

職能單元代碼	RT04R1341v2
職能單元名稱	評估與確認客戶運輸需求
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、評估需運輸的商品及存貨</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依工作程序要求，遵守客戶服務考量要素。</li> <li>2. 諮詢客戶並判定需運輸商品及存貨的關鍵特性。</li> <li>3. 確認貨物出貨的法規及特定需求。</li> <li>4. 確認特殊貨物的處理特性及要求。</li> <li>5. 任務要求符合組織政策及營運目標。</li> </ol> <p>二、確定運輸需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以符合適用的運輸模式，配合客戶的地理位置、貨物包裝特性、需運輸的商品數量及所有特殊要求。</li> <li>2. 確認與評估裝卸櫃場域的作業環境。</li> <li>3. 確認與客戶商定的指定運輸時間及路線。</li> <li>4. 與客戶確定貨物特性、運輸需求及成本效益相關的運輸模式。</li> <li>5. 依工作政策及程序進行運輸服務的風險評估。</li> </ol> <p>三、完成文件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依公司程序於授權範圍內進行作業處理的決策。</li> <li>2. 記錄工作場域及客戶的服務需求考量要素。</li> <li>3. 詳細列舉及記錄服務及規範的報價。</li> <li>4. 記錄貨物運輸的法規、保險或指定條件。</li> </ol>
工作產出	貨櫃裝載文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、運量及負載法規的監管及規範要求</p> <p>二、職業安全衛生相關法規</p> <p>三、環境保護政策及程序</p> <p>四、客戶運輸要求的工作場域協定及程序</p> <p>五、執行持續改善流程的對策</p> <p>六、客戶服務、報價規範系統</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、解讀能力</p> <p>三、規劃與組織能力</p> <p>四、文件處理能力</p>

	<p>五、問題解決能力</p> <p>六、應變能力</p> <p>七、資通訊科技應用能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能依據工作程序及客戶要求，判定需運輸商品及存貨的關鍵特性。</li> <li>2. 能與客戶溝通商定指定的運輸時間、路線及運輸模式。</li> <li>3. 能詳細記錄服務及規範的報價。</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，須具備物料及設備，及工作場域程序、法規、作業規範及操作手冊等文件。</li> <li>2. 應於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> <li>3. 多元文化職場下的跨文化接納及調適能力。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過書面或口頭測試受評者進行確定運輸需求的流程熟悉度。</li> <li>2. 評量者設計情境題庫，評估受評者之間題處理能力。</li> </ol>
說明與補充事項	無

更新紀錄	
2023 年修訂職能內容。	