

國際運送承攬人員職能基準

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	RTM4323-002v4	國際運送承攬人員	最新版本	略	2025/12/15
V3	RTM4323-002v3	國際運送承攬人員	歷史版本	已被《RTM4323-002v4》取代	2021/12/31
V2	RTM4323-002v2	國際運送承攬人員	歷史版本	已被《RTM4323-002v3》取代	2019/12/31
V1	RTM4323-002v1	國際運送承攬人員	歷史版本	已被《RTM4323-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		RTM4323-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	國際運送承攬人員		
所屬 類別	職類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理		職類別代碼	RTM
	職業別	運輸事務人員		職業別代碼	4323
	行業別	運輸及倉儲業 / 運輸輔助業		行業別代碼	H52
工作描述		進行國際貨運之維護、服務及管理，並安排運送相關作業。			
基準級別		4			

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國際貨運服務	T1.1確認貨運客戶需求	O1.1.1訂艙明細 (S / O 或 Booking note)	P1.1.1維持與現有客戶的聯繫活動以建立未來的需求。 P1.1.2辨識危險物品、爆裂物及有害物質。 P1.1.3依 IMDG 及政府相關法規，確認運送危險物品、爆裂物及有害物質處理。 P1.1.4向主管及相關人員反應客戶不尋常或特殊	4	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02貨運客戶服務工作程序及政策 K03貨運客戶服務常見問題與解決方法	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S05團隊合作 S06問題解決能力

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>的貨運需求之協助。</p> <p>P1.1.5建立滿足客戶所需的支援服務，並持續滿足企業或關鍵客戶的貨運需求，以確保客戶滿意。</p>		<p>K04組織管理標準程序</p> <p>K05工作場域提供貨運服務項目</p> <p>K06國際貨物運送管理系統</p> <p>K07貨運成本結構及費率</p> <p>K08客戶資訊維護管理</p> <p>K09市場競爭者資訊</p> <p>K10危險物品及危害物質暨特殊貨品相關的處理原則</p> <p>K11貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統</p>	<p>S07緊急應變能力</p> <p>S08風險管理能力</p>
	T1.2提供報價	O1.2.1報價單	<p>P1.2.1向客戶提供貨運服務之報價內容及計費條件。</p> <p>P1.2.2依工作準則即時回覆客戶對報價相關的查詢確認。</p> <p>P1.2.3了解組織報價作業政策及效期、適用對象等相關規定。</p>	4	<p>K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K03貨運客戶服務常見問題與解決方法</p> <p>K04組織管理標準程序</p> <p>K05工作場域提供貨運服務項目</p> <p>K06國際貨物運送管理系統</p> <p>K07貨運成本結構及費率</p> <p>K08客戶資訊維護管理</p> <p>K09市場競爭者資訊</p> <p>K10危險物品及危害物質暨特殊貨品相關的處理原則</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資訊科技工具應用能力</p> <p>S05團隊合作</p> <p>S06問題解決能力</p> <p>S07緊急應變能力</p> <p>S08風險管理能力</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)
					K11貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統	
	T1.3計算運費	O1.3.1收費明細	P1.3.1依報價單及公證單位量材單計算核定運費。 P1.3.2準確記錄費用相關的細節，以供後續驗證。 P1.3.3記錄相關文件，如運費差異之調整。	4	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02貨運客戶服務工作程序及政策 K03貨運客戶服務常見問題與解決方法 K04組織管理標準程序 K05工作場域提供貨運服務項目 K06國際貨物運送管理系統 K07貨運成本結構及費率 K08客戶資訊維護管理 K09市場競爭者資訊 K10危險物品及危害物質暨特殊貨品相關的處理原則 K11貨運代理的文件要求，包括貨運追蹤系統	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S05團隊合作 S06問題解決能力 S07緊急應變能力 S08風險管理能力
T2開發貨運客戶	T2.1評估潛在貨運業務		P2.1.1確認客戶潛在的貨運需求，並依現有服務項目分析需求差異。 P2.1.2確認特殊運輸要求並與客戶討論，及提供解決方案。 P2.1.3依各種的解決方案，分析潛在新業務的成本效益。	4	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K05工作場域提供貨運服務項目 K06國際貨物運送管理系統 K07貨運成本結構及費率 K08客戶資訊維護管理	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S06問題解決能力 S07緊急應變能力

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)
					K09市場競爭者資訊 K12貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K13貨運服務廣告政策和程序 K14貨運服務客戶開發文件要求	S08風險管理能力 S10成本分析能力
	T2.2開發及規劃新服務提案	O2.2.1服務提案計畫書	P2.2.1評估新服務的市場需求及相關業務成本所生之潛在效益。 P2.2.2記錄提議的新服務並提交供主管核定確認。 P2.2.3即時向潛在客戶介紹新服務方案，並視需要採取後續行動。	4	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K05工作場域提供貨運服務項目 K06國際貨物運送管理系統 K07貨運成本結構及費率 K09市場競爭者資訊 K12貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K13貨運服務廣告政策和程序 K14貨運服務客戶開發文件要求	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S06問題解決能力 S07緊急應變能力 S08風險管理能力 S10成本分析能力
	T2.3與客戶討論分析比較服務方案		P2.3.1能識別降低運輸成本、風險，及提升運輸效益之因素，並與客戶討論分析比較。 P2.3.2依核准執行新服務方案，以改善或滿足客戶需求。	4	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K05工作場域提供貨運服務項目 K06國際貨物運送管理系統 K07貨運成本結構及費率 K09市場競爭者資訊 K12貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 K13貨運服務廣告政策和程序	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S06問題解決能力 S07緊急應變能力 S08風險管理能力 S10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)
					K14貨運服務客戶開發文件要求	
T3向客戶銷售國際運送服務	T3.1提供國際運送服務的方 案	O3.1.1國 際貨物運 送服務簡 介	<p>P3.1.1參與各項商業相關推廣活動，並找出潛在客戶。</p> <p>P3.1.2確認國際運送服務的作業規範及應用領域，發掘潛在的新客戶。</p> <p>P3.1.3向客戶介紹推廣現有國際運送服務，解釋相關的國際運送服務及服務特性（包括作業規範）。</p> <p>P3.1.4向潛在客戶講解現有國際運送服務的優勢，能符合或滿足客戶的要求。</p>	3	<p>K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K12貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規</p> <p>K15銷售作業流程</p> <p>K16業務行銷政策及實務</p> <p>K17持續改善流程的對策</p> <p>K18行銷系統及資源操作重點</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資訊科技工具應用能力</p> <p>S06問題解決能力</p> <p>S11工作規劃能力</p>
	T3.2建立並維持客戶的聯繫	O3.2.1客 戶檔案	<p>P3.2.1建立並維持與客戶的溝通及聯繫。</p> <p>P3.2.2告知客戶國際貨運服務業務的涵蓋範圍。</p> <p>P3.2.3依組織政策進行客戶要求的後續聯繫以維持組織專業及客戶滿意的方式與顧客協商。</p>	3	<p>K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K12貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規</p> <p>K15銷售作業流程</p> <p>K16業務行銷政策及實務</p> <p>K17持續改善流程的對策</p> <p>K18行銷系統及資源操作重點</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資訊科技工具應用能力</p> <p>S06問題解決能力</p> <p>S11工作規劃能力</p>
	T3.3國際貨運送達之確認	O3.3.1送 達確認文 件 / 訊息	<p>P3.3.1依標準作業程序執行完成國際貨物運送，並取得目的端的送達確認。</p> <p>P3.3.2維持與客戶的聯繫並即時告知在途貨況。</p> <p>P3.3.3依標準作業程序及法規，提供貨物送達確認文件 / 訊息。</p>	3	<p>K12貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規</p> <p>K15銷售作業流程</p> <p>K16業務行銷政策及實務</p> <p>K17持續改善流程的對策</p> <p>K18行銷系統及資源操作重點</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>S06問題解決能力</p> <p>S11工作規劃能力</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)
					K19職業安全衛生相關規範	
T4確認運輸解決方案	T4.1確認運輸需求	O4.1.1訂艙單 / 運輸計畫	<p>P4.1.1依客戶的地理位置、貨物尺寸包裝特性、待運貨品數量及各項特殊要求，判別適用的運輸模式。</p> <p>P4.2.2確認與評估出貨地及目的地。</p> <p>P4.1.3告知客戶運輸方式、路線及預估抵達時間。</p> <p>P4.1.4與客戶確定貨物特性、運輸需求等運輸所需相關資訊。</p> <p>P4.1.5依標準作業程序及客戶提供資訊進行運輸風險評估及成本效益。</p>	3	<p>K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K17持續改善流程的對策</p> <p>K19職業安全衛生相關規範</p> <p>K20運輸相關法規要求</p> <p>K21客戶服務、報價 / 系統及相關資源的操作重點</p> <p>K22運輸需求常見問題與解決方法</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資訊科技工具應用能力</p> <p>S06問題解決能力</p> <p>S07緊急應變能力</p> <p>S08風險管理能力</p> <p>S12客戶運輸要求評估及確認能力</p>
	T4.2完成相關文件	O4.3.1國際貨物運輸服務相關紀錄	<p>P4.2.1依標準作業程序於授權範圍內進行作業處理。</p> <p>P4.2.2依客戶需求及提供相對應之解決方案完成所需文件，如訂艙、派車、報關、公證量材、保險安排等。</p>	3	<p>K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範</p> <p>K02貨運客戶服務工作程序及政策</p> <p>K17持續改善流程的對策</p> <p>K20運輸相關法規要求</p> <p>K21客戶服務、報價 / 系統及相關資源的操作重點</p> <p>K22運輸需求常見問題與解決方法</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資訊科技工具應用能力</p> <p>S06問題解決能力</p> <p>S08風險管理能力</p>
T5安排貨	T5.1準備	O5.1.1托	P5.1.1確認適當的國際運輸方式。	3	K01國際運送承攬與運送業之標	S01溝通協調能力

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)
物的國際運輸	托運文件	運相關文件	P5.1.2與客戶確認貨物運送的保險需求及安排。 P5.1.3根據程序與法規，完成貨物運送所需的文件。 P5.1.4檢視並確認貨物包裝（含托架等）的妥適性。 P5.1.5安排適當的貨運倉儲、儲存與裝載。 P5.1.6依所運送的貨物特性，安排碼頭、機場或運輸站的貨運收受。		準作業程序與行業規範 K02貨運客戶服務工作程序及政策 K23貨運及商品安排相關的作業規範及法規要求 K24貨運及商品運輸安排所需資訊與文件 K25貨物重量材積量測與運費核計算知識	S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S06問題解決能力 S07緊急應變能力 S08風險管理能力 S09相關設備、技術及資訊系統操作能力 S11工作規劃能力
	T5.2安排國際貨物運輸		P5.2.1安排貨物運輸所需設備和暫存區域。 P5.2.2確保貨物包裝固定妥適。 P5.2.3選擇適當的貨物運輸方式。 P5.2.4安排與監控作業流程，以確保安全及時效。 P5.2.5依工作場域程序，注意貨運安排的差異並採取相關措施（如綠色永續等）。	3	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02貨運客戶服務工作程序及政策 K23貨運及商品安排相關的作業規範及法規要求 K24貨運及商品運輸安排所需資訊與文件 K26企業永續相關知識	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S06問題解決能力 S07緊急應變能力 S08風險管理能力 S11工作規劃能力
	T5.3完成國際運輸流程安排	O5.3.1貨運安排紀錄	P5.3.1執行貨物移動追蹤的監控。 P5.3.2依工作要求傳達資訊給作業有關人員。 P5.3.3於運送工作完成時，完善紀錄文件及歸檔。	3	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02貨運客戶服務工作程序及政策 K23貨運及商品安排相關的作業規範及法規要求	S01溝通協調能力 S02讀寫能力 S03文書處理能力 S04資訊科技工具應用能力 S06問題解決能力 S07緊急應變能力

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)
					K24貨運及貨品運輸安排所需資訊與文件	S08風險管理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)
<p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>A04應對不確定性：能在狀況不明或問題不夠具體的情況下，謹慎採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。</p> <p>A05主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。</p> <p>A06團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。</p> <p>A07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</p>

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"> • 專科以上畢業，且具備基本之英語能力。 ● 其他補充說明： <ul style="list-style-type: none"> • 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範：包括國際運輸法、海運承攬運送業管理規則、海事行政法、航政法規、物流貿易相關法規、物流中心貨物通關辦法、物流業相關法規、特殊與危險貨品國際貨運、運輸交通法規、職業安全衛生法。 • 工作規劃能力：包括規劃工作內容、資源分配、預測成效及判定須改善之項目等。 • 標準程序：如認識並熟悉託運單、訂艙單、小提單等單據、認識各航線之停靠國家及港口中英文名及大概遞理位置、熟悉各航線提供服務之航商及航線航程等。 • 費用相關的細節：如燃油附加費、旺季附加費、貨幣調整率 CAF、定期費率調整 GRA 等是外加還是內含、核對國外代理要求或帳單，確實核計 (prepay) 及到付 (collect) 之費用、不同幣別計價匯率之適用。

