
			P1.6.5 向運輸服務人員與其他利害關係人提供相關資訊。			
	T1.7 建立與整合資源以達成目標		P1.7.1 確認與估算人員和資源要求，以符合事業需求。 P1.7.2 向員工說明運輸與物流事業單位的目標、相關政策及作業規範。 P1.7.3 整合管理資源，以確保達成事業目標。	5	K09 與運輸相關的風險管理知識 K10 運輸策略的資源要求	S01 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S06 成本分析能力 S07 資源整合能力
T2 制訂與維持物流的標準作業程序	T2.1 規劃與制定運作程序	O2.1.1 物流標準作業相關文件	P2.1.1 依據組織規範物流標準作業程序，辨識需要制定 / 變更的運作程序，與相關人員和業務單位進行確認。 P2.1.2 制定績效指標以衡量運作程序的有效性。	4	K11 職業安全法及工作場所標準作業程序 K12 職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K13 績效管理	S01 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S08 標準作業流程執行能力 S09 績效指標訂定能力
	T2.2 監控作業程序標準化		P2.2.1 有效監督與支援人員執行標準作業程序。 P2.2.2 監控人員績效，確保其遵守標準作業程序，並評估修訂程序的需求。 P2.2.3 主動徵詢實施作業程序人員的回饋。	4	K11 職業安全法及工作場所標準作業程序 K12 職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K13 績效管理	S01 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S08 標準作業流程執行能力 S10 作業流程監控能力
	T2.3 評估標準作業程序的實施	O2.3.1 標準作業程序評估 / 變更相關文件	P2.3.1 依所發展之績效指標，評估標準作業程序的有效性。 P2.3.2 根據評估機制與企業的需求，視需要調整 / 刪除標準作業程序。 P2.3.3 持續向相關人員告知評估之程序，與針對後續標準作業程序變更的建議。 P2.3.4 利用資訊系統，管理改善的紀錄、報告與	4	K01 管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K11 職業安全法及工作場所標準作業程序 K12 職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K13 績效管理	S01 溝通協調能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S08 標準作業流程執行能力 S10 作業流程監控能力

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 )
			建議。			
T3 規劃與管理企業安全程序	T3.1 評估安全風險		<p>P3.1.1 檢視違反安全、竊盜與損壞紀錄，以確認過去的安全事件。</p> <p>P3.1.2 評估存貨、人員、設施、資訊與設備的潛在風險，同時考量內外部因素。</p> <p>P3.1.3 評估各種來源的相對風險，並與現行的安全措施對照。</p> <p>P3.1.4 注意風險與現行安全程序間的落差。</p>	4	<p>K11 職業安全法及工作場所標準作業程序</p> <p>K12 職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序</p> <p>K14 職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序</p>	<p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S10 作業流程監控能力</p> <p>S11 安全風險評估能力</p> <p>S12 異常狀況處理能力</p>
	T3.2 確認安全的需求	O3.2.1 安全程序管理相關文件	<p>P3.2.1 根據與組織效益相關的風險評估，決定與調整安全之設備、設施和服務。</p> <p>P3.2.2 記錄安全的安排事項，並制定實施策略。</p> <p>P3.2.3 即時回應利害關係人提出的問題與回饋，並且在適當的情況下，納入計畫之中。</p>	4	<p>K11 職業安全法及工作場所標準作業程序</p> <p>K12 職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序</p> <p>K14 職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S10 作業流程監控能力</p> <p>S11 安全風險評估能力</p> <p>S12 異常狀況處理能力</p>
	T3.3 實施安全計畫		<p>P3.3.1 確認實施的優先順序，並協調相關管理階層與告知工作場所人員。</p> <p>P3.3.2 確認作業需要的必備職能，訓練作業人員以符合相關職能。</p> <p>P3.3.3 配置與 / 或取得安全相關設備與設施。</p> <p>P3.3.4 修改與測試工作場所安全政策和程序，以改善績效。</p> <p>P3.3.5 向工作場所人員說明作業程序與方法，持續溝通以符合工作需求。</p>	4	<p>K11 職業安全法及工作場所標準作業程序</p> <p>K12 職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序</p> <p>K14 職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S03 規劃與組織能力</p> <p>S10 作業流程監控能力</p> <p>S11 安全風險評估能力</p> <p>S12 異常狀況處理能力</p>
	T3.4 監控	O3.4.1 安	P3.4.1 將報告進行比較，確認違反事項。	4	K11 職業安全法及工作場所標準	S01 溝通協調能力

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 )
	與檢核系統績效	全管理相關紀錄	P3.4.2 修改安全程序，矯正各種有落差之事項。		作業程序 K12 職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K14 職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序	S04 資訊科技應用能力 S10 作業流程監控能力 S11 安全風險評估能力
T4 評估物流業經營策略	T4.1 實施與評估策略	O4.1.1 營運績效指標	P4.1.1 訂定有效衡量策略變更的績效指標。 P4.1.2 清楚定義實施策略變更的職責，並分派予指定的人員。 P4.1.3 監控實施程序，並視需要調整策略。 P4.1.4 依所定義的企業績效，定期監控與檢核，並進行所需之調整。 P4.1.5 持續向組織成員告知變更的執行進度。	5	K02 與事業運作相關的市場情報 K03 競爭者資訊 K13 績效管理	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S05 營運目標策略規劃 S06 成本分析能力 S09 績效指標訂定能力
	T4.2 回應物流環境的變化	O4.2.1 策略執行相關紀錄	P4.2.1 識別各種議題或變化，及對於企業營運的影響與程度。 P4.2.2 制定調整並管控策略，以符合物流環境的變化。 P4.2.3 將所採取的行動清楚記錄與歸檔。	5	K02 與事業運作相關的市場情報 K03 競爭者資訊 K13 績效管理	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力 S05 營運目標策略規劃 S06 成本分析能力 S09 績效指標訂定能力
T5 發展培訓策略	T5.1 發展培訓策略		P5.1.1 制訂培訓架構與執行策略，並連結組織中的其他人力資源政策。 P5.1.2 確認涉及培訓所有當事人的效益，並與組織的經營目標一致。 P5.1.3 與重要利害關係人共同制定策略執行期	5	K15 人力資源規劃及培訓策略 K16 組織策略的教練與指導原則和作業規範 K17 指導方法與策略	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力

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 )
			程。 P5.1.4 根據組織程序，取得組織對策略的支援與資源。			
	T5.2 監控教練和指導的安排		P5.2.1 鼓勵參與教練與指導的人員針對組織相關程序、與活動進行回饋，促進組織改善與創新。 P5.2.2 評估與執行教練 / 指導策略的改善建議。	5	K15 人力資源規劃及培訓策略 K16 組織策略的教練與指導原則和作業規範 K17 指導方法與策略	S01 溝通協調能力 S02 資訊蒐集分析能力 S03 規劃與組織能力 S04 資訊科技應用能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 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。
- A02 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。
- A03 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。
- A04 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。
- A05 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。
- A06 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。
- A07 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。

#### 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：
  - 大學以上學歷，5年以上物流管理相關經驗。