

物流運務人員職能基準

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	RLM4323-003v2	物流運務人員	最新版本	略	2019/12/31
	RLM4323-003	物流運務人員	歷史版本	已被《RLM4323-003v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RLM4323-003v2			
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			

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管理資源	T1.1分析資源需求		P1.1.1依業務計畫進行利害關係人的諮詢並發展資源的分配。 P1.1.2分析成本與效益，確認所需資源及組織間資源分享的成效。	4	K01財務管理和預算編制流程 K02業務策略 K03風險管理概念 K04組織規範	S01溝通協調能力 S02文書處理能力
	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檢核資源分配與業務策略，制定資源計畫與標準作業程序。 P1.2.2確認內部資源供給能力及對外部資源的需求。			

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)
			P1.2.3呈報資源計畫並獲得主管核准。			
	T1.3分配資源實現業務目標		P1.3.1依組織規範及實務需求分配資源。 P1.3.2依時限規範、法令、政策及準則，協商並取得資源，管理資源分配，實現業務目標。 P1.3.3發展資源管理系統，及時並準確地監控資源的分配與利用。			
	T1.4檢視並監控資源計畫	O1.4.1資源管理績效報告	P1.4.1依業務目標檢視資源分配及程序。 P1.4.2監控資源計畫及預算適切性，必要時提出改正建議及行動。 P1.4.3製作報告，明確標明績效達成率，及達成服務與產品交付標準的修訂計畫。			
T2協調資源的分配與使用	T2.1分配可用資源以達成結果		P2.1.1確認、獲得及進行資源分配，以實現工作目標。	3	K01財務管理和預算編制流程 K05資源分配相關法規 K06資源標準作業程序 K07存貨處理程序 K08資源安全程序	S02文書處理能力 S03資料彙整與管理能力 S04引用法規能力
	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依組織規範，及時且準確使用系統監控與評估資源。 P2.2.2依組織規範與法規、準則，維持資源分配及使用紀錄。 P2.2.3依組織規範確認、分析，提交			

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)
			資源使用的問題。 P2.2.4依需求更換或分配額外的資源。			
T3與其它組織聯繫	T3.1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合作。 P3.1.2建立與應用關係，共享專業、資訊及/或資源。 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。	4	K09會議協定和程序 K10組織保密要求 K11組織聯繫相關政策及程序	S05主持與演說能力 S06人際關係維繫能力
	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依組織規範与其它組織溝通。 P3.2.3蒐集其它組織資訊，以改善服務品質。			
T4規劃物流支援的佈署作業	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，以建立物流相關作業程序。 P4.1.3在限制及規範內建立可行且實際的行動方案。	4	K12物流概念、法規及相關知識 K13物流支援的風險	S01溝通協調能力 S07異常狀況處理能力 S08分析規劃能力 S09計算驗證能力 S10閱讀說明能力 S11決策能力

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)
	T4.2分析物流支援的風險		<p>P4.2.1依組織規範進行風險分析，確認及降低風險。</p> <p>P4.2.2聯繫涉及物流作業的機構，並確保協調成效。</p> <p>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。</p>			S12資訊科技應用能力
	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，安排宣傳及諳備相關設備。</p> <p>P4.3.3依法規、組織規範制定物流計畫。</p> <p>P4.3.4依作業需求調整計畫並5制定應變計畫。</p> <p>P4.3.5與利害關係人說明物流計畫。</p>			
T5安排物流支援的佈署及配送	T5.1準備物流作業		<p>P5.1.1分析作業需求，以制定物流支援的範圍及目的。</p> <p>P5.1.2勘察物流佈署區域，以利於規劃。</p> <p>P5.1.3準備並發佈警告說明予物流單位人員，準備佈署工作，告知佈署方法及順序。</p>	4	<p>K12物流概念、法規及相關知識</p> <p>K13物流支援的風險</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S07異常狀況處理能力</p> <p>S08分析規劃能力</p> <p>S09計算驗證能力</p> <p>S10閱讀說明能力</p> <p>S11決策能力</p> <p>S12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)
			P5.1.4依組織規範，遵守職業安全衛生法規及安全注意事項。			
	T5.2佈署物流支援	O5.2.1物流支援規劃	P5.2.1依作業環境及管理事項，管理佈署現場的移動工作。 P5.2.2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。			
	T5.3提供物流支援	O5.3.1物流支援紀錄	P5.3.1協調涉及操作的利害關係人並達成工作績效。 P5.3.2識別操作及組織的限制，並使物流任務可配合限制因素。 P5.3.3設定物流支援的優先順序，達成組織目標。 P5.3.4依據組織規範監控物流作業，確保物流作業獲得適當的授權。 P5.3.5管理物流支援，以滿足作業需求。 P5.3.6監控物流支援之資產完整性，以確保需要支援時的可用性。 P5.3.7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。			

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>P5.3.8 協調涉及操作的機構，並達成工作績效。</p> <p>P5.3.9 異常狀況發生時，尋求管理階層與利害關係人的建議。</p> <p>P5.3.10 維持紀錄並記錄於資訊系統。</p>			
T6 安排運輸作業	T6.1 準備運輸作業	O6.1.1 運輸計畫	<p>P6.1.1 分析作業要求以制定運輸支援範圍。</p> <p>P6.1.2 識別操作及組織之限制，配合限制因素規劃運輸任務。</p> <p>P6.1.3 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。</p> <p>P6.1.4 使用物流資訊系統監控與協調運輸支援作業，並提供資訊及決策制定流程</p> <p>P6.1.5 接收與分析運輸需求，並制定運輸計畫。</p> <p>P6.1.6 依標準程序，於作業過程中應用職業安全衛生法規及安全注意事項。</p>	4	<p>K12 物流概念、法規及相關知識</p> <p>K14 道路交通安全規則與道路交通管理處法條例</p> <p>K15 職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則</p>	<p>S07 異常狀況處理能力</p> <p>S08 分析規劃能力</p> <p>S09 計算驗證能力</p> <p>S10 閱讀說明能力</p> <p>S11 決策能力</p> <p>S12 資訊科技應用能力</p>
	T6.2 選擇運輸路線	O6.2.1 運輸路線規劃	P6.2.1 依路線距離、地形、操作及技術注意事項，規劃路線。			

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>P6.2.2執行路線偵察，以蒐集路線資訊並協助運輸規劃。</p> <p>P6.2.3依情況與資訊的改變，調整運輸路線和計畫。</p>			
	T6.3提供運輸作業	O6.3.1運輸管理紀錄	<p>P6.3.1管理運輸的支援，以滿足作業要求。</p> <p>P6.3.2監督並有效運用人員。</p> <p>P6.3.3應用過勞管理對策，以確保有充分休息且具警覺性的駕駛員操作車輛。</p> <p>P6.3.4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。</p> <p>P6.3.5監控運輸資產的維修完整性，以確保有資產可用於支援任務。</p> <p>P6.3.6聯繫涉及營運的單位，以確保協調工作有效進行。</p> <p>P6.3.7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>P6.3.8維持紀錄並將其記入資訊系</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)
			統。			
	T6.4與客戶及駕駛員溝通		P6.4.1依工作場所程序，適當地回答客戶及駕駛員的詢問。 P6.4.2取得並使用通信系統，於完成車隊管理任務時與駕駛員及客戶溝通。			
	T6.5協調操作任務的調度		P6.5.1依工作場所程序取得並使用電腦化調度系統，進行貨物配送作業。 P6.5.2依相關法規、工作場所政策及程序規劃及執行配送調度時應考量的關鍵運輸因素。			
	T6.6完成文件	O6.6.1調度 / 作業管理相關文件	P6.6.1依工作場所要求，以紙本或電腦記錄管理車隊。 P6.6.2依工作場所程序發送、處理或歸檔完成的文件。			
T7安排調度的供應支援	T7.1採購管理		P7.1.1依組織與政府規範，進行採購，維持營運。	4	K12物流概念、法規及相關知識 K13物流支援的風險 K15職業安全衛生法、環境保護法及其他相關程序、準則 K16專業後勤支援的組織分	S05主持與演說能力 S07異常狀況處理能力 S09計算驗證能力 S10閱讀說明能力 S11決策能力 S12資訊科技應用能力
	T7.2控制供應的庫存	O7.2.1庫存紀錄	P7.2.1監控存貨帳目，清點一般及特定用途的存貨。 P7.2.2以物流資訊管理系統控制庫存及提供支援。 P7.2.3監控存貨在供應鏈中的地理位			

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>置與配送，符合庫存量控制計畫與預計用途。</p> <p>P7.2.4 監控存貨需求，確保配送至客戶需求的目的地。</p> <p>P7.2.5 監控存貨的分發與配送安排，以確保供應及配送順利移轉。</p> <p>P7.2.6 監督庫存量達資源計畫目標並適時給予補充。</p>		<p>工與流程</p> <p>K17 倉儲作業標準程序</p>	
	T7.3 管理供應品的倉庫		<p>P7.3.1 依職業安全衛生法規執行標準作業程序。</p> <p>P7.3.2 依物流支援概念與考量倉庫選址因素，進行選址。</p> <p>P7.3.3 依營運及商品需求，建立功能適合的倉庫。</p> <p>P7.3.4 依不同的商品類型分類管理、儲存並監控其安全性。</p> <p>P7.3.5 應用倉儲原則，規劃作業流程與動線，使倉庫及人員績效最大化。</p> <p>P7.3.6 監控倉儲的記錄方法，以確保倉庫帳目準確，並保持供應鏈中的安全存貨量。</p> <p>P7.3.7 監控收發貨的倉儲程序，以確</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)
			保倉儲作業之標準化。 P7.3.8 執行危險存貨隔離、分散之規範及存貨相容性整合存放的倉儲安全標準作業程序。 P7.3.9 監控執行物料搬運設備的安全標準作業程序，以處理倉庫內的物料。			
	T7.4管理供應品的退貨、回收及報廢		P7.4.1 監控退貨流程以符合組織規範。 P7.4.2 監控回收的組織規範，確保損壞、丟棄、沒收或廢棄物料回收均正常運作。			

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。

A06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。

A07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

- 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。