

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼                   | RTO5R1376v2  |
| 職能單元名稱                   | 管理物流運輸工作緊急事件   |
| 領域類別                     | 物流運輸/運輸作業  |
| 職能單元級別                   | 4  |
| 工作任務與行為指標                | <p>一、回應緊急情況【註1】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 立即確認與評估緊急和<u>潛在緊急情況</u>【註2】，並且依據工作場域緊急回應計畫，回應優先的需求。</li> <li>2. 合宜地處理緊急情況。</li> <li>3. 根據規定與工作場域程序，準確完成事故報告。</li> </ol> <p>二、在緊急情況下採取必要行動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據工作場域緊急回應計畫與法規要求，履行責任。</li> <li>2. 進行緊急事故現場初步調查時，給予其他人員協助。</li> <li>3. 在緊急服務到達前後，進行現場管控協助。</li> </ol> <p>三、安排後續支援與協助</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據工作場域程序，安排醫療協助與支援。</li> <li>2. 根據工作場域程序，在醫療協助到達前，依職責與能力所及範圍內先給予急救。</li> </ol> <p>四、與人員進行<u>溝通</u>【註3】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 給予人員與客戶適當及時的緊急情況建議和遵循指示。</li> <li>2. 根據工作場域程序，示範與說明人員與客戶疏散程序。</li> <li>3. 根據法規與工作場域程序，於緊急情況時提供客戶服務和安全需求。</li> </ol> |
| 工作產出                     | 緊急事件呈報文件   |
| 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | <p>一、工作場域程序與緊急管理政策</p> <p>二、緊急應變計畫要素與急救程序</p> <p>三、文件與呈報要求</p> <p>四、資料蒐集與分析技術</p>  |
| 職能內涵<br>(S=skills 技能)    | <p>一、溝通協調能力</p> <p>二、分析與解讀能力</p> <p>三、文件管理能力</p> <p>四、提出報告與建議</p> <p>五、電子通訊設備操作能力</p> <p>六、問題解決能力</p> <p>七、應變能力</p> <p>八、規劃與組織能力</p>   |

|         |  |
|---------|--|
| 評量設計參考  | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能確認與評估緊急和潛在緊急情況，即時回應需求並完成回報。</li> <li>2. 能在緊急情況下採取必要行動，並依工作場域程序給支援及協助。</li> <li>3. 能清楚說明緊急情況建議和遵循指示向人員與客戶。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 真實及模擬環境中，須具備緊急事件或狀況的相關法規、政策、工作場域程序。</li> <li>2. 緊急事件發生時，可能遭遇的各種狀況案例研究及工作場域情境。</li> <li>3. 應於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者應對緊急事件發生時，符合本單元之知識技能需求。</li> <li>2. 評量者設計緊急事件題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> </ol> |
| 說明與補充事項 | <p>【註1】緊急情況：可能包含化學品噴濺、火災、炸彈威脅、火車出軌及客戶的緊急情況等。</p> <p>【註2】潛在緊急情況：可能包含曝露於化學品、危險或危害物質及設備、貨品與材料移動等。</p> <p>【註3】溝通：可能透過電話、電子資料傳送(EDI)、傳真、電子郵件、網際網路、射頻(RF)系統、口頭、聲音或標示符號溝通等。</p>   |

| 更新紀錄          |
|---------------|
| 2023 年修訂職能內容。 |