

國際運送承攬人員職能基準

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
V3	RTM4323-002v3	國際運送承攬人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	RTM4323-002v2	國際運送承攬人員	歷史版本	已被《RTM4323-002v3》取代	2019/12/31
V1	RTM4323-002v1	國際運送承攬人員	歷史版本	已被《RTM4323-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RTM4323-002v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	國際運送承攬人員		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理		職類別代碼	RTM
	職業別	運輸事務人員		職業別代碼	4323
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業		行業別代碼	H52
工作描述		進行國際貨運客戶之開發、服務及管理，並安排運送相關作業。			
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 服務貨運客戶	T1.1 確認貨運客戶需求		P1.1.1 維持與現有客戶的聯繫活動以建立未來的需求。 P1.1.2 向主管及相關人員反應客戶不尋常或特殊的貨運需求之協助。 P1.1.3 建立所需的支援服務以滿足客戶的貨運需求，並持續滿足企業或關鍵客戶的貨運需求。	4	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 ^{【註1】} K02 貨運客戶服務工作程序及政策 K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點	S01 溝通協調能力 S02 讀寫能力 S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S05 團隊合作 S06 問題解決能力

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)
			求，以確保客戶滿意。		K04 貨運客戶服務常見問題與解決方法 K05 工作場域提供貨運服務項目 K06 貨運管理系統 K07 貨運成本結構及費率 K08 客戶資訊維護管理 K09 市場競爭者資訊 K10 商品類型相關的處理及文件要求，包括危險物品及危害物質 K11 貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統 K12 組織管理標準程序	S07 緊急應變能力 S08 風險管理能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力
	T1.2 提供報價	O1.2.1 報價單	P1.2.1 向客戶提供貨運服務之報價內容與收費條件。 P1.2.2 依工作準則即時回覆客戶對報價相關的查詢。 P1.2.3 依標準作業程序，處理關鍵客戶或潛在關鍵客戶之報價。	4	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02 貨運客戶服務工作程序及政策 K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點 K04 貨運客戶服務常見問題與解決方法 K05 工作場域提供貨運服務項目 K06 貨運管理系統 K07 貨運成本結構及費率	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S05 團隊合作 S06 問題解決能力 S07 緊急應變能力 S08 風險管理能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力

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)
					K08 客戶資訊維護管理 K09 市場競爭者資訊 K10 商品類型相關的處理及文件要求，包括危險物品及危害物質 K11 貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統 K12 組織管理標準程序	
	T1.3 計算運費	O1.3.1 收費明細	P1.3.1 依標準作業程序，運用量測之材積重量計算核定運費。 P1.3.2 準確記錄費用相關的細節，以供後續驗證。 P1.3.3 記錄相關文件，如運費差異之調整。	4	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02 貨運客戶服務工作程序及政策 K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點 K04 貨運客戶服務常見問題與解決方法 K05 工作場域提供貨運服務項目 K06 貨運管理系統 K07 貨運成本結構及費率 K08 客戶資訊維護管理 K11 貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統 K12 組織管理標準程序 K13 貨物重量材積量測與運費核	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力

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)
					計算知識	
	T1.4 調整產品與服務		<p>P1.4.1 依公司現有之產品與服務，評估指定客戶的貨運需求。</p> <p>P1.4.2 持續檢視由其他提供者所提供的貨運服務，包括國內及海外。</p>	4	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點</p> <p>K04 貨運客戶服務常見問題與解決方法</p> <p>K05 工作場域提供貨運服務項目</p> <p>K06 貨運管理系統</p> <p>K07 貨運成本結構及費率</p> <p>K08 客戶資訊維護管理</p> <p>K09 市場競爭者資訊</p> <p>K10 商品類型相關的處理及文件要求，包括危險物品及危害物質</p> <p>K11 貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統</p> <p>K12 組織管理標準程序</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 英文讀寫能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 通訊設備使用能力</p> <p>S05 團隊合作</p> <p>S06 問題解決能力</p> <p>S07 緊急應變能力</p> <p>S08 風險管理能力</p> <p>S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力</p>
T2 開發貨運客戶	T2.1 評估潛在貨運業務		<p>P2.1.1 開發客戶潛在的貨運需求，並依現有服務項目分析需求差異。</p> <p>P2.1.2 確認特殊運輸要求並與客戶討論。</p> <p>P2.1.3 運用工作場域準則，分析潛在新業務的成</p>	4	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 英文讀寫能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 通訊設備使用能力</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)
			本效益。		K05 工作場域提供貨運服務項目 K06 貨運管理系統 K07 貨運成本結構及費率 K08 客戶資訊維護管理 K09 市場競爭者資訊 K14 貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K15 貨運服務廣告政策和程序 K16 貨運服務客戶開發文件要求	S06 問題解決能力 S07 緊急應變能力 S08 風險管理能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S10 成本分析能力
	T2.2 開發新產品或服務提案	O2.2.1 新產品或服務提案	P2.2.1 依新產品或服務估計潛在新業務的成本。 P2.2.2 記錄提議的新產品或服務並提交供主管確認。 P2.2.3 即時向潛在客戶傳達新產品或服務相關的決策，並視需要採取後續行動。	4	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點 K05 工作場域提供貨運服務項目 K06 貨運管理系統 K07 貨運成本結構及費率 K09 市場競爭者資訊 K14 貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K15 貨運服務廣告政策和程序 K16 貨運服務客戶開發文件要求	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S06 問題解決能力 S07 緊急應變能力 S08 風險管理能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S10 成本分析能力
	T2.3 與客戶討論分		P2.3.1 能識別降低運輸成本，提升運輸效益及降低運輸風險之因素，並與客戶討論分析比	4	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力

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)
	析比較產品及服務		較。 P2.3.2 依核准執行新產品或服務，以滿足或改善客戶服務。		K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點 K05 工作場域提供貨運服務項目 K06 貨運管理系統 K07 貨運成本結構及費率 K09 市場競爭者資訊 K14 貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K15 貨運服務廣告政策和程序 K16 貨運服務客戶開發文件要求	S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S06 問題解決能力 S07 緊急應變能力 S08 風險管理能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S10 成本分析能力
T3 向客戶銷售服務與產品	T3.1 提供促銷產品及服務的機會		P3.1.1 參與各項商業相關推廣活動，並追蹤所有回應。 P3.1.2 確認產品及服務的作業規範及應用領域，發掘潛在的新客戶。 P3.1.3 向客戶宣傳促銷現有貨運服務的廣告計畫，解釋相關的產品及服務特性（包括作業規範）。 P3.1.4 向潛在客戶講解現有貨運服務的優勢，與現有的貨運服務詳情，符合特定客戶或客戶群要求。	3	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K14 貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K17 銷售作業流程 K18 業務行銷政策及實務 K19 持續改善流程的對策 K20 行銷系統及資源操作重點	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S06 問題解決能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S11 工作規劃能力 ^{【註2】}
	T3.2 建立並維持客戶的聯繫		P3.2.1 建立並維持與客戶的溝通以發展專業關係。 P3.2.2 告知客戶業務產品的涵蓋範圍。	3	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K14 貨運服務相關的區域航線、	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力

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)
			P3.2.3 依企業政策進行客戶要求的後續聯繫。		國際規範及法規 K17 銷售作業流程 K18 業務行銷政策及實務 K19 持續改善流程的對策 K20 行銷系統及資源操作重點	S04 通訊設備使用能力 S06 問題解決能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S11 工作規劃能力
	T3.3 與客戶協商		P3.3.1 識別潛在的銷售機會並採取行動。 P3.3.2 以維持企業專業及客戶滿意的方式與顧客協商。	3	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K14 貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K17 銷售作業流程 K18 業務行銷政策及實務 K19 持續改善流程的對策 K20 行銷系統及資源操作重點	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S06 問題解決能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S11 工作規劃能力
	T3.4 進行銷售結案	O3.4.1 特殊需求的協定文件	P3.4.1 依標準作業程序完成特殊需求的協定文件。 P3.4.2 維持與客戶的聯繫直至銷售結案。 P3.4.3 依標準作業程序及法規要求提供售後服務。	3	K14 貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K17 銷售作業流程 K18 業務行銷政策及實務 K19 持續改善流程的對策 K20 行銷系統及資源操作重點 K31 職業安全衛生相關規範	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力 S06 問題解決能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S11 工作規劃能力
T4 確認客戶運輸要求	T4.1 確認需運輸的貨品		P4.1.1 諮詢客戶並判定需運輸貨品的關鍵特性。 P4.1.2 確認貨物出貨的法規及/或特定需求。 P4.1.3 確認特殊貨物的處理特性/要求。	3	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02 貨運客戶服務工作程序及政	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力

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)
					策 K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點 K19 持續改善流程的對策 K20 運輸相關法規要求 K21 客戶服務、報價/系統及相關資源的操作重點 K22 運輸需求常見問題與解決方法	S04 通訊設備使用能力 S06 問題解決能力 S07 緊急應變能力 S08 風險管理能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S12 客戶運輸要求評估及確認能力
	T4.2 確定運輸需求		P4.2.1 依客戶的地理位置、貨物尺寸包裝特性、待運貨品數量及各項特殊要求，判別適用的運輸模式。 P4.2.2 確認與評估所需的裝櫃地及目的地點的安全。 P4.2.3 確認並與客戶商定指定的運輸時間及路線。 P4.2.4 與客戶確定貨物特性、運輸需求及成本效益等運輸所需相關資訊。 P4.2.5 依依標準作業程序進行運輸服務的風險評量。	3	K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02 貨運客戶服務工作程序及政策 K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點 K19 持續改善流程的對策 K20 運輸相關法規要求 K21 客戶服務、報價/系統及相關資源的操作重點 K22 運輸需求常見問題與解決方法 K23 職業安全衛生相關規範	S01 溝通協調能力 S02 英文讀寫能力 S03 文書處理能力 S04 通訊設備使用能力 S06 問題解決能力 S07 緊急應變能力 S08 風險管理能力 S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力 S12 客戶運輸要求評估及確認能力
	T4.3 完成	O4.3.1 貨	P4.3.1 依依標準作業程序於授權範圍內進行作業	3	K01 國際運送承攬與運送業之標	S01 溝通協調能力

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)
	相關文件	物運輸服務相關紀錄	<p>處理。</p> <p>P4.3.2 記錄工作場域及客戶的服務之需求與考量要素。</p> <p>P4.3.3 詳細列舉及記錄服務歷程。</p> <p>P4.3.4 記錄服務個案中之相關法規、保險或指定條件。</p>		<p>準作業程序與行業規範</p> <p>K02 貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點</p> <p>K19 持續改善流程的對策</p> <p>K20 運輸相關法規要求</p> <p>K21 客戶服務、報價/系統及相關資源的操作重點</p> <p>K22 運輸需求常見問題與解決方法</p>	<p>S02 英文讀寫能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 通訊設備使用能力</p> <p>S06 問題解決能力</p> <p>S08 風險管理能力</p> <p>S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力</p>
T5 安排貨品的運輸	T5.1 準備托運文件	O5.1.1 托運相關文件	<p>P5.1.1 確認適當的運輸類型。</p> <p>P5.1.2 判定與安排運送時所有必要的貨物保險。</p> <p>P5.1.3 根據程序與法規，完成貨運運送服務所需的文件。</p> <p>P5.1.4 提醒客戶，檢查信用狀，並提出與矯正各種所發現的問題。</p> <p>P5.1.5 根據法規要求，安排適當的貨運包裝。</p> <p>P5.1.6 根據法規要求，安排適當的貨運倉儲、儲存與裝載。</p> <p>P5.1.7 安排碼頭、機場或運輸站的貨運配送，並估計成本。</p> <p>P5.1.8 提醒客戶，確認符合海關、檢疫與健康相</p>	3	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點</p> <p>K13 貨物重量材積量測與運費核計算知識</p> <p>K23 貨運及商品安排相關的作業規範及法規要求</p> <p>K24 貨運及商品運輸安排所需資訊與文件</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 英文讀寫能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 通訊設備使用能力</p> <p>S06 問題解決能力</p> <p>S07 緊急應變能力</p> <p>S08 風險管理能力</p> <p>S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力</p> <p>S11 工作規劃能力</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)
			關主管機關的各種規定。			
	T5.2 安排貨運		<p>P5.2.1 安排貨運設備和臨時存儲區域。</p> <p>P5.2.2 確保貨物固定內容物無損壞。</p> <p>P5.2.3 選擇適合於商品及運輸方法的處理方式。</p> <p>P5.2.4 安排與監控作業流程，以確保人力及設備等資源之效能。</p> <p>P5.2.5 依工作場域程序注意貨運的差異並採取措施。</p>	3	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點</p> <p>K23 貨運及商品安排相關的作業規範及法規要求</p> <p>K24 貨運及商品運輸安排所需資訊與文件</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 英文讀寫能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 通訊設備使用能力</p> <p>S06 問題解決能力</p> <p>S07 緊急應變能力</p> <p>S08 風險管理能力</p> <p>S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力</p> <p>S11 工作規劃能力</p>
	T5.3 完成安排流程	O5.3.1 貨運安排紀錄	<p>P5.3.1 執行監控流程以追蹤貨運的移動。</p> <p>P5.3.2 依呈報要求傳達資訊給相關人員。</p> <p>P5.3.3 依工作場域程序檢查工作場域文件及紀錄的完整度，並歸檔/儲存。</p>	3	<p>K01 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02 貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K03 貨運客戶服務作業系統、設備及現場操作重點</p> <p>K23 貨運及商品安排相關的作業規範及法規要求</p> <p>K28 貨運及貨品運輸安排之所需資訊與文件</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S02 英文讀寫能力</p> <p>S03 文書處理能力</p> <p>S04 通訊設備使用能力</p> <p>S06 問題解決能力</p> <p>S07 緊急應變能力</p> <p>S08 風險管理能力</p> <p>S09 相關設備、技術及資訊系統操作能力</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：能在狀況不明或問題不夠具體的情況下，謹慎採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A06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。

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。

A08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。

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

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，具備基本之貿易英語能力。

● **其他補充說明：**

- **【註1】**國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範：包括國際運輸法、海運承攬運送業管理規則、海事行政法、船舶法規、航政法規、物流貿易相關法規如物流中心貨物通關辦法、物流業相關法規如物流中心貨物通關辦法、特殊與危險貨品國際貨運、運輸交通法規、職業安全衛生法。
- **【註2】**工作規劃能力：包括規劃工作內容、資源分配、預測成效及判定須改善之項目等。