

物流營運主管職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V4	RLM1324-001v4	物流營運主管	最新版本	略	2025/12/15
V3	RLM1324-001v3	物流主管	歷史版本	已被《RLM1324-001v3》取代	2021/12/31
V2	RLM1324-001v2	物流主管	歷史版本	已被《RLM1324-001v3》取代	2019/12/31
V1	RLM1324-001v1	物流主管	歷史版本	已被《RLM1324-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RLM1324-001v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	物流營運主管		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 物流規劃及管理		職類別代碼	RLM
	職業別	供給、配送及倉儲經理人員		職業別代碼	1324
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業		行業別代碼	H49
工作描述		制定物流策略，規劃與管理物流作業之相關活動。			
基準級別		5			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1管理物流事業單位	T1.1確認市場		P1.1.1確認現有客戶和其業績貢獻。 P1.1.2規劃須改善之項目，以提升服務效能。 P1.1.3確認潛在客戶，針對目標潛在客戶進行市場佈局。	5	K01管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K02與事業運作相關的市場情報 K03競爭者資訊	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力
	T1.2分析運輸需求		P1.2.1分析資訊，判定整體運輸需求。 P1.2.2確認與評估不同之利害關係人的特定運輸	5	K04品質與客戶服務標準政策及程序	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			需求。 P1.2.3判定專家協助與機關參與運輸規劃流程的需求。		K05業務開發與技術研發相關知識 K06組織運作與人力資源規劃	S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力
	T1.3蒐集營運計畫的運作資訊		P1.3.1針對物流事業單位進行內部與外部環境資訊的蒐集與分析，並制定改善策略。 P1.3.2評估客戶需求與營運目標，確認可用的服務模式與資源。	5	K01管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K02與事業運作相關的市場情報 K03競爭者資訊	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力
	T1.4設定物流事業單位的目標	O1.4.1事業單位營運策略	P1.4.1根據企業營運計畫，確認物流事業的目標。 P1.4.2定義並記錄關鍵績效指標。 P1.4.3制定短、中、長期物流事業單位目標的策略。 P1.4.4在目標須變更時制定應變計畫。	5	K01管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K02與事業運作相關的市場情報 K03競爭者資訊	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力 S05營運目標策略規劃 S06成本分析能力
	T1.5制定符合不同運輸需求的策略		P1.5.1諮詢相關供應商，評估與確認不同的運輸方式與資源。 P1.5.2根據活動之地點、地形及環境的不利條件，評估特定的運輸問題與風險。 P1.5.3分析並將特殊運輸問題與風險納入運輸策略的制定。	5	K07不同運輸選擇方案 K08影響運輸規劃的法律、法規與產業規範 K09與運輸相關的風險管理知識 K10運輸策略的資源要求	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力 S05營運目標策略規劃 S06成本分析能力
	T1.6制定運輸物流計畫	O1.6.1運輸物流計畫	P1.6.1確認重要的任務，並指定執行人員及規劃工作期程。 P1.6.2配置運輸資源，使空間的有效使用、成本效益與獲利能力極大化。	5	K07不同運輸選擇方案 K08影響運輸規劃的法律、法規與產業規範 K09與運輸相關的風險管理知識	S01溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力 S06成本分析能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P1.6.3將人力資源需求整合至物流計畫。 P1.6.4制定與確認物流計畫中的意外事故和重大事件程序。 P1.6.5向運輸服務人員與其他利害關係人提供相關資訊。		K10運輸策略的資源要求	S07資源整合能力
	T1.7建立與整合資源以達成目標		P1.7.1確認與估算人員和資源要求，以符合事業需求。 P1.7.2向員工說明運輸與物流事業單位的目標、相關政策及作業規範。 P1.7.3整合管理資源，以確保達成事業目標。	5	K09與運輸相關的風險管理知識 K10運輸策略的資源要求	S01溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力 S06成本分析能力 S07資源整合能力
T2制訂與優化物流的標準作業程序	T2.1規劃與制定運作程序	O2.1.1物流標準作業相關文件	P2.1.1依據組織規範物流標準作業程序，辨識需要制定 / 變更的運作程序，與相關人員和業務單位進行確認。 P2.1.2制定績效指標以衡量運作程序的有效性。	4	K11職業安全法及工作場所標準作業程序 K12職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K13績效管理	S01溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力 S08標準作業流程執行能力 S09績效指標訂定能力
	T2.2監控作業程序標準化		P2.2.1有效監督與支援人員執行標準作業程序。 P2.2.2監控人員績效，確保其遵守標準作業程序，並評估修訂程序的需求。 P2.2.3主動徵詢實施作業程序人員的回饋。	4	K11職業安全法及工作場所標準作業程序 K12職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K13績效管理	S01溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S08標準作業流程執行能力 S10作業流程監控能力
	T2.3評估標準作業程序的實	O2.3.1標準作業程序評估 /	P2.3.1依所發展之績效指標，評估標準作業程序的有效性。 P2.3.2根據評估機制與企業的需求，視需要調整	4	K01管理運輸與物流事業單位的工作場域政策和程序 K11職業安全法及工作場所標準	S01溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	施	變更相關文件	/ 刪除標準作業程序。 P2.3.3持續向相關人員告知評估之程序，與針對後續標準作業程序變更的建議。 P2.3.4利用資訊系統，管理改善的紀錄、報告與建議。		作業程序 K12職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K13績效管理	S08標準作業流程執行能力 S10作業流程監控能力
T3規劃與管理物流運輸工作安全程序	T3.1評估安全風險		P3.1.1檢視違反行車安全、竊盜與損壞紀錄，以確認過去的安全事件。 P3.1.2評估存貨、人員、設施、資訊與設備的潛在風險，同時考量內外部因素。 P3.1.3評估各種來源的相對風險，並與現行的安全措施對照。 P3.1.4注意風險與現行安全程序間的落差。	4	K11職業安全法及工作場所標準作業程序 K12職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K14職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序	S03規劃與組織能力 S10作業流程監控能力 S11安全風險評估能力 S12異常狀況處理能力
	T3.2確認安全的需求	O3.2.1安全程序管理相關文件	P3.2.1根據與組織效益相關的風險評估，決定與調整安全之設備、設施和服務。 P3.2.2記錄安全的安排事項，並制定實施策略。 P3.2.3即時回應利害關係人提出的問題與回饋，並且在適當的情況下，納入計畫之中。	4	K11職業安全法及工作場所標準作業程序 K12職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K14職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序	S01溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S10作業流程監控能力 S11安全風險評估能力 S12異常狀況處理能力
	T3.3實施安全計畫		P3.3.1確認實施的優先順序，並協調相關管理階層與告知工作場所人員。 P3.3.2確認作業需要的必備職能，訓練作業人員以符合相關職能。 P3.3.3配置與 / 或取得安全相關設備與設施。 P3.3.4修改與測試工作場所安全政策和程序，以	4	K11職業安全法及工作場所標準作業程序 K12職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K14職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序	S01溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S10作業流程監控能力 S11安全風險評估能力 S12異常狀況處理能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			改善績效。 P3.3.5向工作場所人員說明作業程序與方法，持續溝通以符合工作需求。			
	T3.4監控與檢核系統流程	O3.4.1安全管理相關紀錄	P3.4.1將報告進行比較，確認違反事項。 P3.4.2修改安全程序，矯正各種有落差之事項。	4	K11職業安全法及工作場所標準作業程序 K12職業安全衛生相關風險管控處理標準作業程序 K14職業安全衛生相關異常狀況處理標準作業程序	S01溝通協調能力 S04資訊科技應用能力 S10作業流程監控能力 S11安全風險評估能力
T4評估物流業經營策略	T4.1評估與實施策略	O4.1.1營運績效指標	P4.1.1訂定有效衡量策略變更的績效指標。 P4.1.2清楚定義實施策略變更的職責，並分派予指定的人員。 P4.1.3監控實施程序，並視需要調整策略。 P4.1.4依所定義的企業績效，定期監控與檢核，並進行所需之調整。 P4.1.5持續向組織成員告知變更的執行進度。	5	K02與事業運作相關的市場情報 K03競爭者資訊 K13績效管理	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力 S05營運目標策略規劃 S06成本分析能力 S09績效指標訂定能力
	T4.2回應物流環境的變化	O4.2.1策略執行相關紀錄	P4.2.1識別各種議題或變化，及對於企業營運的影響與程度。 P4.2.2制定調整並管控策略，以符合物流環境的變化。 P4.2.3將所採取的行動清楚記錄與歸檔。	5	K02與事業運作相關的市場情報 K03競爭者資訊 K13績效管理	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力 S05營運目標策略規劃 S06成本分析能力 S09績效指標訂定能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T5發展物流運輸的人力資源策略	T5.1發展人力資源策略		P5.1.1制訂培訓架構與執行策略，並連結組織中的其他人力資源政策。 P5.1.2確認涉及培訓所有當事人的效益，並與組織的經營目標一致。 P5.1.3與重要利害關係人共同制定策略執行期程。 P5.1.4根據組織程序，取得組織對策略的支援與資源。	5	K15人力資源規劃及培訓策略 K16組織策略的教育訓練原則和作業規範 K17指導方法與策略	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力
	T5.2監控教育與訓練的安排		P5.2.1鼓勵參與教育訓練的人員針對組織相關程序、與活動進行回饋，促進組織改善、優化與創新。 P5.2.2評估與執行教育訓練策略的改善建議。	5	K15人力資源規劃及培訓策略 K16組織策略的教育訓練原則和作業規範 K17指導方法與策略	S01溝通協調能力 S02資訊蒐集分析能力 S03規劃與組織能力 S04資訊科技應用能力

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。 A02自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。 A03追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。 A04壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。 A05謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。 A06彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。 A07應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none">● 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：<ul style="list-style-type: none">• 大學以上畢業，且具5年以上物流運輸管理相關工作經驗。• 本職能基準適用於專業物流行業。