

物流作業人員職能基準

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	RLM4323-002v4	物流作業人員	最新版本	略	2025/12/15
V3	RLM4323-002v3	物流作業人員	歷史版本	已被《RLM4323-002v4》取代	2021/12/31
V2	RLM4323-002v2	物流作業人員	歷史版本	已被《RLM4323-002v3》取代	2019/12/31
V1	RLM4323-002v1	物流作業人員	歷史版本	已被《RLM4323-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼	RLM4323-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類			
	職業	物流作業人員		
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	運輸事務人員	職業別代碼	4323
	行業別	運輸及倉儲業 / 陸上運輸業	行業別代碼	H49
工作描述	進行物流作業、客戶收款、維護與記錄相關文件。			
基準級別	3			

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維護載具 / 貨物紀錄	T1.1處理載具 / 貨物移動紀錄	O1.1.1戴具 / 貨物文件 O1.1.2戴具 / 貨物移動紀錄	P1.1.1依工作場所程序及法規規範詳細紀錄載具 / 貨物的移動及相關文件。 P1.1.2使用正確識別標示檢查載具 / 貨物，並於載具 / 貨物在集散站移動時，更新相關紀錄。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力

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)
	T1.2監控 載具 / 貨物及維護紀錄	O1.2.1載具 / 貨物相關紀錄	P1.2.1監控每日載具 / 貨物狀況，並記錄特定資訊。 P1.2.2以適當表單回報載具 / 貨物的控制系統問題，並轉發給維修部門。 P1.2.3依工作場所程序檢查控制系統的載具 / 貨物日誌卡之監控狀況，並與所有元件或系統故障，詳實記錄於故障日誌。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K06現場佈置及障礙物排除程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S06人際互動適應力 S07問題解決能力 S08物件與環境評估能力
T2維護貨運紀錄	T2.1記錄 貨運單據	O2.1.1貨運相關單據	P2.1.1確定貨運並確認托運 / 貨車詳實紀錄並完成文件。 P2.1.2依工作場所程序及法規規範，確認危險物品，準備並貼附警示文件。 P2.1.3於工作場所貨運追蹤系統記錄貨運資訊。 P2.1.4依文件指示，指揮貨運的裝載及儲存。	2	K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K06現場佈置及障礙物排除程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力
	T2.2記錄 貨運發送	O2.2.1貨運發送紀錄	P2.2.1依工作場所程序檢查、驗證並轉發貨運發送的文件。 P2.2.2依工作場所程序，適當處理因文件不正確而登載不清的貨物。	2	K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K07產品庫存相關作業程序及規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S05團隊合作 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力

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)
						S11資訊科技應用能力
T3遵守物流運輸安全作業程序	T3.1遵循安全維護相關作業程序		P3.1.1確認並遵守職業安全衛生、保全程序及確定並遵守安全實務作業。 P3.1.2於違反安全及保全行為發生時採取適當措施，以減少或排除自身、他人、車輛及車輛設備的風險。 P3.1.3確定保全系統的特性及功能。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08職業安全衛生相關法規 K09安全及保全的程序及協定 K10遵守安全及保全程序時需要的資訊和文件來源 K11個人工作職責相關的安全實務作業	S01溝通協調能力 S12規劃及組織能力 S13文書撰寫能力 S14電子通信設備操作能力 S15應變計畫能力 S16風險管控能力
			P3.2.1辨別緊急及潛在緊急情況，並在個人職權範圍內採取必要措施。 P3.2.2確認並遵循處理事故、火警及緊急事件的程序。 P3.2.3依需要尋求車隊網絡及相關部門的協助。 P3.2.4依工作場域、產業及監管政策及程序，回報緊急狀況。 P3.2.5於事件後確定支援服務。		K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08職業安全衛生相關法規 K09安全及保全的程序及協定 K10遵守安全及保全程序時需要的資訊和文件來源 K11個人工作職責相關的安全實務作業 K12安全警報、緊急關閉系統及緊急通信系統的位置及使用 K13緊急回應程序 K14違反保全系統的規範	S01溝通協調能力 S12規劃及組織能力 S13文書撰寫能力 S14電子通信設備操作能力 S15應變計畫能力 S16風險管控能力

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)
	T3.3處理肢體暴力的威脅		P3.3.1依據法規及工作場域範圍，操作保全設備。 P3.3.2評估問題客戶或其它用路人行為的潛在情況，並運用衝突解決策略。 P3.3.3遵循程序以降低衝突，掌握事件情況並確保人身安全。 P3.3.4向相關人員求助，必要時包括外部支援人員。 P3.3.5依工作場域程序，記錄及回報事件。 P3.3.6依適當的工作場域程序、法規及準則執行後續行動。	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08職業安全衛生相關法規 K09安全及保全的程序及協定 K10遵守安全及保全程序時需要的資訊和文件來源 K11個人工作職責相關的安全實務作業 K12安全警報、緊急關閉系統及緊急通信系統的位置及使用 K13緊急回應程序 K14違反保全系統的規範 K15手動起重和手動輔助起重	S01溝通協調能力 S12規劃及組織能力 S13文書撰寫能力 S14電子通信設備操作能力 S15應變計畫能力 S16風險管控能力
	T3.4執行策略以降低並管理疲勞		P3.4.1確認疲勞潛在原因對物流運輸車輛駕駛人及其家庭的影響。 P3.4.2識別疲勞的徵兆並確定管理疲勞的步驟。		K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K08職業安全衛生相關法規 K16疲勞造成的風險及危害 K17識別與管理疲勞的方式	S01溝通協調能力 S12規劃及組織能力 S13文書撰寫能力 S14電子通信設備操作能力 S15應變計畫能力 S16風險管控能力 S17應用疲勞管理知識和技術能力
T4準備運輸費用的	T4.1準備發票	O4.1.1發票	P4.1.1於文件上註明付款方式、時間，並依需要加註幣別及匯率。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範	S01溝通協調能力 S03文書處理能力

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)
多元收支付作業			P4.1.2登記並找出提供商品及服務項目的發票單據。 P4.1.3開立列出全面、明確、清晰及清楚說明各項目的發票。 P4.1.4將發票正本文由適當層級之人員確認及簽署。 P4.1.5遞送所需文件給要求發票的企業或組織。 P4.1.6依工作場域政策，記錄與歸檔發票詳細資訊。		範 K18財務系統、資源、管理及工作場域營運系統的操作重點	S04標準作業流程執行能力 S07問題解決能力 S11資訊科技應用能力 S21多元收支付工具應用能力
T4.2處理付款	O4.2.1貨款相關紀錄		P4.2.1處理付款時，遵守工作場域政策及特定的契約要求。 P4.2.2完成並歸檔付款紀錄和任何所需的政府申報。 P4.2.3登記收到的款項。 P4.2.4將收據及所有相關文件附加於付款作業中，並適當歸檔。 P4.2.5遞送收據給客戶。 P4.2.6依存檔法規保存檔案，以備後續稽核。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K18財務系統、資源、管理及工作場域營運系統的操作重點	S01溝通協調能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S07問題解決能力 S11資訊科技應用能力 S21多元收支付工具應用能力
T5安排物流配送	T5.1規劃及準備作業	O5.1.1作業計畫	P5.1.1解讀並視需要釐清作業要求、客戶的指定要求。 P5.1.2規劃符合客戶要求，裝載及配送所需的設施與設備，及其所需資源作業。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S07問題解決能力 S11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)
					與規範 K19快遞及貨物配送程序與規範	
	T5.2執行作業操作		P5.2.1依計畫及品質要求，在設備及操作員能力範圍內進行作業。 P5.2.2依據需求調整作業優先順序，以滿足優先順序或情況的變更。 P5.2.3調整 / 修改作業計畫或路線，並將變更回報總部。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K19快遞及貨物配送程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S07問題解決能力 S11資訊科技應用能力
	T5.3完成作業操作		P5.3.1檢視作業，以確保其結果滿足客戶要求及品質。 P5.3.2檢查設備是否可正常運作，並歸還到存放區域。 P5.3.3依工作場域程序維持商品的安全。 P5.3.4依組織規定完成工作文件。	2	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K19快遞及貨物配送程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S07問題解決能力 S11資訊科技應用能力
T6運輸危險物品或爆裂物	T6.1以安全方式操作運輸設施及設備		P6.1.1檢查安全設備的可用性、要求數量及類型。 P6.1.2依相關的產業法規、牌照與許可要求或標準、警察或主管機關的指示，應用安全準則及規範於操作設施與設備。 P6.1.3依相關的政府法規及規範，處理與運送危險物品、爆裂物及有害物質。 P6.1.4評估危險物品、爆裂物及有害物質相關的緊急程序。 P6.1.5依相關的規範及政府法規執行緊急程序，	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K06現場佈置及障礙物排除程序與規範 K20風險管理政策	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S07問題解決能力 S08物件與環境評估能力 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力 S18風險評估能力

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)
			<p>以確保預防措施按照緊急程序要求的方式執行。</p> <p>P6.1.6 實施程序以減少對設備、設施及環境的損壞及人員傷害。</p>		K21危險物品處理與運送程序與規範 K22相關許可證與執照要求 K23設施設備的安全程序與規範	S20危機處理能力 S22財務事項處理能力 S23貨物重量、大小及特殊要求評估能力
T6.2諮詢相關監管機關 / 人員			<p>P6.2.1依相關法規要求，運用相關的工作場域程序，於指定時限內向主管機關、消防隊或警察機關報告危險物品事件。</p> <p>P6.2.2依要求提供協助予主管機關。</p> <p>P6.2.3依工作場域程序向受影響區域的民眾提出警告。</p>	3	K01中央及地方相關法規 K02組織政策相關作業程序與規範 K03貨櫃及貨物程序與規範 K04貨運運輸程序與規範 K05組織資訊、文件及記錄程序與規範 K06現場佈置及障礙物排除程序與規範 K20風險管理政策 K21危險物品處理與運送程序與規範 K22相關許可證與執照要求 K23設施設備的安全程序與規範	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04標準作業流程執行能力 S07問題解決能力 S08物件與環境評估能力 S09安全裝備與工具操作的能力 S10作業流程監控能力 S11資訊科技應用能力 S18風險評估能力 S20危機處理能力 S22財務事項處理能力 S23貨物重量、大小及特殊要求評估能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01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

A02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。

A03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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A04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。

A05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，完成任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：

- 高中職以上畢業。

- 其他補充說明：

- 載具：包括貨櫃、籠車、棧板、物流箱等。
 - 中央及地方相關法規：包括職業安全衛生法規、就業服務法、性別平等工作法、身心障礙者權益保障法、公平交易法、消費者保護法、個人資料保護法、關務相關法規、政府採購法、商業會計法及會計法等。
 - 組織政策相關作業程序與規範：包括組織經營目標及服務項目、組織請款與付款程序、報銷程序、內部控管準則、道德倫理原則、組織專案審批流程、專業倫理守則、行為準則、永續性與企業社會責任原則。
 - 貨櫃及貨物程序與規範：包括工作場所程序、政策、貨物的標示及編號系統、紀錄維護的作業系統、設備、管理及現場營運系統的操作重點、遭遇的問題，以及解決問題所需採取的適當行動。
 - 貨運運輸程序與規範：包括輸調度計畫、控管作業系統操作程序、紀錄標準作業程序、發票開立及付款協定及標準作業程序。
 - 產品庫存相關作業程序及規範：包括產品類別及其關鍵特性、危害及特殊處理、堆疊及儲存要求的資訊。
 - 快遞及貨物配送程序與規範：包括配送操作優先順序的工作程序及準則、操作的風險、風險管控相關預防措施。
 - 危險物品處理與運送程序與規範：包括各類危險物品、爆裂物或有害物質的工作場域程序、相容性、將裝載固定於車輛的方法處理、運送的危害風險控制相關的預防措施。
 - 相關文件：包括安排貨運發票開立及付款程序、發票及付款工作場域紀錄、客戶/顧客的說明與要求、發票和收據、製造商/供應商的規範、建議事項、建議程序、政策及說明、工作場域之財務程序及流程等。