

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>二、督導與管理團隊客戶諮詢服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 依公司程序，修正或調整客戶諮詢服務程序。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國際貨運運輸客戶服務準則</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>• 國際貿易與商業程序與規範</li> <li>• 國際運送承攬業管理程序與規範</li> <li>• 國際運送承攬業相關資訊系統和文件</li> <li>• 風險評估和管理原則</li> <li>• 國際運送承攬業人力資源管理</li> <li>• 專案管理原則</li> <li>• 品質管理原則</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 領導能力</li> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 規劃與組織能力</li> <li>• 問題解決能力</li> <li>• 緊急應變能力</li> <li>• 談判與協商能力</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 英文聽說讀寫能力</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 專案管理能力</li> <li>• 風險管理能力</li> <li>• 國際客戶關係經營能力</li> </ul>
說明與補充事項	<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、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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>