

物流司機職能基準

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	RTO8322-001v2	物流司機	最新版本	略	2019/12/31
	RTO8322-001	物流司機	歷史版本	已被《RTO8322-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RTO8322-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流司機		
所屬類別	職類別	物流運輸 / 運輸作業	職類別代碼	RTO	
	職業別	小客車及小貨車駕駛人員	職業別代碼	8322	
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業	行業別代碼	H49	
工作描述		進行貨物之盤點、打包、配送、裝卸，及貨款回收、客戶維護等工作。			
基準級別		2			

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合法駕駛營業用車	T1.1 駕駛營業用車		<p>P1.1.1依交通法規、製造商說明及車輛操作標準程序、規範及安全防護措施，駕駛營業用車。</p> <p>P1.1.2正確使用引擎及動力設備以確保車輛效能，並降低損壞率。</p> <p>P1.1.3透過預防性駕駛以預防、避免駕駛所造成之危害。</p> <p>P1.1.4對貨物進行有效且安全的防護</p>	2	<p>K01危險駕駛及防禦性駕駛相關知識</p> <p>K02安全駕駛相關知識</p> <p>K03車輛、引擎與各零件操作知識</p> <p>K04車輛檢查相關知識</p> <p>K05交通部規範之道路交通安全規則、車輛、牌照</p>	<p>S01作業流程監控能力</p> <p>S02預防矯正處理能力</p> <p>S03閱讀與說明能力</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)
			措施。		相關規定	
	T1.2 監控交通狀況及路況		<p>P1.2.1 持續監控交通狀況及路況並採取安全措施，確保不傷及人員、財產、設備、貨物及設施。</p> <p>P1.2.2 依道路交通規則持續與其它用路人保持適當距離，確保交通安全。</p>			
	T1.3 監控並維持車輛性能		<p>P1.3.1 啟動前實施車輛檢查確認車輛性能正常。</p> <p>P1.3.2 檢查標示、燈光及設備正常運作，並符合交通法規及相關規定。</p>			
T2 使用、清潔及維護拖曳設備	T2.1 以目視檢查車輛及拖曳設備		<p>P2.1.1 依安全檢查標準作業程序，於操作車輛及拖曳設備前實施目視檢查。</p> <p>P2.1.2 發現車輛及拖曳設備故障或不符合安全標準時，停止操作並向指定人員回報，並採取適當應變措施。</p>	2	<p>K06 車輛及其設備檢查保養相關規定與標準作業程序</p> <p>K07 車輛及其設備的特性、功能及限制</p> <p>K08 車輛及設備相關的作業安全規範</p> <p>K09 文件處理標準作業程序</p> <p>K10 職業安全衛生相關各項內務標準作業程序</p>	<p>S03 閱讀與說明能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 文書處理能力</p> <p>S06 團隊合作</p> <p>S07 人際互動適應力</p> <p>S08 風險評估能力</p> <p>S09 車輛及設備問題處理能力</p> <p>S10 安全防護能力</p> <p>S11 自我改善與提升能力</p> <p>S12 環境與相關設備適應力</p>
	T2.2 確實執行檢查車輛及拖曳設備	O2.2.1 保養紀錄	P2.2.1 依安全檢查標準作業程序，檢查車輛、設備及所有安全系統，確保其正常運作。			

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)
			P2.2.2依車輛及設備保養期程，確認車輛及其設備的日常維護及油品更換保養均符合規範。		K11職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序	S13安全裝備 / 工具操作能力
	T2.3確認並評估故障對拖曳操作的影響	O2.3.1 設備或零件故障紀錄	P2.3.1評估故障因素及對車輛及設備操作的影響。 P2.3.2標示並區隔影響車輛及設備安全操作的故障設備或零件，並向適當人員回報以進行維修。			
	T2.4使用拖曳設備		P2.4.1依標準作業程序及法規規範操作車輛設備。 P2.4.2檢查車輛操作的連接點、確認車輛的重量，及其所承載的負載量，以確保其符合法規及安全負載相關規定。 P2.4.3於拖車上使用拖曳設備時遵守職業安全衛生規範並遵守標準作業程序。 P2.4.4依職業安全衛生規範及標準作業程序穿戴個人防護裝備。			
	T2.5清潔拖曳車輛及其設備		P2.5.1依安全標準作業程序，選用適合該型車輛及設備的清潔方法、清潔物料及工具，並清潔車輛。			

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)
			P2.5.2 依職業安全衛生法規及標準作業程序規範，選擇符合規範的防護及安全設備。			
	T2.6記錄並回報目視及操作性檢查的結果	O2.6.1檢查紀錄	<p>P2.6.1依職業安全衛生法、工作場所標準作業程序，準確的回報目視檢查及操作性檢查的結果，指出影響拖曳車輛或設備安全的項目。</p> <p>P2.6.2依工作場所標準作業程序，文件記錄保存須清晰、明確並簡潔。</p>			
T3執行車輛檢驗	T3.1檢查車輛		<p>P3.1.1依工作場所標準作業程序執行目視檢查車輛內部及外部情況。</p> <p>P3.1.2執行車輛相關設備及其它關鍵功能啟動前檢查程序，以確保符合道路及交通主管機關相關規範。</p> <p>P3.1.3測試相關設備，以確保其功能符合製造商規範。</p> <p>P3.1.4實施引擎啟動後檢查，確認執行啟動及關閉裝置正常運作。</p> <p>P3.1.5檢查警告系統(儀表及量表)以</p>	2	<p>K08車輛及設備相關的作業安全規範</p> <p>K11職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序</p> <p>K12職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則</p> <p>K13例行車輛檢驗的相關規範</p> <p>K14車輛使用安全規則及各項檢驗程序</p>	<p>S01作業流程監控能力</p> <p>S03閱讀與說明能力</p> <p>S04溝通協調能力</p> <p>S05文書處理能力</p> <p>S06團隊合作</p> <p>S07人際互動適應力</p> <p>S08風險評估能力</p> <p>S10安全防護能力</p> <p>S13安全裝備 / 工具操作能力</p> <p>S14標準作業流程執行能力</p> <p>S15資訊科技應用能力</p> <p>S16異常狀況處理能力</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)
			<p>確保其正常運作。</p> <p>P3.1.6 依安全及工作場所標準作業程序，進行車輛監控裝置的開機 / 關機作業。</p>			S17 突發事件應變能力
	T3.2 完成文件紀錄	O3.2.1 檢驗與維修紀錄	<p>P3.2.1 確認及 / 或診斷基本故障，並依工作場所標準作業程序及法律規範採取適當措施，回報或修正故障。</p> <p>P3.2.2 依工作場所政策更新檢驗紀錄並記載修理的建議方式。</p>			
T4 遵守安全及保全作業標準程序	<p>T4.1 遵循安全及保全標準作業程序</p> <p>T4.2 遵循緊急、異常狀況標準作業程序</p>	<p>O4.2.1 緊急、異常事件紀錄 / 報告</p>	<p>P4.1.1 確實遵守職業安全衛生法規及保全標準作業程序。</p> <p>P4.1.2 確實遵守安全實務作業規範。</p> <p>P4.1.3 確認違反安全及保全的行為，並採取適當措施以減少或排除自身、他人、車輛及設備的風險。</p> <p>P4.1.4 確認保全系統的特性及功能。</p> <p>P4.2.1 迅速識別緊急、異常及潛在緊急、異常情況，決定及/或採取必要措施。</p> <p>P4.2.2 確實遵守處理事故、火警及緊急、異常標準作業程序。</p>	3	<p>K09 文件處理標準作業程序</p> <p>K11 職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序</p> <p>K12 職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則</p> <p>K15 安全及保全的程序及協定</p> <p>K16 個人工作職責相關之安全實務規範</p> <p>K17 安全警報、緊急關閉系統及緊急通信系統的使用手冊（含位置標示</p>	<p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 文書處理能力</p> <p>S07 人際互動適應力</p> <p>S08 風險評估能力</p> <p>S13 安全裝備 / 工具操作能力</p> <p>S14 標準作業流程執行能力</p> <p>S15 資訊科技應用能力</p> <p>S16 異常狀況處理能力</p> <p>S18 危機處理能力</p> <p>S19 安全防護能力</p> <p>S20 過勞預防管理能力</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)
			<p>P4.2.3 依需要尋求車隊網絡及/或其它管理當局的協助。</p> <p>P4.2.4 依工作場所、產業及監管政策及程序，回報緊急、異常狀況詳情。</p> <p>P4.2.5 於事件或事故後確定支援服務。</p>		<p>圖)</p> <p>K18 情緒管理相關知識</p> <p>K19 職業安全衛生相關緊急狀況標準作業程序</p> <p>K20 疲勞管理與改善過勞相關知識</p>	
	T4.3 處理肢體衝突的威脅	O4.3.1 衝突事件紀錄/報告	<p>P4.3.1 依法律及工作場所標準作業程序，操作保全設備。</p> <p>P4.3.2 評估爭議性客戶或其它用路人的不當行為，並運用衝突解決策略。</p> <p>P4.3.3 遵循程序以降低衝突、控制現場情況並確保人身安全。</p> <p>P4.3.4 向他人求助，必要時包括外部支援人員。</p> <p>P4.3.5 依工作場所標準作業程序，使用適當的文件格式回報事件。</p> <p>P4.3.6 依工作場所標準作業程序、法規及準則執行後續行動。</p>			
T5 應用過勞管理策略	T5.14 執行正確的過勞策略並降低過勞		P5.1.1 確認過勞的潛在原因及其對駕駛人以及其家庭的影響，並減少過勞狀況的發生。	3	K12 職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則	<p>S02 預防矯正處理能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S06 團隊合作</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)
			P5.1.2 識別過勞的個人警告徵兆並執行降低疲勞的預防措施及標準作業程序。			S08 風險評估能力 S19 安全防護能力 S20 過勞預防管理能力
T6 裝卸商品/貨物	T6.1 裝卸商品 / 貨物		<p>P6.1.1 進行適當的裝卸程序時應確認並考量負載特性。</p> <p>P6.1.2 依中華民國危險物品規範及其它相關法規/許可規範確認及處理危險或危害物品。</p> <p>P6.1.3 依工作場所標準作業程序及職業安全衛生法規操作起重輔助及設備，以符合裝載程序規範。</p> <p>P6.1.4 依職業安全衛生法規規範包裝/拆卸/裝載商品/貨物，進行卸載動作及安置物料。</p> <p>P6.1.5 確認應特殊處理及/或文件的商品，並遵守相關程序。</p>	2	<p>K11 職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序</p> <p>K12 職業安全衛生法及環境保護法及其他相關程序、準則</p> <p>K21 貨物裝載國家標準、法規及貨物安全防護指南</p> <p>K22 危險物品及有害物質處理及運輸國家及國際相關法規和作業規範</p>	<p>S01 作業流程監控能力</p> <p>S03 閱讀與說明能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 文書處理能力</p> <p>S06 團隊合作</p> <p>S07 人際互動適應力</p> <p>S08 風險評估能力</p> <p>S13 安全裝備 / 工具操作能力</p> <p>S14 標準作業流程執行能力</p> <p>S15 資訊科技應用能力</p> <p>S16 異常狀況處理能力</p> <p>S17 突發事件應變能力</p> <p>S19 安全防護能力</p> <p>S21 貨櫃及商品代碼、ADG 及 IMDG 標示識別力</p> <p>S22 貨物及特殊要求評估力</p>
	T6.2 固定並確保安全負載		<p>P6.2.1 檢查負載分佈以確保其平均置放於安全合法的作業範圍。</p> <p>P6.2.2 依中華民國危險物品規範隔離危險物品及有害物質。</p> <p>P6.2.3 使用正確貨物安全防護設備於不同的貨物、搬運及儲存以固</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)
			定貨物。 P6.2.4依職業安全衛生相關法規及工作場所安全規範保護貨物。			
	T6.3完成文件紀錄	O6.3.1商品 / 貨物檢查紀錄	P6.3.1依職業安全衛生相關法規/許可規定及中華民國危險物品規範，檢驗及檢查貨物的運輸防護。 P6.3.2依中華民國危險物品規範及工作場所之規範，完成商品所需的應備文件。			
T7依安全程序執行商品及貨物作業	T7.1維持商品及貨物的安全		P7.1.1依職業安全衛生法、環境保護法、及其他相關程序、準則將商品及貨物固定於指定位置、運輸車輛、船隻或飛機上。 P7.1.2依工作場所安全程序檢查，維持商品或貨物上的封條、防止竄改包裝及鎖具。 P7.1.3依工作場所安全程序識別並回報各類異常狀況。	3	K09文件處理標準作業程序 K11職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序 K12職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則 K23國際、國家、地方運輸安全相關法規、法案、規範及/或準則 K24緊急狀況標準作業程序 K25檢疫及票據相關法規及規範 K26安全防護知識與安全相	S03閱讀與說明能力 S04溝通協調能力 S05文書處理能力 S06團隊合作 S08風險評估能力 S12環境與相關設備適應力 S13安全裝備 / 工具操作能力 S14標準作業流程執行能力 S15資訊科技應用能力 S16異常狀況處理能力 S19安全防護能力 S23商品、貨物及郵件完整性鑑別力
	T7.2處理安全威脅		P7.2.1依工作場所標準作業程序，迅速識別安全威脅或情況，並立即回報。 P7.2.3與相關人員保持聯繫，並採取			

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)
			適當的行動。 P7.2.4於安全及/或緊急服務到達之前及之後提供現場協助。		關防護措施 K27資訊科技相關知識	
	T7.4保存安全紀錄	O7.4.1安全檢查紀錄	P7.4.1依據工作場所標準作業程序，保存安全檢查相關紀錄。			
T8於工作場所運用資訊科技裝置	T8.1確定資訊科技系統		P8.1.1確認使用於工作場所的資訊科技設備類型。 P8.1.2確認設備、零件及附件的功能。 P8.1.3說明不同資訊科技設備及系統於工作場所活動中的應用。 P8.1.4確認日常來自於作業系統、軟體應用程式及操作員自身操作的異常。 P8.1.5確認修正 / 回報操作設備、系統及應用程式異常的資訊。	3	K10 職業安全衛生相關各項內務標準作業程序 K11職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序 K12職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則 K27資訊科技相關知識	S01作業流程監控能力 S02預防矯正處理能力 S03閱讀與說明能力 S04溝通協調能力 S06團隊合作 S14標準作業流程執行能力 S15資訊科技應用能力 S16異常狀況處理能力 S18危機處理能力 S24手眼協調技巧
	T8.2存取及操作電腦化設備及系統		P8.2.1於實務作業中使用資訊科技設備及軟體的操作手冊及/或輔助螢幕系統、應用程序的軟體套件及附件。 P8.2.2確認需要的檔案及/或需存取的資料。 P8.2.3依工作場所標準作業程序，將			

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)
			檔案 / 資料歸檔。 P8.2.4 遵循檔案、應用程式及設備的關閉程序。			
	T8.3 檔案 / 資料的輸入、儲存		P8.3.1 使用適當的設備、鍵盤/滑鼠、條碼閱讀機、觸控螢幕或其它系統輸入資訊並檢查其準確性。 P8.3.2 依工作場所程序存取檔案。 P8.3.3 於適當情況下儲存資訊於電腦設備或隨身碟。			
	T8.4 執行資料管理及安全的工作場所標準作業程序		P8.4.1 依工作場所標準作業程序規範，確實遵守安全程序及資料遺失或損壞的預防措施。			
T9 進行快遞/配送現金交易	T9.1 與客戶制定價格	O9.1.1 帳單 / 發票	P9.1.1 與客戶確認配送/操作的成本。 P9.1.2 親切並準確的回答客戶詢問。 P9.1.3 依客戶需求並依工作場所標準作業程序解釋定價結構。 P9.1.4 提交帳單 / 發票交客戶留存。	3	K26 安全防護知識與安全相關防護措施 K28 快遞作業進行交易相關的法規及規範 K29 與快遞行業客戶進行現金交易的作業程序 K30 財務法規及作業規範 K31 快遞作業系統/操作的規範及相關設備 K32 進行快遞及配送現金交	S01 作業流程監控能力 S02 預防矯正處理能力 S03 閱讀與說明能力 S04 溝通協調能力 S05 文書處理能力 S06 團隊合作 S07 人際互動適應力 S14 標準作業流程執行能力 S15 資訊科技應用能力 S16 異常狀況處理能力
	T9.2 進行現金交易		P9.2.1 檢查並安全的存放交給快遞員 / 配送員的現金。 P9.2.2 以適當面額的硬幣/紙幣找零。 P9.2.3 依工作場所標準作業程序，於執行現金交易時採取適當的			

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)
			安全措施。		易時之異常狀況預防與處理機制	S18危機處理能力 S25工作規劃能力
	T9.3記錄現金交易詳情	O9.3.1現金交易紀錄	P9.3.1依工作場所標準作業程序接收發票 / 帳單或將收據交客戶留存，記錄並妥善保存交易紀錄。 P9.3.2繳回紀錄時更新，以反映交易狀況。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01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

A02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。

A03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。

A04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。

A05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。

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：高中職以上畢業。