

職能單元代碼	RTO3R1337
職能單元名稱	提供貨運代理資訊予客戶
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【註 2、7】貨運【註 5】代理查詢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 親切並有效率的處理客戶查詢 2. 運用提問來釐清客戶要求、需求及關注事項 3. 以客戶能理解的方式，準確傳達資訊 4. 依工作程序，向其它工作人員或外部個人/管理單位提出無法有效處理的領域 5. 依公司程序進行後續行動程序 <p>二、解釋貨運代理過程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 向客戶解釋貨運承攬業者的業務鏈 2. 依工作程序解釋客戶需求相關的服務考量要素【註 6】 3. 向客戶解釋各種商品類型的處理及文件【註 12】要求，包括危險物品及有害物質 4. 依公司程序，轉發服務條款相關的文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、貨運承攬業相關的國家及國際規範及法規</p> <p>二、相關的職業安全衛生及環境保護程序及準則</p> <p>三、提供客戶貨運處理資訊相關的工作程序及政策</p> <p>四、提供客戶貨運處理資訊的作業系統操作、設備、管理及現場操作系統的重點</p> <p>五、提供客戶貨運處理資訊時可能遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動</p> <p>六、使用於國際貿易的運輸類型，及不同情況下最經濟的運輸方式的知識</p> <p>七、商品類型相關的處理及文件要求，包括危險物品及危害【註 8】物質</p> <p>八、貨運處理服務的文件要求，包括工作場域【註 3】貨運追蹤系統</p> <p>九、貨運運輸時間表、碼頭、貨櫃場等現場操作</p> <p>十、工作場域要求的內務管理標準程序</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、提供客戶貨運處理資訊時，與其他人有效溝通【註 9】</p> <p>二、閱讀和解釋與提供客戶貨運處理資訊相關的說明、程序及資訊</p>

	<p>及標籤</p> <p>三、解釋並遵守操作說明，制定工作優先順序</p> <p>四、完成提供客戶貨運處理資訊相關的文件</p> <p>五、依要求協定操作電子通訊設備</p> <p>六、提供客戶貨運處理資訊時，與其他人協同作業</p> <p>七、適應工作場域的文化差異，包括行為模式及與他人的互動</p> <p>八、依法規要求工作程序，即時回報或改正提供客戶貨運處理資訊時可能出現的問題</p> <p>九、針對提供客戶貨運處理資訊時可能發生的意外情況實施應變計畫</p> <p>十、依規劃之期程監控工作活動</p> <p>十一、依不同的操作情境、風險情況及環境，修改行動措施</p> <p>十二、在不傷及自身或他人，或損及貨物及設備的條件下，有系統地處理需要注意的細節</p> <p>十三、提供客戶貨運處理資訊時選擇並使用相關的電腦、通訊及辦公設備</p> <p>十四、依標準作業程序操作並適應不同的設備差異</p> <p>十五、選擇並使用符合產業及職業安全衛生標準的個人防護裝備【註 11】</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 展示本單元所要求具備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，且包括下列項目： <ol style="list-style-type: none"> (1) 閱讀及理解貨運文件 (2) 向客戶提供貨運承攬業者作業的資訊維護企業紀錄及文件 (3) 提出與出口法規及所需文件的建議 (4) 提出對代理不同貨物到不同目的地程序及協定的意見 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <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： <ol style="list-style-type: none"> (1) 相關的練習、個案研究及/或其他模擬的實際作業及知識評量，及/或各種工作場域的相關操作情況 2. 真實及模擬環境中，要求下列項目： <ol style="list-style-type: none"> (1) 相關及適當的物料及設備，及 (2) 包括工作場域程序【註 10】、法規、作業【註 1、4】

	<p>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. 須由立案培訓機構進行本單元的評量 2. 透過適當的書面/口頭測試進行知識評量為必要透過下列項目進行實際評量： <ol style="list-style-type: none"> (1) 於立案培訓機構的模擬環境行動，及/或於實際工作場域中模擬各種適當的情況
說明與補充事項	<p>【註 1】作業可能在下列條件下進行：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 不同的工作環境 ● 日間或夜間 <p>【註 2】客戶可能為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 內部或外部 <p>【註 3】工作場域包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 大、中、小型工作現場 <p>【註 4】作業可能在下列條件下進行：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 限制或局限的空間 ● 無遮蔽的情況受控或開放的環境 <p>【註 5】貨運包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 所有形式的貨運或某些貨運可能涉及特殊的處理及儲存要求，包括溫控商品、危險物品、爆裂物及有害物質 <p>【註 6】向客戶解釋的貨運代理服務考量要素包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 承攬業者操作程序運輸模式的類型 ● 各種托運方法 ● 相關的法律要求 ● 所需的進口/出口文件及要求 ● 保險要求 ● 服務成本 ● 付款要求及程序 ● 任一方的信託及法律責任 <p>【註 7】客戶資訊包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 業務結構 ● 一般承攬業者要求法律要求 ● 出口通關資訊 ● 文件服務

	<ul style="list-style-type: none"> ● 運費 <p>【註 8】工作區域的危害包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 暴露於化學品 ● 暴露於危險或有害物質 ● 設備、商品、物料及車輛交通的移動 <p>【註 9】工作區域的溝通包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話 ● 電子資料交換 (EDI) ● 傳真 ● 電子郵件 ● 網際網路 ● 監視系統口頭、聽覺或標示符號溝通 <p>【註 10】依組織類型及當地使用術語，工作場域程序包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公司程序 ● 企業程序 ● 組織程序 ● 既定程序 <p>【註 11】個人防護裝備包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 手套 ● 安全頭盔及安全鞋 ● 護目鏡 ● 雙向無線電 ● 高能見度服裝 <p>【註 12】資訊/文件可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商品識別號碼和代碼 ● 艙單、貨車記錄、出貨單、特殊許可，托運單據、地磅證書及特殊許可用於貨運追蹤的內部文件 ● 商品運輸相關的作業規範及法規 ● 危險物品及有害物質運輸的國家及國際法規和作業規範 ● 操作手冊、工作規範及入門文件 ● 設備的製造商規範 ● 工作程序及政策供應商及/或客戶說明 ● 危險貨物申報和物質安全資料表 (如適用) 獎項，企業議價協定，其他產業協議
--	---

	<ul style="list-style-type: none">● 適當的國家標準及認證要求● 品質保證程序● 緊急程序
--	--