

國際運送承攬主管職能基準

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	RTM1324-002v4	國際運送承攬主管	最新版本	略	2025/12/15
V3	RTM1324-002v3	國際運送承攬經理	歷史版本	已被《RTM1324-002v4》取代	2021/12/31
V2	RTM1324-002v2	國際運送承攬經理	歷史版本	已被《RTM1324-002v3》取代	2019/12/31
V1	RTM1324-002v1	國際運送承攬經理	歷史版本	已被《RTM1324-002v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼	RTM1324-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類			
	職業	國際運送承攬主管		
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	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 / 運輸輔助業	行業別代碼	H52
工作描述	督導及管理國際貨運部門人員進行國際貨運運輸業務開發、服務及管理規劃之相關作業。			
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管理國際貨運運輸承攬服務	T1.1管理與督導國際貨運運輸處理作業		P1.1.1領導業務團隊依據國際貨運運輸、法規及工作政策相關規範進行客戶開發。 P1.1.2督導團隊依客戶需求進行規劃。 P1.1.3依團隊或客戶需求，解釋工作內含及任務陳述，以定義國際貨運運輸的處理需求。 P1.1.4評估、修正與協調適當的工作程序系統，	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系	S01領導能力 S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力

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>以利團隊進行國際貨運運輸安排，包括合適的風險分析。</p> <p>P1.1.5督導國際貨運運輸所需的人力資源最適安排，以進行人員的指派、雇用及或訓練。</p> <p>P1.1.6管理並達成所提案的國際貨運運輸流程的品質標準及程序。</p>		統和文件 K05風險評估和管理原則 K06國際運送承攬業人力資源管理 K07專案管理原則 K08作業程序管理原則 K09企業永續相關知識	S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力
T1.2掌握並協調國際貨運運輸的系統及流程			<p>P1.2.1依確認客戶的需求及符合我國及國際法規要求的條件下，掌握國際貨運承攬業務。</p> <p>P1.2.2確認客戶的需求對無法執行的項目，回報或實施替代措施。</p> <p>P1.2.3運用適當方法了解客戶對國際貨運運輸的滿意度，並回應客戶服務改善建議。</p> <p>P1.2.4依工作程序完成國際貨運運輸相關的報告及要求的文件，並交辦給適當人員。</p> <p>P1.2.5掌握並確認與國際貨運運輸相關法規及作業規範變更，並實施適當措施以確保工作場域流程及系統持續符合規範。</p>	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則 K06國際運送承攬業人力資源管理 K07專案管理原則 K08作業程序管理原則 K09企業永續相關知識	S01領導能力 S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力
T1.3制訂應變管理策略			<p>P1.3.1依工作程序，確認及更新進出口物流流程的作業標準。</p> <p>P1.3.2評估進出口物流規劃中潛在的風險及影</p>	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範	S01領導能力 S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力

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>響。</p> <p>P1.3.3制訂並評估所識別問題的應變管理策略。</p>		K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則 K09企業永續相關知識	S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S11風險管理能力
T1.4規劃進出口物流的作業期程	O1.4.1進出口物流規劃文件		<p>P1.4.1規劃本地及海外運輸模式、時間及路線，以最大限度提高效能運作。</p> <p>P1.4.2整合國內及海外相關資源，以滿足作業期程。</p> <p>P1.4.3確認國內及國際監管要求、作業規範，並於作業期程中說明。</p> <p>P1.4.4於工作場域規範導入相關的科技及系統，使貨況追蹤系統應用於全程運送作業。</p> <p>P1.4.5整併作業進度並轉發交辦給適當的人員。</p>	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則 K06國際運送承攬業人力資源管理 K07專案管理原則 K08作業程序管理原則 K09企業永續相關知識	S01領導能力 S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力
T1.5掌握及協調進出口物流相關計畫	O1.5.1進出口物流相關計畫		<p>P1.5.1依既定作業標準、規劃流程、國內及國際監管的要求，掌握進出口物流。</p> <p>P1.5.2確認作業標準、規劃流程，並監管改正不</p>	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範	S01領導能力 S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力

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)
	的流程	文件	符合事項。 P1.5.3運用適當方法掌握客戶對進出口作業的改善建議，並持續改善以提升客戶滿意度。 P1.5.4依工作場域規範完成進出口物流相關計畫文件，並提交給相關人員。 P1.5.5掌握並確認與進出口物流相關的國內及國際法規及作業規範的變更，並實施適當措施以確保持續符合進出口物流流程。		K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則 K06國際運送承攬業人力資源管理 K07專案管理原則 K08作業程序管理原則 K09企業永續相關知識	S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力 S12工作期程督導能力
T2評估與管理國際貨運運輸的安全	T2.1評估國際貨運運輸的安全風險		P2.1.1檢視違反國際貨運運輸安全、竊盜、事故與損失的紀錄資料，以確認過去的安全事件。 P2.1.2在考量內外部因素下，評估貨物、人員、設施、資訊與設備的安全潛在風險。 P2.1.3評估供應鏈商夥的相對服務風險，與現行的安全措施對照，並提出建議以改善績效。	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則	S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S11風險管理能力 S13風險評估能力
	T2.2確認國際貨運運輸的安全需求	O2.2.1運輸安全計畫	P2.2.1根據國際貨運運輸客戶之需求與貨運運輸商夥之訊息反饋，評估安排的效益與風險，決定與調整執行之服務方式。 P2.2.2依工作場域與法規要求，訂定國際貨運運輸保全與安全計畫，包括績效指標。	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國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範	S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力

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)
			P2.2.3根據國際貨運運輸的安全計畫，記錄貨運運輸保全與安全的安排事項，並制定實施策略。		K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則	S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力
	T2.3執行國際貨運運輸安全的計畫和政策		P2.3.1確認實施的優先順序，並告知各階層工作場域人員。 P2.3.2確認作業所需要的職能，並且配置與訓練人員來符合這些需要。 P2.3.3根據國際貨運運輸安全的計畫和政策，提供客戶國際貨運安全計畫的建議方案。 P2.3.4確認在國際貨運運輸的責任期間，已完成妥善之風險規劃。	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則	S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力
T3督導國際貨運運輸客戶關係管理	T3.1規劃團隊客戶服務政策	O3.1.1國際貨運運輸客戶服務準則	P3.1.1依據組織服務政策，制定客戶諮詢回應準則，釐清客戶之需求及關注事項。 P3.1.2規劃與訂定團隊適當人員，進行國際貨運運輸客戶服務程序。 P3.1.3安排適當人員依公司程序執行客戶服務培訓教育訓練，確保團隊人員皆能有效執行標準作業程序。	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則	S01領導能力 S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力

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)
					K06國際運送承攬業人力資源管理 K07專案管理原則 K10品質管理原則	S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力 S14國際客戶關係經營能力
T3.2督導與管理團隊客戶諮詢服務		P3.2.1督導團隊適當人員有效執行客戶運輸承攬業務諮詢服務。 P3.2.2依據需求適時指導或協助團隊適當人員回應客戶諮詢說明。 P3.2.3依公司程序，修正或調整客戶諮詢服務程序。	5	K01國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 K02國際貿易與商業程序與規範 K03國際運送承攬業管理程序與規範 K04國際運送承攬業相關資訊系統和文件 K05風險評估和管理原則 K06國際運送承攬業人力資源管理 K07專案管理原則	S01領導能力 S02溝通協調能力 S03規劃與組織能力 S04問題解決能力 S05緊急應變能力 S06談判與協商能力 S07資訊科技應用能力 S08英文聽說讀寫能力 S09文書處理能力 S10專案管理能力 S11風險管理能力 S14國際客戶關係經營能力	

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01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。
- A02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。
- A03應對不確定性：能在當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，完成任務。
- A04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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。

A06持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

A07追求卓越：會為自我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。

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：

- 大專以上畢業，且具5年以上相關工作經驗，需具備英語溝通能力。

- 其他補充說明：

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、船舶法規、航政法規、物流貿易相關法規如物流中心貨物通關辦法、物流業相關法規如物流中心貨物通關辦法、特殊與危險貨品國際貨運、運輸交通法規、職業安全衛生法。

國際貿易與商業的程序與規範：包括國貿條規 (INCOTERMS) 與國際運輸交貨條款 (INCOTERMS) 的定義、目的和用途。

國際運送承攬業管理程序與規範：包括客戶服務規範、進出口作業程序 (OPERATION)、運輸服務方式 (SERVICE TYPE)、國際運輸管理、倉儲與存貨管理、物流管理、航運與港埠管理、通關程序、物流資訊系統程序、供應鏈程序與規範、相關安全程序與規範、特殊與危險貨品國際貨運的管理程序與規範。

國際運送承攬業相關資訊系統和文件：包括貨物追蹤系統、許可證與授權。

規劃與組織能力：包括規劃與安排運送承攬服務時，須進行必要的變數估算，例如大小、重量、距離、風險與成本。