

物流管理人員職能基準

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
v2	RLM4323-001v2	物流管理人員	最新版本	略	2019/12/31
	RLM4323-001	物流管理人員	歷史版本	已被《RLM4323-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RLM4323-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流管理人員		
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	運輸事務人員	職業別代碼	4323	
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業	行業別代碼	H49	
工作描述		協調與控管物流運輸排程，支援物流規劃與管理之相關活動。			
基準級別		4			

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 專案管理	T1.1評估狀況		<p>P1.1.1識別、評估並減少危害可能對自身或他人造成損傷或疾病的風險。</p> <p>P1.1.2評估急救人員及他人的風險，以決定適當的回應來確保及時的局勢控制。</p> <p>P1.1.3確定並制訂緊急服務/醫療協助需要的優先次序，並依需要實</p>	4	<p>K01壓力管理相關知識</p> <p>K02急救知識與醫療保健知識</p> <p>K03急救標準作業程序</p> <p>K04職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則</p> <p>K05職業安全衛生相關異常</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02文書處理能力</p> <p>S03工作規劃能力</p> <p>S04危機處理能力</p> <p>S05統御領導能力</p> <p>S06標準作業程序執行能力</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)
			施分類。 P1.1.4依工作場所作業標準程序，為資源做最有效且適當的部署。		狀況處理標準作業程序	
	T1.2協助傷者		P1.2.1確認並解釋傷者傷害/狀況的性質，以及相關的急救程序，以提供慰問。 P1.2.2以體諒與尊重的方式回應傷者。 P1.2.3徵求有關人員對傷者傷害/疾病管理的同意。 P1.2.4控制傷害的影響，確定並應用適當的急救管理以滿足傷者及狀況的需要。 P1.2.5依既定的急救原則及程序，監控傷者狀況並及時回應。 P1.2.6依相關法規及製造商/供應商說明，正確的操作基本維生裝備。 P1.2.7應用加壓氣體操作的安全程序。 P1.2.8使用安全的手動處理技術。 P1.2.9依傷者需要及急救原則，完成傷者管理。			

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)
	T1.3 協調急救措施直至醫療協助抵達		<p>P1.3.1 確認可用的所需資源，並與適當人員、緊急管理服務及醫療協助建立通訊聯繫。</p> <p>P1.3.2 以有效的方式部署正確的資源數量到適當的位置，以確保所需資源能及時到達。</p> <p>P1.3.3 記錄提供的資源，並依需要提出修改的建議。</p> <p>P1.3.4 依急救原則及工作場所程序，監控傷者狀況。</p> <p>P1.3.5 依相關的疏散程序協調撤離傷者。</p> <p>P1.3.6 依相關原則及程序，安排人員的支援服務。</p>			
	T1.4 傳達事件必要的詳情	O1.4.1 事件相關紀錄	<p>P1.4.1 使用適當的媒體及設備，與相關人員保持聯繫。</p> <p>P1.4.2 向供應者/護理人員傳達急救資訊，以符合需求及工作場所程序。</p> <p>P1.4.3 冷靜地安撫傷者並提供資訊，採用符合傷者意識的溝通方式。</p> <p>P1.4.4 準備符合組織要求的事故報</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)
			告。 P1.4.5依隱私原則、法令及組織政策，維持紀錄及資訊機密。			
	T1.5評估事件		P1.5.1評估事件的處理原則及程序，需要時諮詢相關當事人以制定行動計畫。 P1.5.2參與簡報及評估，以改善未來操作原則及程序及提出個人需要。 P1.5.3制定並檢視應變計畫，依需要確認並選擇替代處理原則及程序。			
T2遵循運輸法規	T2.1確認並解讀相關法規		P2.1.1依工作場所程序及法規要求正確識別運輸商品的類型。 P2.1.2確認相關運輸法規及資訊。 P2.1.3正確解讀相關運輸法規的資訊。 P2.1.4依商品運輸的法規，清楚確認職責。	4	K04職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則 K05職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序 K06資訊科技相關知識 K07文件作業標準作業程序	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S04危機處理能力 S06標準作業程序執行能力 S07異常狀況處理能力 S08閱讀與說明能力 S09資訊科技應用能力 S10團隊合作 S11人際互動適應力 S12安全防護能力 S13風險評估能力
	T2.2執行符合運輸法規的操作	O2.2.1作業相關文件	P2.2.1依商品類型的的要求，執行其運輸程序。 P2.2.2依據組織規範、產業法規/準則、職業安全衛生要求、環境			

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>及政府相關法規，完成運輸作業。</p> <p>P2.2.3依運輸法規及組織規範，以準確、清晰的方式完成工作場所操作紀錄。</p> <p>P2.2.4評估運輸法規及作業規範的合法程度，以確保維持最基本的法律要求。</p>			<p>S14作業流程監控能力</p> <p>S15安全裝備、設備、工具操作能力</p>
	T2.3 依運輸法規檢視操作		<p>P2.3.1確認運輸程序的改善項目。</p> <p>P2.3.2針對運輸法規、政策、程序及計畫，提出有效的改善建議。</p> <p>P2.3.3評估運輸法規的合法程度，並視需要進行調整。</p>			
T3在物流運輸產業中有效工作	T3.1判定貨運的運輸模式要求		<p>P3.1.1調查運輸模式及其特性。</p> <p>P3.1.2決定支援運輸模式所需的基礎設施。</p> <p>P3.1.3評估與運輸模式相關的當前和新興技術的影響。</p> <p>P3.1.4識別影響運輸服務操作的法規及相關規定。</p>	4	<p>K04職業安全衛生法、環境保護法、交通法規及其他相關程序、準則</p> <p>K08績效管理與組織政策及程序</p> <p>K09運輸及物流產業未來趨勢與新興產業發展資訊</p> <p>K10運輸及物流產業 SWOT 與 TOWS 相關資訊與策略</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02文書處理能力</p> <p>S04危機處理能力</p> <p>S06標準作業程序執行能力</p> <p>S07異常狀況處理能力</p> <p>S08閱讀與說明能力</p> <p>S10團隊合作</p> <p>S14作業流程監控能力</p> <p>S15安全裝備、設備、工具操作能力</p>
	T3.2確定業務的營運環境		<p>P3.2.1確認倉儲及配送系統的主要形式及目的。</p> <p>P3.2.2評估運輸系統、配送及倉儲之</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)
			間的聯繫關係。 P3.2.3 識別可能影響倉庫操作的法規及相關規定。			
	T3.3 決定業務所需的外部服務		P3.3.1 確認與業務相關之服務提供者所能提供的各種服務。 P3.3.2 識別可能影響服務提供者營運的相關法規規範。 P3.3.3 評估服務提供者的重要性及其對供應商、業務營運及客戶的影響。			
T4 協調車隊控管物流	T4.1 執行車隊控管功能	O4.1.1 物流控管相關文件	P4.1.1 依工作場所程序並考量蒐集及配送需求，分配設備及駕駛員。 P4.1.2 依工作場所程序追蹤文件的移交流程。 P4.1.3 確認車隊控管物流的改善項目，並採取適當行動。	4	K04 職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則 K05 職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序 K11 職業安全相關物流車隊管理協定及標準作業程序 K12 資訊化車隊管理及調度系統及使用準則 K13 影響道路運輸行業調度的因素與解決方案 K14 行銷系統及資源之操作	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力 S03 工作規劃能力 S04 危機處理能力 S06 標準作業程序執行能力 S07 異常狀況處理能力 S08 閱讀與說明能力 S09 資訊科技應用能力 S10 團隊合作 S11 人際互動適應力 S14 作業流程監控能力 S15 安全裝備、設備、工具操作能力
	T4.2 突發事件的處理與應對		P4.2.1 依工作場所程序及授權範圍，執行應變計畫。 P4.2.2 依工作場所程序識別、釐清並適當地解決例行問題。			

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)
					原則與要點	
T5監控運輸操作	T5.1判定運輸需求		<p>P5.1.1取得組織對運輸作業的安排。</p> <p>P5.1.2確認組織運輸模式的效益及限制。</p> <p>P5.1.3確認內部和外包運輸方法的範圍。</p> <p>P5.1.4評估內部及外包運輸間的成本效益和客戶服務水準。</p> <p>P5.1.5識別適用的法律規範。</p>	4	<p>K06資訊科技相關知識</p> <p>K08績效管理與組織政策及程序</p> <p>K15道路交通安全規則與道路交通管理處法條例</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02文書處理能力</p> <p>S06標準作業程序執行能力</p> <p>S08閱讀與說明能力</p> <p>S10團隊合作</p> <p>S13風險評估能力</p> <p>S14作業流程監控能力</p> <p>S15安全裝備、設備、工具操作能力</p> <p>S16財務事項處理能力</p> <p>S17環境與相關設備適應力</p>
	T5.2監控單位裝載及貨物堆疊		<p>P5.2.1判定可用的運輸設備及單位裝載的優點和限制。</p> <p>P5.2.2分析運輸模式選項，以判定組織的裝載應用、效率及成效。</p> <p>P5.2.3監控單位裝載及貨物堆疊，以符合法律要求、組織政策及程序。</p> <p>P5.2.4依組織政策及程序，回報問題或不符合規定之項目。</p>			
	T5.3檢查運輸的安全需求		<p>P5.3.1確認運輸流程的安全風險。</p> <p>P5.3.2決定在運輸部門中運用的安全應變措施。</p> <p>P5.3.3依組織政策及程序回報違反安全的項目，並提出安全改善相</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)
			關建議。			
	T5.4分析運輸成本	O5.4.1營運統計資料	<p>P5.4.1確認營運統計資料，以衡量運輸有效性。</p> <p>P5.4.2運用組織資料於運輸管理、路線規劃及貨物堆疊。</p> <p>P5.4.3依組織的成本考量，分析運輸成本。</p> <p>P5.4.4衡量運輸績效。</p> <p>P5.4.5評估運輸成本要素、定價及操作成本，並在可行情況下提出成本效率相關的建議。</p> <p>P5.4.6依組織政策及程序回報違反運輸作業的項目，並提出安全改善相關建議。</p>			
T6確保安全的工作場域	T6.1建立並執行職業安全衛生系統		<p>P6.1.1確立企業執行相關職業安全衛生法規之承諾並清楚傳達企業的職業安全衛生政策。</p> <p>P6.1.2依職業安全衛生政策及程序，定義所有工作場所人員的職業安全衛生職責。</p> <p>P6.1.3確認並核准有效的職業安全衛生系統操作的財務及人力資源。</p>	5	<p>K07職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則</p> <p>K16勞動法令及相關法規</p> <p>K17職業安全衛生相關風險管控標準作業程序</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S04危機處理能力</p> <p>S09資訊科技應用能力</p> <p>S13風險評估能力</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)
	T6.2建立、參與及管理職業安全衛生		<p>P6.2.1依照職業安全衛生法規由員工及其代表參與職業安全衛生管理業務。</p> <p>P6.2.2透過參與安排和協商，妥善解決提出的問題。</p> <p>P6.2.3以所有員工皆能取得的方式，及時提供參與及決議相關資訊的結果。</p>			
	T6.3建立與執行識別危害的程序，以及評估、控制風險		<p>P6.3.1制定持續的危害識別及相關風險控制的程序。</p> <p>P6.3.2於所有工作場所的變更規劃、設計及評估階段，納入危害識別以確保變更提案不會產生新的危害。</p> <p>P6.3.3依管理層級發展並制定風險控制措施及程序。</p> <p>P6.3.4依管理層級識別不適當的現行風險控制措施，並立即提供資源修訂並實施新措施。</p> <p>P6.3.5確認職業安全衛生專家的建議意見。</p>			
	T6.4建立並維持合法的職業安全衛生	O6.4.1職業安全衛生管理	P6.4.1於組織訓練計畫中發展職業安全衛生培訓方案並提供予所有			

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)
	系統	相關文件	<p>員工。</p> <p>P6.4.2運用職業安全衛生紀錄保存系統，以利識別組織內的職業傷害及疾病模式。</p> <p>P6.4.3以符合組織品質系統架構的方式，衡量及評估職業安全衛生系統。</p> <p>P6.4.4制定並實施職業安全衛生的改善計畫，以達成組織的職業安全衛生目標。</p> <p>P6.4.5確保遵守職業安全衛生法規，以維持達到最低的法定職業安全衛生標準。</p>			
T7發展並檢視整合物流支援計畫	T7.1確認整合物流支援的需求		<p>P7.1.1依組織政策及程序，確認整合物流支援規劃的需求。</p> <p>P7.1.2依組織政策及程序，確定並取得整合物流支援相關的資訊。</p> <p>P7.1.3確定並取得適用於整合物流支援的標準及法律。</p> <p>P7.1.4依可用資訊，評估具體的整合物流支援需求。</p> <p>P7.1.5依組織政策及程序，執行所需的成本分析。</p>	5	<p>K04職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則</p> <p>K08績效管理與組織政策及程序</p> <p>K18物料物流相關法律及法規、國際協定</p> <p>K19物料管理、物流控管、環境維護相關之標準作業程序</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S03工作規劃能力</p> <p>S05統御領導能力</p> <p>S06標準作業程序執行能力</p> <p>S09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)
	T7.2準備整合物流支援計畫	O7.2.1整合物流支援計畫	<p>P7.2.1確認並說明與整合物流支援相關的組織政策及程序。</p> <p>P7.2.2依相關的組織政策及程序，進行利害關係人的諮詢。</p> <p>P7.2.3依法律要求及組織政策及程序，發展整合物流支援計畫。</p> <p>P7.2.4依組織政策及程序，發表整合物流支援計畫。</p>			
	T7.3檢視整合物流支援計畫		<p>P7.3.1依相關的組織政策及程序，檢視整合物流支援計畫。</p> <p>P7.3.2依相關的組織政策及程序，確認並進行整合物流支援計畫的變更。</p> <p>P7.3.3依相關的組織政策及程序，準備整合物流支援計畫的修訂版本，並提交予相關利害關係人或人員。</p>			
T8提供專業的整合物流支援建議	T8.1識別並分析問題		<p>P8.1.1觀察、接收並釐清提供整合物流支援諮詢的時機。</p> <p>P8.1.2識別並確認問題，必要時透過相關人員進行諮詢。</p> <p>P8.1.3分析情況，解讀並清楚定義問題。</p>	4	<p>K04職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則</p> <p>K19物料管理、物流控管、環境維護相關之標準作業程序</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S05統御領導能力</p> <p>S06標準作業程序執行能力</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)
			P8.1.4進行問題相關的研究，並尋求相關人員的建議以釐清不清楚的情況。		K20職業安全衛生相關作業標準程序	
	T8.2規劃整合物流支援建議項目		P8.2.1確認並評估與建議相關的項目。 P8.2.2訂定建議項目的優先順序。			
	T8.3提供專業的整合物流支援建議		P8.3.1與利害關係人規劃及研討建議事項。 P8.3.2協商、記錄利害關係人的要求，並納入提案的建議事項。 P8.3.3依道德及實務準則，且在指定的資源限制範圍內提供建議的結論。			
T9協商合約	T9.1與承包商協商合約		P9.1.1明確記錄合約的需求，並確認相關當事人皆理解合約內容。 P9.1.2釐清並解決模糊不清或有疑慮的地方。 P9.1.3與選定的承包商進行談判，並在對所需的商品/服務"無異議"的條件下進行簽約。 P9.1.4公司及承包商皆同意服務條款及商品/服務的供應，包括關	4	K04職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則 K05職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序 K06資訊科技相關知識 K17職業安全衛生相關風險管控標準作業程序 K20職業安全衛生相關作業標準程序	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S03工作規劃能力 S05統御領導能力 S06標準作業程序執行能力 S07異常狀況處理能力 S08閱讀與說明能力 S09資訊科技應用能力 S11人際互動適應力 S13風險評估能力

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)
			<p>鍵績效指標的標準。</p> <p>P9.1.5在無法與首選承包商達成協議時，與替代承包商進行協商。</p> <p>P9.1.6合約協商須符合既定工作場所的規範及相關法律。</p>		<p>K21合作協定相關法律及法規、作業規範、國際協定</p> <p>K22合約規劃與執行標準作業流程</p> <p>K23企業相關業務政策、計畫及保密程序</p>	<p>S14作業流程監控能力</p> <p>S17環境與相關設備適應力</p>
	T9.2完成合約協商		<p>P9.2.1依相關法律、工作場所程序，以及協商的服務及供應條件，起草合約文件。</p> <p>P9.2.2依需要取得起草合約的技術支援。</p> <p>P9.2.3與相關當事人簽署並交換合約文件。</p>			
	T9.3完成企業合約作業程序	O9.3.1合約及相關文件	<p>P9.3.1建立文件系統以確保訂單和財務交易的可追蹤性。</p> <p>P9.3.2確定與承包商互動的工作場所與系統正常運作。</p> <p>P9.3.3啟動供應商品/服務的品質保證程序。</p> <p>P9.3.4依工作場所域程序與法規規範，完成並儲存合約及相關附件。</p>			

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。

A06親和力：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。

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：專科以上學歷、並具備2年以上物流相關經驗。
- 此項職務屬於營業所之中階主管 (主要為管理專案)。