

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"> <li>1. 維持與現有客戶的聯繫活動以建立未來的需求。</li> <li>2. 辨識危險物品、爆裂物及有害物質。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 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。</li> </ol> <p>二、提供報價</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 向客戶提供貨運服務之報價內容及計費條件。</li> <li>2. 依工作準則即時回覆客戶對報價相關的查詢確認。</li> <li>3. 了解組織報價作業政策及效期、適用對象等相關規定。</li> </ol> <p>三、計算運費</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依報價單及公證單位量材單計算核定運費。</li> <li>2. 準確記錄費用相關的細節，以供後續驗證。</li> <li>3. 記錄相關文件，如運費差異之調整。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂艙明細 ( S / O 或 Booking note )</li> <li>• 報價單</li> <li>• 收費明細</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</li> <li>• 貨運客戶服務工作程序及政策</li> <li>• 貨運客戶服務常見問題與解決方法</li> <li>• 組織管理標準程序</li> <li>• 工作場域提供貨運服務項目</li> <li>• 國際貨物運送管理系統</li> <li>• 貨運成本結構及費率</li> <li>• 客戶資訊維護管理</li> <li>• 市場競爭者資訊</li> <li>• 危險物品及危害物質暨特殊貨品相關的處理原則</li> <li>• 貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統</li> </ul>

<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 讀寫能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 資訊科技工具應用能力</li> <li>• 團隊合作</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 緊急應變能力</li> <li>• 風險管理能力</li> </ul>
<p>說明與補充事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 費用相關的細節：如燃油附加費、旺季附加費、貨幣調整率 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。</li> </ul>