

## 宅配工程師

### 宅配工程師 聚光燈

學歷科系：高中職以上。

經歷條件：沒有特別限制。

專業能力：要清楚工作範圍內的門牌地址，同時具備開發業務、經營客戶的能力。

性格速寫：喜歡與人接觸，並能時時帶著親切笑容面對客戶。

工作環境：每位宅配工程師都有主要負責地區，當宅配工程師接到出車指示，即要清點與裝載已理貨完成的貨品上車，然後穿梭在大街小巷裡，進行配送工作。除此之外，還得拜訪管轄範圍的客戶，開拓新的客源。

分佈產業：以宅配物流業和貨運業為主。

薪資條件：新人起薪約為 35000 元，依主計處統計 93 年 5 月運輸倉儲及通信業平均薪資為 45475 元。

未來前景：善用物流提高客戶服務水準，並滿足客戶的需求已成為企業強化競爭優勢的重要策略。因此，扮演物流整合第一線人員的宅配工程師越來越重要，加上行政院也將流通運輸業列入「服務業發展綱領及行動方案」中發展的十二項策略性服務業之一，相信宅配工程師所創造出來的附加價值將不可同日而語。

必備證照：交通部核發之汽車駕駛執照

職訓課程：無

## 宅配業務需求擴大

「宅配」指的是將物品配送到家的服務過程。從日本引進台灣的宅配服務，初期因為使用習慣尚未普及，業務推展並不順利，隨著民眾對宅配的日益熟悉，網購、預購及電視購物等無店舖通路的興盛，各家業者開始邁入獲利階段，根據經濟部統計，台灣 2003 年整體物流市場約成長 2 到 3%，2001 年市場規模約 1.3 兆元，占國內國民生產毛額（GDP）比率約為 13.82%。業者指出，宅配業務司機

直接到府收送貨，與消費者直接接觸面廣且深，再加上服務品質好，是業務量快速成長的主因。

近幾年，台灣貨運配送業務需求量擴大，市場商機每年超過 200 億元，平均一個人宅配 0.6 個包裹，從商業應用到結婚喜餅、滿月蛋糕、農特產品等購買運送，到處都可以看到宅配人員的身影；擺脫傳統貨車司機的刻板印象，宅配工程師試圖以專業形象，吸引年輕人投入。

### **兼負開發業務職責**

所謂的「宅配工程師」，也有人稱為「業務司機」。和傳統貨運司機最大的不同是，強調以個人化貼心服務方式，提供到點送貨取貨服務。除此之外，他們的工作內容不再只是單純的送貨、收件，還得肩負開發業務、經營客戶的責任，在送貨的同時，以笑容跟客戶推薦公司其他的服務，以達到銷售的目的。目前有不少家業者的代收點和農特產品配送業務，都是旗下的宅配工程師開發出來的。

當宅配工程師接到出車指示，除清點與裝載已理貨完成的貨品上車外，對於所駕駛的車輛，亦要做行車前，基本要項的例行安全檢查，一切的配送過程，應以調度人員的指派為遵循準則，遇有特別狀況，要及時回報請示，但遇交通特殊狀況時，宅配工程師對於配送地點的順序，要有所變通，以免延誤交貨時間。

### **工作不輕鬆但充滿趣味**

宅配工程師的行程相當緊湊，通常上午 8 點報到，到班後先進行分貨作業，9 點開始送貨出車，經過中午時間休息後，下午又開始送貨、收貨作業。每位宅配工程師都有主要負責地區，因此對於工作區域範圍內的大街小巷，甚至是門牌號碼都必須要非常清楚。中秋、過年、端午三大節慶，公司行號送禮量大增，貨物數量增加，還得在約定時間送達客戶手中，宅配工程師承受的壓力不小。

就算當天收貨、送貨件數較少，宅配工程師也得拜訪管轄範圍的客戶，例如負責的區塊內，有新公司成立，宅配工程師得拜訪公司的總務或秘書部門，介紹服務內容及收費方式，開拓客源。

宅配工程師是一個「創造快樂」的工作，強調不只要將貨物準時送達，更要把客戶的送禮心意一併送到。他們在一次又一次的配送過程裡，都能看到每個收件者，得到滿滿的祝福與感動。此外，懷著「與人為善」的工作心情，也讓宅配工程師不再視長途送貨為畏途，而以到處與人結緣的想法快樂地工作。除了物

流、金流、資訊流之外，情感流也藉由宅配車的牽線，迅速地在人與人之間流竄，不但提高貨運業的附加價值，也讓宅配工程師的工作充滿趣味。

## 走向精緻服務

宅配工程師是站在第一線上直接與顧客接觸，是業者最重視之人員。物流宅配整個作業的辛勤面與形象，均透過宅配工程師代為表達，因此在服務儀容、服務態度上，宅配業者均給予相當程度之訓練。隨著服務業走向精緻化、專業化，物流業者逐漸提高從業人員的專業度，例如讓宅配工程師擺脫原本穿汗衫、嚼檳榔的貨車司機形象，穿上制服、服務態度親切，以吸引年輕新血投入宅配行列。

宅配工程師必須面對各式各樣的客戶，業主會要求服裝儀容整齊及態度良好，基本的業務能力更是不可或缺。有意從事宅配工程師工作的求職者，可以利用工作之餘多接觸學習物流管理、倉儲管理等知識，對於自己的專業技能提升及未來升遷會有很大的幫助。

## 資訊配備提升專業形象

為提供消費者更高品質的服務，並提升生產效率，宅配業者全面導入攜帶型資訊系統輔助工具，由於營業司機隨身攜帶資訊系統，可以縮短配送業務資訊傳輸鍵入的時間，因此有更多時間從事業務開發，營業司機的產能比導入前更為提高。業者希望藉由這種輔助工具，加上激勵制度，讓每個營業司機有如一個利潤中心，一方面增加在外停留開發業務的時間衝業績，也同時藉高效率工具提高服務品質，準時送達，唯有如此，顧客的重覆使用率才會高。畢竟這個行業完全是靠人經營。

資訊系統設備主要功能是收集營業司機每日集貨、配送、物販等資料，同時也與其他管理系統結合，在人員出勤、車輛維修、財會及人資、獎勵等各方面做更完整有效的管理，及訊息的通報，同時提昇專業形象，取得客戶的信賴。

有些物流宅配業則導入 GPRS 行動商務解決方案和智慧型行動派遣整合系統，托運貨品可全面條碼化，負責集貨的業務司機，也同時採用手持式終端機，更能確實掌握貨物和業務司機的動向，提高作業效率。

## 進入門檻低但待遇優渥

目前所有宅配工程師都很年輕，企業對此類工作的徵才條件並不高，高中職畢業即可擔任，篩選的重要條件是有旺盛的企圖心，但擁有汽機車駕照則為必備條件。宅配工程師的薪水，以底薪加上績效獎金居多。除了固定薪水之外，還依送貨量、出車量計算績效獎金，若善於經營客戶關係，將可提高收入。

一般來說，宅配業者通都是採取高底薪低獎金的做法，平均薪資約在 3.7 萬到 4 萬元間。有的還搭配引進獎金制度，分都會、二級、三級城市訂定司機的收件數業績目標，超過目標者即可分紅。這種以件數不以營業額計算的激勵制度，鼓勵司機多開發高單價的 C2C（消費者對消費者）委託件，對整體營業也有幫助。

傳統貨運業者則因有龐大的傳統貨運業務，再加上新增的個人宅配業務，司機工作量比較大，但相對待遇也是業界最高，約 6 萬元，比宅配業的約 4 萬元優渥許多。不過，高薪並不是業者求才的重要訴求，最重要的是將以完整的教育訓練、優渥薪資、效率化的作業流程和高品質的服務模式，塑造出新一代的服務尖兵。