

職能單元代碼	RLM4R1342v2
職能單元名稱	管理出口物流系統
領域類別	物流運輸 / 物流規劃與管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、規劃有效的出口物流</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認出口物流的國內及國際規範、法規及<u>工作場域</u>【註1】政策。 2. 依據關鍵參數及<u>客戶</u>【註2】說明，評估托運之貨物。 3. 依規劃之物流任務，評估組織的本地及海外<u>運輸</u>【註3】模式的容量及能力。 4. 規劃符合運輸系統、設備及人員等的<u>作業</u>【註4】容量及能力的初步期程。 5. 考量關鍵要求的條件下，依相關的法規及<u>工作場域程序</u>【註5】等規劃有效的出口物流配送及貨物處理。 <p>二、制訂應變管理策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依工作程序，確認或更新出口物流流程的品質標準及程序。 2. 評估出口物流規劃中潛在問題或事件的性質、程度及影響等。 3. 制訂並評估所識別問題或事件的應變管理策略，包含參考類似性質的情境。 <p>三、製作出口物流的作業期程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制訂本地及海外運輸模式、時間及路線等，以最大限度提高效能運作。 2. 依據作業期程安排資源予相關的國內及海外人員。 3. 確認國內及國際監管要求、作業規範及工作場域程序等，並於作業期程中說明。 4. 依工作場域程序運用相關的科技及系統，將追蹤程序應用於托運作業。 5. 合併期程並轉發給適當的人員。 6. 依工作場域程序儲存期程。 <p>四、監控及協調出口物流的系統</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依既定品質標準、規劃流程、國內及國際監管等的要求，監控出口物流。 2. 確認品質標準、規劃流程或監管要求等的不符合事項，並實施適當的措施改正所有發現的問題。 3. 運用適當方法監控客戶對出口物流作業的滿意度。 4. 回應客戶對服務改善的關注及建議。 5. 依工作場域程序完成出口物流相關報告及要求<u>資訊 / 文件</u>^{【註6】}，並提交給適當人員。 6. 監控並確認與出口物流相關的國內及國際法規及作業規範的變更，並實施適當措施以確保持續符合出口物流流程及系統。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、職業安全衛生與環保相關規範 二、出口物流規劃及管理工作場域的程序 三、操作及控制機制 四、出口物流相關規範
職能內涵 (S=skills 技能)	一、 <u>溝通協調能力</u> ^{【註7】} 二、遵循職業安全衛生與環保相關規範 三、物流規格分析及解讀能力 四、出口物流標準作業程序規劃及管理能力 五、品質管控能力 六、依操作情境、風險情況及環境等行動措施應變能力 七、選擇並應用適當的技術、資訊和通訊系統及程序 八、運送案例處理經驗的分析比對應用能力
評量設計參考	一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據本單元所要求具備的職能條件，必須符合並滿足相關的工作要素與績效指標等要求（包括基礎知識和技能、相關的<u>法規及法律</u>^{【註8】}及工作場域程序等項目的應用等）。 2. 能擬定出口物流標準作業程序。 二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 在一系列情境及時間條件下展示其績效評量資源（包括相關個案研究、其他模擬的實際作業及知識評量，及各種工作場域的相關操作情況等）。 2. 真實及模擬環境中，要求相關及適當的物料及設

	<p>備、工作場域程序、法規、作業規範及操作手冊等文件。</p> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過適當的書面或口頭測試進行知識評量。 2. 透過實際工作場域中模擬各種情況等項目進行實際評量。
說明與補充事項	<p>【註1】工作場域：如24小時操作、單一及多個現場位置、大、中及小型的工作場域等。</p> <p>【註2】客戶：可能為內部或外部等。</p> <p>【註3】運輸：可能為單一或複合運送等，也可能涉及指定路線的使用等。</p> <p>【註4】作業：可能進行的條件，例如涉及出口物流的各種倉庫、庫房、運輸及配送行業部門的作業環境等。</p> <p>【註5】工作場域程序：如公司程序、企業程序、組織程序、既定程序等。</p> <p>【註6】資訊 / 文件：如適用於出口物流的國內及國際作業規範及法規、代理商對於可用的運輸選項、時間表、期程及問題的建議、設備及商品的製造商規範、供應商對於商品處理、運輸及儲存，及品質保證標準和程序、緊急程序等。</p> <p>【註7】溝通協調能力 (有效溝通)：如電話、電子資料交換 (EDI)、傳真、電子郵件、網際網路、無線電通訊、條碼機、口頭、聽覺或標示符號溝通等。</p> <p>【註8】法規及法律：如出口物流相關的國家及國際規範、危險物品及有害物質處理及運輸的國家及國際法規和作業規範、運輸執照 / 許可要求、出口 / 進口 / 檢疫 / 保稅要求海洋 / 航空提單、相關的職業安全衛生及環境保護法規等。</p>

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。