

職能單元代碼	RTO4R1339v3
職能單元名稱	國際貨運服務
領域類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認貨運客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 維持與現有客戶的聯繫活動以建立未來的需求。 辨識危險物品、爆裂物及有害物質。 依 IMDG 及政府相關法規，確認運送危險物品、爆裂物及有害物質處理。 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。 建立滿足客戶所需的支援服務，並持續滿足企業或關鍵客戶的貨運需求，以確保客戶滿意。 <p>二、提供報價</p> <ol style="list-style-type: none"> 向客戶提供貨運服務之報價內容及計費條件。 依工作準則即時回覆客戶對報價相關的查詢確認。 了解組織報價作業政策及效期、適用對象等相關規定。 <p>三、計算運費</p> <ol style="list-style-type: none"> 依報價單及公證單位量材單計算核定運費。 準確記錄費用相關的細節，以供後續驗證。 記錄相關文件，如運費差異之調整。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> 訂艙明細 (S / O 或 Booking note) 報價單 收費明細
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 貨運客戶服務工作程序及政策 貨運客戶服務常見問題與解決方法 組織管理標準程序 工作場域提供貨運服務項目 國際貨物運送管理系統 貨運成本結構及費率 客戶資訊維護管理 市場競爭者資訊 危險物品及危害物質暨特殊貨品相關的處理原則 貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統

職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> 溝通協調能力 讀寫能力 文書處理能力 資訊科技工具應用能力 團隊合作 問題解決能力 緊急應變能力 風險管理能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> 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、航政法規、物流貿易相關法規、物流中心貨物通關辦法、物流業相關法規、特殊與危險貨品國際貨運、運輸交通法規、職業安全衛生法。 標準程序：如認識並熟悉託運單、訂艙單、小提單等單據、認識各航線之停靠國家及港口中英文名及大概遞理位置、熟悉各航線提供服務之航商及航線航程等。 費用相關的細節：如燃油附加費、旺季附加費、貿幣調整率CAF、定期費率調整GRA等是外加還是內含、核對國外代理要求或帳單，確實核計（prepay）及到付（collect）之費用、不同幣別計價匯率之適用。