

職能單元代碼	RT05R1335v3
職能單元名稱	管理國際貨運運輸承攬服務
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、管理與督導國際貨運運輸處理作業</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 領導業務團隊依據國際貨運運輸、法規及工作政策相關規範進行客戶開發。</li> <li>2. 督導團隊依客戶需求進行規劃。</li> <li>3. 依團隊或客戶需求，解釋工作內含及任務陳述，以定義國際貨運運輸的處理需求。</li> <li>4. 評估、修正與協調適當的工作程序系統，以利團隊進行國際貨運運輸安排，包括合適的風險分析。</li> <li>5. 督導國際貨運運輸所需的人力資源最適安排，以進行人員的指派、雇用及或訓練。</li> <li>6. 管理並達成所提案的國際貨運運輸流程的品質標準及程序。</li> </ol> <p>二、掌握並協調國際貨運運輸的系統及流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依確認客戶的需求及符合我國及國際法規要求的條件下，掌握國際貨運承攬業務。</li> <li>2. 確認客戶的需求對無法執行的項目，回報或實施替代措施。</li> <li>3. 運用適當方法了解客戶對國際貨運運輸的滿意度，並回應客戶服務改善建議。</li> <li>4. 依工作程序完成國際貨運運輸相關的報告及要求的文件，並交辦給適當人員。</li> <li>5. 掌握並確認與國際貨運運輸相關法規及作業規範變更，並實施適當措施以確保工作場域流程及系統持續符合規範。</li> </ol> <p>三、制訂應變管理策略</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依工作程序，確認及更新進出口物流流程的作業標準。</li> <li>2. 評估進出口物流規劃中潛在的風險及影響。</li> <li>3. 制訂並評估所識別問題的應變管理策略。</li> </ol> <p>四、規劃進出口物流的作業期程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 規劃本地及海外運輸模式、時間及路線，以最大限度提高效能運作。</li> </ol>

	<p>2. 整合國內及海外相關資源，以滿足作業期程。</p> <p>3. 確認國內及國際監管要求、作業規範，並於作業期程中說明。</p> <p>4. 於工作場域規範導入相關的科技及系統，使貨況追蹤系統應用於全程運送作業。</p> <p>5. 整併作業進度並轉發交辦給適當的人員。</p> <p><b>五、掌握及協調進出口物流的流程</b></p> <p>1. 依既定作業標準、規劃流程、國內及國際監管的要求，掌握進出口物流。</p> <p>2. 確認作業標準、規劃流程，並監管改正不符合事項。</p> <p>3. 運用適當方法掌握客戶對進出口作業的改善建議，並持續改善以提升客戶滿意度。</p> <p>4. 依工作場域規範完成進出口物流相關計畫文件，並提交給相關人員。</p> <p>5. 掌握並確認與進出口物流相關的國內及國際法規及作業規範的變更，並實施適當措施以確保持續符合進出口物流流程。</p>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 進出口物流規劃文件</li> <li>• 進出口物流相關計畫文件</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>• 作業程序管理原則</li> <li>• 企業永續相關知識</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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 英文聽說讀寫能力</li> <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>• 工作期程督導能力</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>