

物流運務人員職能基準

職能基準代碼		RLM4323-003			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流運務人員		
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		協調與安排物流之配送調度、資源分配及相關支援的佈署。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	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 資源	T1.1 分析資源需求		P1.1.1 依業務計畫發展資源的分配 P1.1.2 諮詢關鍵利害關係人，以決定所需資源的程度及性質 P1.1.3 分析所需資源，以確認成本與效益 P1.1.4 確認在組織業務單位間分享資源的機會	4	K1 資源計畫 K2 組織財務管理和預算編制流程 K3 業務策略 K4 風險管理概念 K5 組織目標、政策及程序	S1 與利害關係人有效的諮詢及協商 S2 撰寫推論有理及精確表達的報告 S3 運用口頭資訊交流進行溝通應用預算和財務管理
	T1.2 制定資源計畫以支援業務單位達成目標	O1.2.1 資源計畫	P1.2.1 制定能詳細說明資源之取得、分配、與業務策略的關係、應變、規劃、方案及程序的資源計畫 P1.2.2 確認內部資源能力及對外部資源的需求			

工作任務	工作活動	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>P1.2.3 於資源計畫中確認資源分配評估的程序</p> <p>P1.2.4 取得資深管理人員對資源計畫的核准</p>			
	T1.3 分配資源以實現訂定的業務目標		<p>P1.3.1 依相關組織政策及實務分配資源</p> <p>P1.3.2 管理資源的分配，以實現業務單位的目標</p> <p>P1.3.3 在所需時限內協商並取得資源，以實現業務單位的目標</p> <p>P1.3.4 發展資源管理系統，以及時且準確地監控與檢視資源的使用</p> <p>P1.3.5 於作業實務中有效運用技術</p>			
	T1.4 檢視並呈報資源的使用	O1.4.1 資源管理績效報告	<p>P1.4.1 依業務單位目標展開並實施檢視資源分配的程序</p> <p>P1.4.2 監控計畫及專案預算的符合性，並在必要時提出改正行動的建議並付諸實行</p> <p>P1.4.3 製作報告，明確指出達成績效的程度，及各種用來達成服務與與產品交付標準而調整或修改程序的行動</p>			
T2 協調	T2.1 分配可用資源		P2.1.1 確認、獲得及分配所需資源，	3	K6 資源分配與使用相關	S4 取得並運用資源分配及使用相關

工作任務	工作活動	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)
資源的分配與使用	以達成結果		以促進實現工作目標 P2.1.2 依法令、政策及準則進行資源分配		法規、政策及準則 K7 取得、儲存、維持及使用資源的作業程序 K8 存貨處理程序 K9 財務管理原則和程序 K10 預算編制流程 K11 與資源相關的政府安全程序 K12 資源分配與使用的相關法規，包括職業安全衛生、環境及永續性	的法規及準則 S5 符合組織的呈報要求 S6 資源分配與使用的相關記錄保存 S7 於資源分配與使用過程中，取得並運用資訊 S8 於資源分配及使用過程中應用法規，包括職業安全衛生、環境及永續
	T2.2 監控與評估資源的使用	O2.2.1 資源分配及使用紀錄	P2.2.1 針對目標及組織標準，及時且準確以系統監控與評估資源的使用 P2.2.2 依相關法規及準則，維持資源的分配及使用紀錄 P2.2.3 在個人授權範圍內確認、分析，並依組織程序提交資源使用的問題 P2.2.4 依需求更換或分配額外的資源			
	T2.3 呈報資源的使用	O2.3.1 資源使用報告	P2.3.1 定期依組織要求之格式呈報資源的使用 P2.3.2 完成之報告須包括達成績效的程序，及所有後續行動方式 P2.3.3 依組織要求，應用技術於資源管理系統			
T3 與其它組織聯繫	T3. 建立網絡及關係		P3.1.1 建立正式和非正式溝通平台，以支援現行及未來的聯繫與協作 P3.1.2 以對組織有益的方式建立與使用關係，共享專業、資訊及/或	4	K13 瞭解其它組織的角色及職責 K14 主持會議 K15 工作場域溝通的現行實務及程序的知識	S9 主持會議 S10 建立關係網絡 S11 公開演說 S12 有效使用網絡

工作任務	工作活動	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)
			資源 P3.1.3 參與定期會議和論壇，以支援相互合作 P3.1.4 諮詢受影響者及利益相關團體，以支援組織的目標及目的		K16 會議協定和程序 K17 組織保密要求 K18 與其它組織聯繫的組織政策及程序 K19 角色	
	T3.2 與其它組織溝通互動		P3.2.1 以清楚、簡要、周延的方式提供資訊給其它組織 P3.2.2 依組織政策及程序與其它組織溝通 P3.2.3 蒐集其它組織資訊，以改善服務品質			
T4 規劃 佈著作業的物流支援	T4.1 分析物流需求		P4.1.1 分析作業需求以制定物流支援的範圍與目的 P4.1.2 確認作業環境並尋求資訊，以建立作業相關的運作及物流因素 P4.1.3 在限制及規範內建立可行且實際的行動方針	4	K20 物流概念 K21 組織、功能及物流能力的專業知識 K22 物流相關的組織政策及程序 K23 對客戶及利害關係人需求的專業理解 K24 物流支援的風險 K25 專業物流支援的相關組織角色 K26 規劃物流支援時的環境考量	S13 應用廣泛的問題解決對策，來規劃成果的問題解決技能 S14 進行分析以判定內部和外部因素對物流支援需求的影響，並調整規劃 S15 準確分析與驗證資訊的計算技能 S16 解釋政策與程序 S17 制定果斷、有根據、與組織要求一致的決策 S18 使用適當的資訊科技和軟體 S19 運用書面與口頭的溝通技巧
	T4.2 分析物流支援的風險		P4.2.1 依組織政策及程序進行風險分析，確認及降低不可接受的風險 P4.2.2 聯繫涉及物流作業的機構，並確保有效進行協調			

工作任務	工作活動	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)
			P4.2.3 分析作業區域當地的人口及組織，以確認各種可能破壞物流支援的項目		K27 規劃流程	
	T4.3 研擬物流計畫	O4.3.1 物流計畫	<p>P4.3.1 檢視物流狀況以作為規劃之參考</p> <p>P4.3.2 規劃時間表，以確保有足夠時間宣傳及為後續人員和設備作準備</p> <p>P4.3.3 依組織政策及程序制定物流計畫</p> <p>P4.3.4 依作業需求的改變調整計畫</p> <p>P4.3.5 制定應變計畫</p> <p>P4.3.6 與利害關係人溝通物流計畫</p>			
T5 遵循工作場域衛生程序	T5.1 遵循衛生程序並確認衛生危害		<p>P5.1.1 依組織及法規要求，正確且一貫地遵循衛生程序及政策以確保客戶及同事的健康和安全</p> <p>P5.1.2 回報與衛生程序不一致的不良組織運作</p> <p>P5.1.3 確認影響客戶、同事及自身健康和安全的衛生危害</p> <p>P5.1.4 在個人職責範圍內，依組織及法規要求採取排除或降低危害的措施</p>	3	<p>K28 組織之個人衛生政策及程序的工作知識</p> <p>K29 污染及交叉感染的主要原因</p> <p>K30 食品微生物污染的來源及影響，以及其它在產業部門及業務中需保護的項目</p> <p>K31 清潔與消毒之設備和物料的選擇及應用的</p>	<p>S20 口頭回報衛生危害及不良組織運作的溝通技巧</p> <p>S21 閱讀及解釋良好衛生操作的相關組織政策、程序及圖表的讀寫技能</p>

工作任務	工作活動	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)
			P5.1.5 及時向適當人員回報超出個人職責範圍的衛生危害，以進行後續行動		基本理解	
	T5.2 呈報各種個人健康問題		P5.2.1 呈報所有可能引起衛生風險的個人健康問題 P5.2.2 呈報食品污染事件所導致的個人健康問題			
	T5.3 預防食品及其他項目感染		P5.3.1 維持衣物清潔，僅使用組織核准的繃帶及包紮用品作為個人所需的防護衣物，以預防感染食品 P5.3.2 確保衣物及其它穿戴物品不會污染食品 P5.3.3 預防與即食食品不必要的直接接觸 P5.3.4 勿使食品遭到體液或菸草產品的污染，如噴嚏、咳嗽、鼻涕、痰、在食品上方飲食或抽煙 P5.3.5 維持物料、衣物的清潔，以及安全衛生地操作，以確保在工作場域內不會發生其它項目的交叉感染			

工作任務	工作活動	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)
	T5.4 透過洗手來預防交叉感染		P5.4.1 依組織及法規要求在適當的時機洗手並正確且持續地遵循洗手程序 P5.4.2 使用適當設施洗手			
T6 安排物流支援的佈署及配送	T6.1 準備物流作業		P6.1.1 分析作業需求，以制定物流支援的範圍及目的 P6.1.2 接收並解釋佈署需求，以判定物流的需求 P6.1.3 勘察佈署區域，以利於規劃，包括技術及功能選址的考量 P6.1.4 準備並發佈警告說明予物流單位人員，使其能準備佈署工作 P6.1.5 依組織政策及程序，於作業過程應用職業安全衛生要求及安全注意事項	3	K32 物流概念 K33 組織、功能及物流能力的專業知識 K34 物流相關的組織政策及程序 K35 物流相關的法規和標準要求 K36 物流分析的原則及流程 K37 物流支援的風險 K38 選址的注意事項 K39 專業物流支援相關的組織角色 K40 規劃物流支援的環境考量 K41 規劃流程	S22 應用各種問題解決策略的問題解決技能 S23 進行分析以判定內部和外部因素對物流支援需求的影響 S24 準確分析與驗證資訊的計算技能 S25 解釋政策與程序 S26 制定果斷、有根據、與組織要求一致的決策 S27 使用適當的資訊科技和軟體 S28 運用口頭溝通技巧 S29 運用協商技巧
	T6.2 佈署物流支援	O6.2.1 物流支援規劃	P6.2.1 準備並發佈佈署說明予物流單位人員，告知佈署方法及順序 P6.2.2 依作業環境及管理事項的說明，管理佈署現場的移動工作 P6.2.3 佈署、選址並監控物流單位，以確保達成作業物流支援的需求			

工作任務	工作活動	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)
	T6.3 提供物流支援	O6.3.1 物流支援紀錄	<p>P6.3.1 聯繫涉及操作的利害關係人並協調有效的工作</p> <p>P6.3.2 識別操作及組織的限制，並使物流任務可配合限制因素</p> <p>P6.3.3 設定物流支援的優先順序，使活動與組織目標一致</p> <p>P6.3.4 依據組織政策及程序監控活動，確保物流單位的活動獲得適當的授權</p> <p>P6.3.5 管理物流支援，以滿足作業要求</p> <p>P6.3.6 監督並有效的在其專業領域雇用人員</p> <p>P6.3.7 監控物流支援之資產的完整性，以確保在需要支援時的可用性</p> <p>P6.3.8 運用物流資訊系統，以監控及協調物流支援作業，並利於決策制定流程</p> <p>P6.3.9 聯繫涉及操作的機構，並協調有效的工作</p> <p>P6.3.10 在可能對作業產生負面影響的重大問題發生時，尋求管理</p>			

工作任務	工作活動	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)
			階層與利害關係人的建議 P6.3.11 維持紀錄並將其記入資訊系統			
	T6.4 關閉現場		P6.4.1 編寫的佈署說明，並發佈予物流單位人員 P6.4.2 監控佈署現場的縮減及撤離，以確保符合作業環境和組織要求			
T7 安排道路運輸作業	T7.1 準備運輸作業	O7.1.1 運輸計畫	P7.1.1 分析作業要求以制定運輸支援範圍 P7.1.2 識別操作及組織之限制，配合限制因素規劃運輸任務 P7.1.3 應用規劃車輛移動的注意事項，取得最有效的運輸資產及人員運用 P7.1.4 使用物流資訊系統監控與協調運輸支援作業，並提供資訊予	3	K42 物流概念 K43 組織、功能及物流能力的專業知識 K44 道路運輸相關的組織政策及程序 K45 道路運輸相關的法規和標準要求 K46 物流分析的原則及流程	S30 解讀說明書並將其應用於行動與任務 S31 應用各種問題解決策略的問題解決技能 S32 進行分析以判定內部和外部因素對運輸支援的影響 S33 準確分析與驗證資訊的計算技能 S34 解釋政策及程序 S35 制定果斷、有根據、與組織要求

工作任務	工作活動	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)
			決策制定流程 P7.1.5 接收與分析運輸需求，並制定運輸計畫 P7.1.6 依標準程序，於作業過程中應用職業安全衛生要求及安全注意事項		K47 車輛和運輸設備的功能和侷限性 K48 規劃運輸支援的環境考量 K49 規劃的流程 K50 疲勞管理 K51 補充作業	一致的決策 S36 使用適當的資訊科技和軟體
	T7.2 選擇運輸路線	O P7.2.1 運輸路線規劃	P7.2.1 依路線距離、地形、操作及技術注意事項，規劃路線 P7.2.2 執行路線偵察，以蒐集路線資訊並協助運輸規劃 P7.2.3 依情況與資訊的改變，調整運輸路線和計畫			
	T7.3 提供運輸作業	O7.3.1 運輸管理紀錄	P7.3.1 管理運輸的支援，以滿足作業要求 P7.3.2 監督並有效運用人員 P7.3.3 應用疲勞管理對策，以確保車輛由充份休息且具警覺性的駕駛員操作 P7.3.4 依組織政策及程序監控車輛的準備、移動及使用狀況，確保道路運輸在適當監管且有效的狀態下進行 P7.3.5 監控運輸資產的維修完整性，			

工作任務	工作活動	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>以確保有資產可用於支援任務</p> <p>P7.3.6 聯繫涉及營運的單位，以確保協調工作有效進行</p> <p>P7.3.7 在可能對作業產生負面影響的重大問題發生時，尋求管理階層與利害關係人的建議</p> <p>P7.3.8 維持紀錄並將其記入資訊系統</p>			
T8 安排調度的供應支援	T8.1 管理採購		<p>P8.1.1 運用當地採購以促進組織維運</p> <p>P8.1.2 申請中央採購的調度支援，以促進組織維運</p> <p>P8.1.3 依組織政策及程序，維持採購相關的政府要求</p>	3	<p>K52 物流支援概念</p> <p>K53 組織、功能及物流支援能力的專業知識</p> <p>K54 與供應相關的組織政策及程序</p> <p>K55 後勤支援的分析原則及流程</p> <p>K56 專業後勤支援相關的組織角色</p> <p>K57 提供供應支援的環境注意事項</p> <p>K58 規劃的流程</p> <p>K59 與收發貨相關的倉儲程序</p> <p>K60 與危險存貨、隔離、分散要求及存貨相容性</p>	<p>S37 應用供應的知識</p> <p>S38 解讀說明書並將其應用於行動與任務</p> <p>S39 準備並發佈能明確傳達意圖及作業任務的說明事項</p> <p>S40 應用各種問題解決策略的問題解決技能</p> <p>S41 準確分析與驗證資訊的計算技能</p> <p>S42 解釋政策與程序</p> <p>S43 制定果斷、有根據、與組織要求一致的決策</p> <p>S44 使用適當的資訊科技和軟體</p>
	T8.2 控制供應的庫存	O8.2.1 庫存紀錄	<p>P8.2.1 監控存貨帳目，包括清點存貨及特定用途的存貨</p> <p>P8.2.2 以物流資訊管理系統控制庫存及支援組織決策</p> <p>P8.2.3 監控存貨在供應鏈中的位置與配送，及使其與庫存量控制計畫及預計用途相符</p> <p>P8.2.4 監控存貨需求的處理，以確保其能配送至客戶所需的位置</p> <p>P8.2.5 監控存貨的分發與配送安排，以確保供應及配送之間能順利</p>			

工作任務	工作活動	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)
			移轉 P8.2.6 監督依使用及供應計畫所決定的存貨補充數量及時間，以控制適當庫存量		相關的倉儲程序 K61 退貨流程 K62 回收流程 K63 報廢流程 K64 職業安全衛生	
	T8.3 管理供應品的倉庫		P8.3.1 依標準程序於作業過程應用職業安全衛生要求及安全注意事項 P8.3.2 依整體物流支援概念與倉庫選址之考量因素，進行選址 P8.3.3 依營運需求及需要供應的商品，建立倉庫的功能要素 P8.3.4 建立並監控儲存的安全性 P8.3.5 應用倉儲原則，以獲得倉庫及人員的最大作業效率 P8.3.6 實施與監控庫存配置方法 P8.3.7 依不同的商品類型應用儲存原則 P8.3.8 監控倉儲的記錄方法，以確保倉庫帳目的準確度，並維持供應鏈中存貨位置的能見度 P8.3.9 監控收發貨的倉儲程序，以確保倉儲流程的完整性 P8.3.10 應用與危險存貨、隔離、分散			

工作任務	工作活動	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)
			要求及存貨相容性相關的倉儲程序 P8.3.11 監控物料搬運設備的使用，以確保其效率，及安全處理倉庫內的物料			
	T8.4 管理供應品的退貨、回收及報廢		P8.4.1 監控退貨流程以符合組織政策及程序的要求 P8.4.2 監控回收的流程及程序，以符合損壞、丟棄、沒收或廢棄物料回收的組織政策及程序要求			
T9 進行佈署作業的維護	T9.1 分析維護的需求		P9.1.1 接受與分析維護任務，以瞭解營運維護的需求 P9.1.2 取得與分析資訊，以確認進行支援操作需考量的維護因素 P9.1.3 於維護期程及協調中，運用物流資訊管理系統 P9.1.4 在執行維護支援的限制範圍內，排定工作現場設備的維護時程 P9.1.5 應用製造/維護規劃的注意事項，以達最有效的維護設備及人員運用 P9.1.6 準備與進行說明，以實施及協	3	K65 維護支援的類型 K66 維護的政策、程序及說明 K67 物料維護計畫 K68 標準作業程序 K69 工廠生產管理原則 K70 工作流程管理原則 K71 維修零件的供應流程 K72 維護的規劃流程	S45 應用規劃流程 S46 在支援規劃過程中，應用維護支援規劃的知識 S47 與外部單位聯繫，以協調維護支援 S48 使用資訊科技和軟體 S49 製作維護報告 S50 向管理階層提供建議

工作任務	工作活動	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)
			調維護支援 P9.1.7 進行風險分析，以確認及降低不可接受的風險 P9.1.8 向管理階層及利害關係人提供技術性的建議			
	T9.2 管理維護支援		P9.2.1 應用維護技術的政策與程序，進行維護支援 P9.2.2 依標準程序，於作業過程中應用職業安全衛生要求及識別安全注意事項 P9.2.3 監督並有效地在其專業領域中僱用維護人員 P9.2.4 接收修理/修復支援的請求，並以適當的回應支援相關任務 P9.2.5 監控維護工作，確保工作量能有效分配至維護單位 P9.2.6 識別操作及組織的限制，配合限制因素進行維護任務 P9.2.7 監控維護活動，以確保維護單位獲得授權，並依組織政策及程序進行活動 P9.2.8 與涉及操作及維護的單位和供應鏈進行聯繫，以有效協調工			

工作任務	工作活動	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>作</p> <p>P9.2.9 設定維護支援的優先順序，使維護支援活動與組織目標一致</p> <p>P9.2.10 在可能對組織物料技術完整性產生負面影響的重大問題發生時，告知管理階層與利害關係人</p> <p>P9.2.11 維持紀錄並將其記入資訊系統</p>			
	T9.3 預測修理零件的需求	O9.3.1 零件修理紀錄	<p>P9.3.1 聯繫修理零件單位，協調修理零件的供應，以滿足預期的維護需求</p> <p>P9.3.2 監控修理零件的供需，以確保修理零件及物料足以支援維護活動</p> <p>P9.3.3 監控修理零件的紀錄，以確保修理零件足以支援維護計畫</p>			
T10 追蹤績效達成率	T10.1 將個人/工作小組的活動連結至組織目標		<p>P10.1.1 依個人需求確認、結合並解釋組織的使命、願景和目標</p> <p>P10.1.2 諮詢工作小組成員，使個人與工作小組的活動與組織目標相符</p> <p>P10.1.3 依組織方向訂定個人及工作</p>	3	<p>K73 組織的績效管理體系</p> <p>K74 組織的學習與發展系統</p>	<p>S51 應用與績效管理相關的法規和政 策</p> <p>S52 提供績效回饋</p> <p>S53 維持保密</p> <p>S54 應用時間管理</p> <p>S55 紀錄保存</p>

工作任務	工作活動	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)
			小組活動的優先順序			

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。
- A08 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。
- A09 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。
- A10 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

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 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。
- 基準更新紀錄
 - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。