

職能單元代碼	RTM5R0325v3
職能單元名稱	處理及回應意外事件
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、處理意外事件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接收、分析、確認意外事件發生原因，依法規程序與組織規範，排定處理意外事件細節的優先順序。</li> <li>2. 基於關懷職責與組織要求，協助利益關係人處理意外事件造成相關事宜。</li> <li>3. 依照組織政策和法律要求，提供相關單位援助。</li> <li>4. 依據相關規定，蒐集並傳遞資訊給利益關係人。</li> </ol> <p>二、完成後續追蹤行動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照組織程序蒐集、記錄並管理事件細節。</li> <li>2. 調查與分析意外事故，調閱行事監視管理系統影像，釐清事故原因。</li> <li>3. 視需要聽取報告，並且備妥及遞交建言。</li> </ol>
工作產出	• 意外事件處理報告
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 緊急事件應變的程序</li> <li>• 問題解決方法</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 危機處理能力</li> <li>• 問題分析與解決</li> <li>• 規劃與組織</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 合作工作協調</li> </ul>
說明與補充事項	無