

海運運務人員職能基準

職能基準代碼		RTM4323-004v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類				
	職業	海運運務人員			
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 / 海洋貨運承攬業		行業別代碼	H5232
工作描述		負責海運運務例行作業，包括文件處理、航線艙位協調、貨物追蹤、客戶服務及運務管理等。			
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需求確認與文件處理	T1.1確認需求	O1.1.1艙位確認單	P1.1.1依據業務人員攬貨文件，確認與貨主需求有關的利益關係人清單。 P1.1.2協調相關利益關係人與貨主，確認所需求的艙位、航程時間等事項。	3	K01海運 OP 作業流程 K02海事相關法規 K03客戶需求類型	S01溝通協調能力
	T1.2處理訂艙單 / 提單文件	O1.2.1訂艙單 O1.2.2提單文件	P1.2.1依照船期，根據組織標準作業流程，及時處理訂艙單和提單等進出口相關文件。 P1.2.2遇到作業異常時，能及時與貨主聯繫，並將異常情形與聯繫結果回報主管。	3	K04艙單文件處理流程 K05貨物通關實務	S02異常處理能力 S03回報能力 S04時間管理能力
T2確認航線及艙位	T2.1辦理訂艙作業	O2.1.1訂艙資料	P2.1.1依據航線和航班的資訊，準確完成訂艙，以符合貨主的需求。 P2.1.2當訂艙資訊被檢視出有差異時，能進行適	3	K06訂艙作業流程	S02異常處理能力 S05資料檢核能力

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)
	T2.2國際航運聯絡與協調		當處理。			
			P2.2.1以充份利用裝載空間的前提，規劃併櫃裝載圖，並提供給櫃場。 P2.2.2將貨物清單、裝卸貨品艙單及併櫃裝載圖提供給代理行。	3	K07國際貿易知識 K08貨櫃場作業實務	S01溝通協調能力 S06規劃能力
T3貨物追蹤及船期回報	T3.1管理貨物進度		P3.1.1將完整船期資訊提供給貨主，包含船名、航次、預計開航時間 (ETD)、預計抵達時間 (ETA) 等資料。 P3.1.2能追蹤貨物進度，並於船期發生變動等異常狀況時，能即時更新船期資訊，並回報貨主和收貨人等利益關係人。	3	K09貨運追蹤原則	S02異常處理能力 S03回報能力 S04時間管理能力 S07追蹤能力
T4客戶貨品保險及客訴處理	T4.1協助貨品保險		P4.1.1貨品運送前，能依據貨主之保險需求，提供保險相關建議。 P4.1.2協助貨主辦理貨品保險等事宜。	3	K03客戶需求類型 K10貨品保險規範	S08問題解決能力
	T4.2協助貨品理賠	O4.2.1貨品理賠文件	P4.2.1發生貨損時，能協助貨主辦理貨品理賠事宜。	3	K10貨品保險規範	S08問題解決能力
	T4.3處理客訴		P4.3.1當發生客訴時，能協調相關人員進行有效處理及維護客戶關係。	3	K11客訴類型	S01溝通協調能力 S09客訴處理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

A02 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。

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。

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 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。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：
- 航運管理或商管相關科系專科(含)學歷以上。

- 其他補充說明：

- 其他補充說明：
- 本項職能基準適用於海運貨運承攬業及櫃場相關之運務人員。