

物流作業人員職能基準

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	RLM4323-002v2	物流作業人員	最新版本	略	2019/12/31
	RLM4323-002	物流作業人員	歷史版本	已被《RLM4323-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RLM4323-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流作業人員		
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		進行物流作業之安排與資料維護。			
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維護貨櫃/貨物紀錄	T1.1處理貨櫃/貨物文件	O1.1.1貨櫃/貨物文件	P1.1.1依工作場所程序及法規規範詳細紀錄貨櫃/貨物的移動及相關文件。	3	K01職業安全衛生及環境保護程序及準則 K02貨櫃及貨物紀錄維護的工作場所程序及政策 K03貨櫃及貨物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	S01溝通協調能力 S02閱讀和說明能力 S03標準作業流程執行能力 S04團隊合作 S05人際互動適應力 S06異常狀況處理能力 S07物件與環境評估能力
	T1.2維護貨櫃/貨物移動紀錄	O1.2.1貨櫃/貨物移動紀錄	P1.2.1使用正確識別標示檢查貨櫃/貨物，並於貨櫃/貨物在集散站移動時，更新相關紀錄。			
	T1.3監控貨櫃/貨物及維護紀錄	O1.3.1貨櫃/貨物相關紀錄	P1.3.1每日監控貨櫃/貨物，並記錄特定資訊。			

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>P1.3.2以適當表單回報貨櫃/貨物的控制系統問題，並轉發給維修部門。</p> <p>P1.3.3依工作場所程序檢查控制系統的貨櫃/貨物日誌卡之監控狀況，及所有元件或系統故障詳實記錄於故障日誌。</p>		<p>K04維護貨櫃及貨物紀錄時可能遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動</p> <p>K05相關的處理及安全規範</p> <p>K06現場配置與障礙物</p> <p>K07貨物的標示及編號系統</p>	
T2協調清點存貨	T2.1規劃清點存貨		<p>P2.1.1確認需計數的商品及適當的庫存系統，規劃清點存貨的作業順序。</p> <p>P2.1.2確認所需資源，包括設備、紀錄庫存系統及作業人員。</p>	3	<p>K06現場配置與障礙物</p> <p>K08協調清點存貨的工作場所程序及政策</p> <p>K09協調清點存貨的作業系統操作手冊</p> <p>K10記錄管理及清點存貨標準作業程序</p> <p>K11清點存貨電腦紀錄及文件規範</p> <p>K12工作場所規範的內務管理標準程序</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02閱讀與說明能力</p> <p>S03標準作業流程執行能力</p> <p>S04團隊合作</p> <p>S05人際互動適應力</p> <p>S06異常狀況處理能力</p> <p>S08文書作業能力</p> <p>S09安全防護能力</p> <p>S10作業流程監控能力</p> <p>S11風險評估能力</p> <p>S12環境與相關設備適應力</p> <p>S13安全裝備 / 工具操作能力</p> <p>S14資訊科技應用能力</p>
	T2.2協調清點存貨	O2.2.1存貨清點紀錄	<p>P2.2.1依工作場所政策及程序，協調清點存貨及週期性的盤點。</p> <p>P2.2.2確認庫存資料與存貨數量一致，並保持適當的庫存量。</p>			
	T2.3識別存貨的偏差	O2.3.1存貨紀錄更新(含偏差及更新)	<p>P2.3.1準確記錄存貨類型、數量及品質的偏差。</p> <p>P2.3.2識別造成偏差的因素。</p> <p>P2.3.3依工作場所程序，重新調整未儲放於適當存放位置的物品，並調整存貨紀錄。</p>			
	T2.4 調整文件	O2.4.1工作	P2.4.1依法規、工作場所實務、政策			

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)
		場所所相關文件	及程序，調整庫存資料使其與倉庫存貨一致。 P2.4.2依稽核之規範調整資訊並完成應備文件。			
T3維護貨運紀錄	T3.1記錄貨運單據	O3.1.1貨運相關單據	P3.1.1確定貨運並確認托運/貨車詳實紀錄並完成文件。 P3.1.2依工作場所程序及法規規範確認危險物品，準備並貼附警示文件。 P3.1.3於工作場所貨運追蹤系統記錄貨運資訊。 P3.1.4依文件指示，指揮貨運的裝載及儲存。	2	K12工作場所規範的內務管理標準程序 K13貨運紀錄維護作業系操作守則 K14貨運紀錄標準作業程序	S01溝通協調能力 S02閱讀和說明能力 S03標準作業程序執行能力 S04團隊合作 S08文書處理能力 S09安全防護能力 S10作業流程監控能力 S14資訊科技應用能力
	T3.2記錄貨運發送	O3.2.1貨運發送紀錄	P3.2.1依工作場所程序檢查、驗證並轉發貨運發送的文件。 P3.2.2依工作場所程序，適當處理因文件不正確而登載不清的貨物。		K15貨運運輸調度計畫	S15環境與相關設備適應力
T4對安全威脅執行緊急回應措施	T4.1選擇適當的緊急措施		P4.1.1識別威脅或潛在的威脅。 P4.1.2確認並分析緊急措施的範圍。 P4.1.3依安全威脅實施適用的緊急措施。 P4.1.4依不同情境修改緊急措施。	3	K12工作場所規範的內務管理標準程序 K16安全威脅處理及預防措施	S01溝通協調能力 S02閱讀與說明能力 S03標準作業程序執行能力 S04團隊合作 S05人際互動適應力

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)
	T4.2保持溝通		P4.2.1依組織規範與機構/分公司及相關的單位/人員保持聯繫與溝通。 P4.2.2以清楚、簡要及準確的方式傳達資訊。			S06異常狀況處理能力 S08文書作業能力 S09安全防護能力 S10作業流程監控能力 S11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 S16危機處理能力
	T4.3呈報異常事件		P4.3.1依組織規範呈報異常狀況。 P4.3.2視需要將報告交予警察或其它緊急服務單位。			
T5安排運費發票及付款	T5.1準備發票	O5.1.1發票	P5.1.1於文件上註明付款方式、時間。 P5.1.2登記並找出商品及服務項目的發票單據。 P5.1.3開立全額、全品項清晰及詳細說明各項目的發票。 P5.1.4將發票正本交由適當層級之人員確認及簽署。 P5.1.5遞送必要文件給要求發票的企業或組織。 P5.1.6依工作場所政策，記錄與歸檔發票詳細資訊。	2	K17職業安全衛生相關法規及規範 K18貨運發票開立及付款協定及標準作業程序 K19帳戶、付款及紀錄保存規範 K20財務系統、資源及工作場所營運系統操作手冊	S01溝通協調能力 S02閱讀與說明能力 S03標準作業流程執行能力 S04團隊合作 S05人際互動適應力 S06異常狀況處理能力 S08文書作業能力 S10作業流程監控能力 S11風險評估能力 S14資訊科技應用能力 S16危機處理能力 S17財務事項處理能力
	T5.2處理付款	O5.2.1貨款相關紀錄	P5.2.1處理付款時，遵守工作場所政策及特定的契約規範。 P5.2.2完成並歸檔付款紀錄和政府申			

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>報程序。</p> <p>P5.2.3登記收到的款項。</p> <p>P5.2.4將收據及所有相關文件檢附於付款作業中，並適當歸檔。</p> <p>P5.2.5遞送收據給客戶。</p> <p>P5.2.6依存檔規定保存檔案，以備後續稽核。</p>			
T6補充存貨	T6.1參與存貨周轉工作	O6.1.1存貨水準紀錄	<p>P6.1.1依適當的文件，計算存貨庫存量並記錄與報告。</p> <p>P6.1.2依工作場所程序，補充、調整、周轉存貨，或進行重新採購流程。</p> <p>P6.1.3依工作場所程序，呈報產品或儲存系統的例行或非例行性問題。</p>	4	<p>K06現場的配置與障礙物</p> <p>K12工作場所規範的內務管理標準程序</p> <p>K21存貨補充標準作業程序</p> <p>K22存貨控制系統操作手冊</p> <p>K23存貨補充的電腦紀錄與文件規範</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02閱讀與說明能力</p> <p>S03標準作業流程執行能力</p> <p>S04團隊合作</p> <p>S05人際互動適應力</p> <p>S06異常狀況處理能力</p> <p>S08文書處理能力</p> <p>S10作業流程監控能力</p> <p>S12環境與相關設備適應力</p> <p>S13安全裝備 / 工具操作能力</p> <p>S14資訊科技應用能力</p> <p>S16危機處理能力</p>
	T6.2說明並執行物品運送及補充規範		<p>P6.2.1解讀訂單需求文件。</p> <p>P6.2.2注意訂單上的產品，並確認工作場所位置。</p> <p>P6.2.3運用工作場所及產品知識，規劃作業順序。</p> <p>P6.2.4依工作場所程序、時間範圍及職業安全衛生法規，選用適當的物料搬運設備。</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)
			P6.2.5確認訂單物品之移動、配送及儲存所需的期程。			
	T6.3完成補充存貨作業	O6.3.1存貨補充紀錄	P6.3.1在適當的儲存區所進行產品的分類、組裝及整合。 P6.3.2依組織規範執行檢查作業。 P6.3.3依工作場所程序完成文件與紀錄。			
T7維護及使用手工工具	T7.1選擇並使用手工工具		P7.1.1選擇作業所需的正確工具，確保有效及安全的作業條件，並完成相關作業。 P7.1.2使用適當的人身安全防護，避免人員傷害。	3	K24手工工具使用及維護標準作業程序 K25工作場所的文件及記錄規範 K26緊急及異常狀況標準作業程序 K27工作場所物料供應系統	S01溝通協調能力 S02閱讀和說明能力 S03標準作業流程執行能力 S04團隊合作 S05人際互動適應力 S06異常狀況處理能力 S08文書作業能力 S09安全防護能力 S10作業流程監控能力 S11風險評估能力 S13安全裝備 / 工具操作能力 S16危機處理能力
	T7.2維護手工工具	O7.2.1維護紀錄	P7.2.1依製造商規範清潔及維護設備，以確保設備正常運作。 P7.2.2修理、更換或向相關人員呈報所有不堪使用的工具，以確保正常運作。			
	T7.3固定及儲存手工工具		P7.3.1以安全、可靠及有效的方式運送工具，降低人員傷害及設備損壞風險。 P7.3.2預防設備的損壞及損失，依製造商或工作場所程序儲存並固定工具。			

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)
T8進行現場維護	T8.1工作準備		<p>P8.1.1接收/評估與分析各式表單、物料清單及工令單，並依需要進行現場檢驗確認。</p> <p>P8.1.2確認與取得資源，包括設備及物料。</p> <p>P8.1.3與其它現場人員保持聯繫與協調溝通。</p> <p>P8.1.4遵守現場的安全規範，確認危害來源。</p>	3	<p>K28工作場所維護標準作業程序</p> <p>K29工作場所活動相關器具操作與技術手冊</p> <p>K30工作場所防護措施</p> <p>K31相關紀錄及文件程序</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02閱讀和說明能力</p> <p>S03標準作業流程執行能力</p> <p>S04團隊合作</p> <p>S05人際互動適應力</p> <p>S06異常狀況處理能力</p> <p>S08文書作業能力</p> <p>S09安全防護能力</p> <p>S10作業流程監控能力</p> <p>S11風險評估能力</p> <p>S12環境與相關設備適應力</p> <p>S13安全裝備 / 工具操作能力</p> <p>S14資訊科技應用能力</p> <p>S16危機處理能力</p>
	T8.2執行現場廠務管理職責		<p>P8.2.1安全並穩固地裝卸庫存、物料及設備。</p> <p>P8.2.2依計畫佈置現場，包括庫存與物料。</p> <p>P8.2.3檢查庫存與物料的可用性，並依需要清潔並備妥以供使用</p> <p>P8.2.4維護小型土木工程。</p> <p>P8.2.5依工作場所程序規範，丟棄/回收過剩的材料和垃圾。</p>			
	T8.3完成作業	O8.3.1作業相關紀錄	<p>P8.3.1將工作現場回復原狀。</p> <p>P8.3.2完成並記錄作業完工細節，告知適當人員。</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。

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：高中職以上學歷。