

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	<p>P1.2.1監控每日載具 / 貨物狀況，並記錄特定資訊。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05組織資訊、文件及記錄程序與規範</p> <p>K06現場佈置及障礙物排除程序與規範</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04標準作業流程執行能力</p> <p>S05團隊合作</p> <p>S06人際互動適應力</p> <p>S07問題解決能力</p> <p>S08物件與環境評估能力</p>
T2維護貨運紀錄	T2.1記錄貨運單據	O2.1.1貨運相關單據	<p>P2.1.1確定貨運並確認托運 / 貨車詳實紀錄並完成文件。</p> <p>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。</p> <p>P2.1.3於工作場所貨運追蹤系統記錄貨運資訊。</p> <p>P2.1.4依文件指示，指揮貨運的裝載及儲存。</p>	2	<p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05組織資訊、文件及記錄程序與規範</p> <p>K06現場佈置及障礙物排除程序與規範</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04標準作業流程執行能力</p> <p>S05團隊合作</p> <p>S09安全裝備與工具操作的能力</p> <p>S10作業流程監控能力</p> <p>S11資訊科技應用能力</p>
	T2.2記錄貨運發送	O2.2.1貨運發送紀錄	<p>P2.2.1依工作場所程序檢查、驗證並轉發貨運發送的文件。</p> <p>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。</p>	2	<p>K03貨櫃及貨物程序與規範</p> <p>K04貨運運輸程序與規範</p> <p>K05組織資訊、文件及記錄程序與規範</p> <p>K07產品庫存相關作業程序及規範</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02讀寫能力</p> <p>S03文書處理能力</p> <p>S04標準作業流程執行能力</p> <p>S05團隊合作</p> <p>S09安全裝備與工具操作的能力</p> <p>S10作業流程監控能力</p>

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		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>P3.1.3確定保全系統的特性及功能。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K08職業安全衛生相關法規</p> <p>K09安全及保全的程序及協定</p> <p>K10遵守安全及保全程序時需要的資訊和文件來源</p> <p>K11個人工作職責相關的安全實務作業</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S12規劃及組織能力</p> <p>S13文書撰寫能力</p> <p>S14電子通信設備操作能力</p> <p>S15應變計畫能力</p> <p>S16風險管控能力</p>
	T3.2事件及緊急情況處理程序		<p>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。</p> <p>P3.2.2確認並遵循處理事故、火警及緊急事件的程序。</p> <p>P3.2.3依需要尋求車隊網絡及相關部門的協助。</p> <p>P3.2.4依工作場域、產業及監管政策及程序，回報緊急狀況。</p> <p>P3.2.5於事件後確定支援服務。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K08職業安全衛生相關法規</p> <p>K09安全及保全的程序及協定</p> <p>K10遵守安全及保全程序時需要的資訊和文件來源</p> <p>K11個人工作職責相關的安全實務作業</p> <p>K12安全警報、緊急關閉系統及緊急通信系統的位置及使用</p> <p>K13緊急回應程序</p> <p>K14違反保全系統的規範</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S12規劃及組織能力</p> <p>S13文書撰寫能力</p> <p>S14電子通信設備操作能力</p> <p>S15應變計畫能力</p> <p>S16風險管控能力</p>

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)
T4準備運輸費用的	T3.3處理肢體暴力的威脅		<p>P3.3.1依據法規及工作場域範圍，操作保全設備。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>P3.3.4向相關人員求助，必要時包括外部支援人員。</p> <p>P3.3.5依工作場域程序，記錄及回報事件。</p> <p>P3.3.6依適當的工作場域程序、法規及準則執行後續行動。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K08職業安全衛生相關法規</p> <p>K09安全及保全的程序及協定</p> <p>K10遵守安全及保全程序時需要的資訊和文件來源</p> <p>K11個人工作職責相關的安全實務作業</p> <p>K12安全警報、緊急關閉系統及緊急通信系統的位置及使用</p> <p>K13緊急回應程序</p> <p>K14違反保全系統的規範</p> <p>K15手動起重和手動輔助起重</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S12規劃及組織能力</p> <p>S13文書撰寫能力</p> <p>S14電子通信設備操作能力</p> <p>S15應變計畫能力</p> <p>S16風險管控能力</p>
	T3.4執行策略以降低並管理疲勞		<p>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。</p> <p>P3.4.2識別疲勞的徵兆並確定管理疲勞的步驟。</p>		<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p> <p>K08職業安全衛生相關法規</p> <p>K16疲勞造成的風險及危害</p> <p>K17識別與管理疲勞的方式</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S12規劃及組織能力</p> <p>S13文書撰寫能力</p> <p>S14電子通信設備操作能力</p> <p>S15應變計畫能力</p> <p>S16風險管控能力</p> <p>S17應用疲勞管理知識和技術能力</p>
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	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02組織政策相關作業程序與規範</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S03文書處理能力</p>

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將發票正本交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)
			以確保預防措施按照緊急程序要求的方式執行。 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。		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		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。 P6.2.2依要求提供協助予主管機關。 P6.2.3依工作場域程序向受影響區域的民眾提出警告。	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。