

職能單元代碼	RTO3R1336v2
職能單元名稱	提供客戶貨運服務
領域類別	物流運輸/運輸作業
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、處理客戶貨運查詢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 親切並有效率的處理客戶查詢。 2. 運用提問釐清客戶要求、需求及關注事項。 3. 以客戶理解的方式，準確傳達資訊。 4. 依工作程序，向其它工作人員或外部人員、管理單位提出無法有效處理的領域。 5. 依工作程序進行後續行動處理。 <p>二、解釋貨運過程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向客戶解釋貨運承攬業的業務鏈。 2. 依公司程序解釋客戶需求相關的貨運承攬業服務考量要素。 3. 依工作程序，轉發服務條款相關的文件。
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關法規</p> <p>二、環境相關程序及法規</p> <p>三、貨運承攬業服務的程序及協定</p> <p>四、貨運承攬業服務所需的資訊來源及文件</p> <p>五、客戶服務政策及程序</p> <p>六、貨運承攬業服務時可能發生的典型問題</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、文件管理解讀能力</p> <p>三、時間管理能力</p> <p>四、問題解決能力</p> <p>五、應變能力</p> <p>六、規劃組織能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能依客戶需求辦理貨運代理服務，並展現溝通能力確認其需求，就組織程序無法處理的情形向外部人員提出。 2. 能針對代理不同貨物到不同目的地程序及協定提出建議。 3. 能維護企業紀錄及文件。

	<p>4. 能相關出口法規及所需文件的建議。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <p>1. 應於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</p> <p>2. 相關先備條件，包括工作場域程序、法規、作業規範及操作手冊等文件。</p> <p>三、評量方法</p> <p>1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者進行貨運代理服務的過程符合知識技能，包括處理客戶諮詢及面對無法承攬業務時向適當人員提出需求。</p> <p>2. 受評者口頭說明或展示其所參與之貨運代理服務，評量者可評估其規劃能力。</p>
說明與補充事項	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。