

職能單元代碼	RTO5R1353v3
職能單元名稱	督導國際貨運運輸客戶關係管理
領域類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、規劃團隊客戶服務政策</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織服務政策，制定客戶諮詢回應準則，釐清客戶之需求及關注事項。 2. 規劃與訂定團隊適當人員，進行國際貨運運輸客戶服務程序。 3. 安排適當人員依公司程序執行客戶服務培訓教育訓練，確保團隊人員皆能有效執行標準作業程序。 <p>二、督導與管理團隊客戶諮詢服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 督導團隊適當人員有效執行客戶運輸承攬業務諮詢服務。 2. 依據需求適時指導或協助團隊適當人員回應客戶諮詢說明。 3. 依公司程序，修正或調整客戶諮詢服務程序。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 國際貨運運輸客戶服務準則
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 • 國際貿易與商業程序與規範 • 國際運送承攬業管理程序與規範 • 國際運送承攬業相關資訊系統和文件 • 風險評估和管理原則 • 國際運送承攬業人力資源管理 • 專案管理原則 • 品質管理原則
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 領導能力 • 溝通協調能力 • 規劃與組織能力 • 問題解決能力 • 緊急應變能力 • 談判與協商能力 • 資訊科技應用能力 • 英文聽說讀寫能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 文書處理能力 • 專案管理能力 • 風險管理能力 • 國際客戶關係經營能力
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、船舶法規、航政法規、物流貿易相關法規如物流中心貨物通關辦法、物流業相關法規如物流中心貨物通關辦法、特殊與危險貨品國際貨運、運輸交通法規、職業安全衛生法。 • 國際貿易與商業的程序與規範：包括國貿條規 (INCOTERMS) 與國際運輸交貨條款 (INCOTERMS) 的定義、目的和用途。 • 國際運送承攬業管理程序與規範：包括客戶服務規範、進出口作業程序 (OPERATION)、運輸服務方式 (SERVICE TYPE)、國際運輸管理、倉儲與存貨管理、物流管理、航運與港埠管理、通關程序、物流資訊系統程序、供應鏈程序與規範、相關安全程序與規範、特殊與危險貨品國際貨運的管理程序與規範。 • 國際運送承攬業相關資訊系統和文件：包括貨物追蹤系統、許可證與授權。 • 規劃與組織能力：包括規劃與安排運送承攬服務時，須進行必要的變數估算，例如大小、重量、距離、風險與成本。