

香港物流業
(空運及快遞)
能力標準說明
(第一版)

二〇〇九年八月六日

目錄

	頁數
第一章 引言	
行業背景	1
行業目前情況	3
能力標準說明	6
第二章 資歷架構	
香港資歷架構	8
資歷級別	9
第三章 能力標準	
物流業（空運及快遞）主要職能範疇	10
物流業（空運及快遞）主要職能範疇圖	15
能力標準	16
能力單元	16
過往資歷認可	16
第四章 能力單元	
物流業（空運及快遞）從業員能力表	17
第一級能力單元內容	35
第二級能力單元內容	44
第三級能力單元內容	145
第四級能力單元內容	229
第五級能力單元內容	377
第六級能力單元內容	499
第七級能力單元內容	515

附錄

	頁數
附錄一 資歷架構內的資歷級別通用指標	521
附錄二 單元編號的準則	528

第一章

引言

行業背景

物流概念衍生自軍事後勤補給及傳統運輸行業，它有系統地把多個貨物供求者間的獨立活動，如採購、倉儲、運輸和配送等連結起來，環環緊扣，串成貨物供應鏈。物流服務業涉及範圍廣泛，除了海、陸、空運輸外，還有貨物儲存、資訊傳遞、資金運用和安全保安等多個範疇。要確保優質的物流服務，實有賴供應鏈內各公營及私營機構的相互合作。

2. 物流業是八十年代的新興行業，隨着科技的進步，傳統的貨運模式已變成了現代的物流運作模式。目前，物流服務的效率及水平已成為評價一個國家或地區綜合競爭力的重要指標。香港是國際都會，並已由傳統的貨運中心發展成為大規模的現代物流中心。2007年，物流業僱用超過210,000人，佔香港就業人口約6.2%，對香港的經濟貢獻約為5%，是香港四大支柱產業之一。香港不但有世界交通樞紐的地理位置、完善的營商制度和先進的基礎設施，還有遍及全球的貿易客戶網絡的優勢，使香港成為亞洲的主要國際貿易中心，更催生了香港的物流服務行業，為龐大的國際貿易活動提供高素質的物流服務，香港亦因此成為國際物流樞紐城市。

3. 香港的航空貨運服務業始於四十年代，當時使用的客機載貨量極少，航空貨運行業不具規模。踏入七十年代，香港輕工業開始起飛，生產高增值貨品售予海外買家。貨運量增加使航空貨運業趨向專門化，隨之而來的是與空運有關的貨運代理、運輸及倉儲等行業相繼出現，首個專營空運貨站於1976年在啓德機場開

始營運。隨着內地實行經濟開放政策，香港廠商及海外投資者紛紛在華南一帶設廠生產，珠江三角洲成為世界工業製造中心，所生產的貨物大多要經香港轉運至世界各地。當時廠商若要選擇航空運輸，香港的空運服務差不多是唯一的選擇。到九十年代中期，香港啓德機場的貨運吞吐量已超過 150 萬公噸，躋身全球機場貨物處理量之前列。

4. 隨着香港的國際貿易量不斷增加，空運服務需求日益殷切，啓德機場的貨運設施不敷應用。限於市區的地理及環境因素，啓德機場的貨運設施無法擴建，營運時間亦未能增長，建設新機場成為有效的解決方法。香港新國際機場於 1998 年落成，建有兩個航空貨運站，每年處理的貨物量由初時的 300 萬公噸，上升至 2007 年的 500 萬公噸。香港國際機場及貨運營運商投放了很多資源，積極發展空運優勢，不斷增設與航空貨運有關的設施。機場內設有區域性快遞貨件處理中心，每日處理高達 440 公噸空運快遞貨物，是區內同類中心之冠。另外，香港國際機場設有機場空運中心、物流中心、其後亦加建了海運碼頭、貨運停機位和相關的滑行道等設施，而香港國際機場的第三個空運貨站亦已落實興建，以配合不斷增長的貨運需求。《香港國際機場 2025》大綱的公布，對未來的發展藍圖定下方向，此計劃若全面落實，預計香港國際機場的貨物處理量將達每年 900 萬公噸。香港國際機場在貨運方面的優越服務表現備受國際認同，啓用至今曾經獲取最傑出貨運機場、最便捷貨運機場等獎項及嘉許。最近，香港國際機場於 2007 年獲亞太航空中心頒發全球最佳機場榮譽，並於 2007 及 2008 年獲得由《航空貨運世界》頒發的全球航空貨運卓越獎。

5. 除機場及空運貨站外，航空貨運業的工作夥伴還有航空公司、貨運代理商、停機坪服務、物流服務及國際快遞，主要負責運輸、貨物處理、文件及協調等工作，確保貨物準時、正確、安全及具成本效益地運送到收貨人手中，同時提供合適的物流增值

服務。由於航空貨運電子化是國際航空貨運業未來發展重要的一環，香港航空貨運及快遞業積極參與電子網絡平台的建設及應用，以邁向航空貨運電子化的目標。

行業目前情況

6. 中國的南大門是東亞區的地區性航空樞紐，香港剛好地處此有利位置。全球有一半以上人口居住在香港方圓 5 小時飛行航程的範圍內，而且香港接通世界各地的空運中心。2007 年，香港國際機場的貨運量錄得 377.2 萬公噸，高踞於全球各機場的國際貨運處理量之首位。

7. 航空貨運市場將會持續穩定增長。根據國際航空運輸協會 (IATA) 的貨運量預測，2007 至 2011 年全球的空運量將以每年 4.8% 的速度增長，亞太區空運增長率更高達 6.3%。另外，波音公司於 2004/2005 年度也預測過，直到 2024 年全球空運量每年將有約 6% 的增長。據香港國際機場估計，空運快遞業將按每年約 13% 的速度增長，其處理量並將增佔至香港總空運貨量的 13%。由此可見，航空貨運業及快遞業有很大的發展潛力和空間。

8. 香港能夠在國際航空貨運中擔當着舉足輕重的角色，其中一個主要因素是香港的空運業有一個完善的國際航線網絡，航空公司在考慮使用哪些機場和設計航線時，都受到這因素影響。目前在香港營辦航線的航空公司超過 90 家，來往全球超過 150 個航點。因此，航空公司選擇香港的機場作為中轉站，用以處理來往鄰近的珠三角地區及世界各地的貨流。

9. 香港的航空業發展比國內早，在航空貨運方面擁有豐富經驗及優勢。在八、九十年代的國際空運市場，使用香港機場作國際貨運差不多是中國內地與其他國家往來的唯一選擇。但隨着毗

鄰東南亞國家和內地機場的落成，及其航空業服務的發展，香港的航空貨運業受到一定的影響。根據中國民用航空總局的長期預測，內地航空交通量將會強勁增長，貨運量每年以 10%的幅度增長。至 2020 年，年總貨運量將達 3,000 萬公噸，而內地貨物也開始能直航出口到其他地區，不用以香港為中轉站。香港國際機場如何持續吸納內地貨源，積極與不同機場合作發揮供應鏈優勢，成了探討香港物流業發展的主題。

10. 除了傳統航空貨運模式的轉變和內地機場積極進取所帶來的競爭，香港還面對亞太區其他機場的挑戰。許多亞太區內的主要機場都致力成為區內主要的航空樞紐機場，例如南韓仁川機場計劃在未來發展為東北亞的貨運門戶機場，新加坡和曼谷也致力拓展空運中轉市場，吸引內地和南亞的貨源。此外，以往採用客機運送貨物的傳統航空貨運模式，近年也漸漸開始使用全貨機付運。目前採用全貨機付運的空運貨物佔整體的空運貨物流量 60%。航空公司及空運快遞公司的貨機機隊發展非常迅速，以空運為主體的物流方案及專線服務也積極投入市場，並提供優質服務，爭取市場佔有率。

11. 要達到物流服務行業內的效率高、增值強、服務佳、保安強的要求，必須有具備專業知識的優秀人才，配合完備先進的資訊設施、可靠安全的保安系統、進取務實的物流方案，才能使香港繼續擁有空運物流中心的地位。優化人力培訓、發展空運資訊平台、提升管理模式、加強國際合作、與不斷更新的國際標準接軌，都是香港空運物流業發展的方向。

12. 為提高香港航空貨運業在區內和國際上的競爭力，香港特別行政區政府於 2001 年 12 月成立香港物流發展局，加強與業界的溝通及作諮詢工作，同時為持分者提供一個平台，商討及協調推進物流發展。除了政府外，香港航空貨運業界也必須加強與國

內外機場及企業的合作，拓展國際航線網絡，增加航點和班次，鞏固香港航空貨運的優勢。香港作為中國市場的貨物轉運角色受到不少限制，例如粵北空中航道的交通擠塞，使香港航班因內地航空管制而造成延誤。為了強化香港的國際航空貨運樞紐地位，解決航空交通擠塞問題，加強與國內機場的合作是刻不容緩的。香港也要積極連繫更多內地航點，改善珠三角城市與香港國際機場的交通基建設施，擴大香港航空貨運業在內地市場的覆蓋範圍，吸引更多貨源，鞏固香港的內地航空貨運門戶地位。

13. 現代物流業受電子商貿運作模式的影響，貨物付運時間、透明度及訊號傳遞的覆蓋性是非常重要的考慮因素。航空貨運涉及複雜的協調流程，必須提升香港的電子航空貨運系統，為供應鏈各合作伙伴引入先進的空運物流軟件和系統，發展香港為空對空和多式轉運模式，以鞏固香港的內地航空貨運樞紐地位。採用先進的電子科技進行清關和文件傳遞，使傳統的貨運程序變為電子化物流。

14. 《內地與香港關於建立更緊密經貿關係的安排》(CEPA)方案實施後，香港有關物流及民用航空業服務提供者獲准以獨資形式加入內地市場，加強了香港經營者與內地市場參與者的關係，使物流方案更有效地實行。國家「十一·五」的規劃與香港的空運物流發展息息相關。「十一·五」的規劃說明，各省、市、自治區及特別行政區須做好各種運輸的相互銜接、發揮組合效率和整體優勢、優化民用機場等方面，着手安排宏觀物流網絡的合理佈局。業界在《「十一·五」規劃與香港發展》經濟高峰會報告和建議行動綱領中，提出多項有關物流及基礎建設的具體建議。例如在基礎建設方面，業界提出加建第三條跑道、優化跨境交通網絡、協調鄰近地區發展；在拓展市場方面，業界提出減低運作成本、提升物流科技、加強人才培訓等，以提升香港作為國際空運及物流中心的地位。中央政府亦在政策文件中，明確支持香港的國際物

流中心地位，所以，香港政府和業界應群策群力，為國家作出貢獻，配合國家的發展。

15. 香港空運業主要由航空公司、空運貨站、快遞及空運貨運代理等不同企業組成。政府統計顯示，於 2007 年這行業僱用超過 55,000 名員工，其中超過 20,000 名員工從事有關航空快遞工作。從職務上分工，主要分為行政管理、市場營銷、貨物處理、文件處理、技術及專業支援等；從職級上分工，主要分為管理、督導、操作及行政支援等。總而言之，各方面人才的培訓及發展，需配合知識型、高增值、全球化的社會發展。在日益加劇的競爭下，物流業需要優秀的人才，以提升行業的競爭力、靈活性及服務質素。因此，物流從業員須擁有高技術、良好溝通能力、創造能力高及世界視野等特質，才能配合其他因素，成就香港為世界空運中心。

能力標準說明

16. 綜合了行業的現況及未來的發展，為業界制定一套「能力標準說明」(Specification of Competency Standards)，從而向業界提供一套完善的培訓架構，以增強業界的技術水平和競爭力，以及提升整個物流業的服務質素是刻不容緩的。

17. 「能力標準說明」主要涵蓋行業各級別的能力標準。能力標準的釐定是按行業內執行每項職能時所需具備的能力為依歸，當中包括需要的行業知識、專業技能、軟性技巧等。「能力標準說明」內之職能範疇和能力標準會以實務性的角度出發，並以能力為本，當中所要求具備的特定專業知識和技能，亦不會只局限於現今社會的要求，行業的未來發展及社會趨勢等因素亦被一併考慮及設計在內。

18. 長遠而言，獲業界認可的「能力標準說明」，日後將會被視作行業培訓的藍本。制定「能力標準說明」，除可有助確保日後的培訓機構所提供之各項培訓課程，能夠切合業界目前和未來的實際需要，課程內容能夠覆蓋行業所需的知識和技能外；同時亦可為員工提供了一套清晰的進修途徑，協助他們制定個人的就業進修發展計劃；對配合政府全面推行的資歷架構有指導性的作用。

19. 由業內僱主、僱員、政府及專業團體代表組成的「物流業培訓諮詢委員會」綜合了行業的現況及未來的發展，並參考了國內及國外之有關標準及模式，初步制定「物流業能力標準說明」，為物流從業員提供一個清晰的就業進修發展計劃作指引。

第二章

資歷架構

香港資歷架構

20. 教育局成立「物流業培訓諮詢委員會」，以便在行業內推行香港資歷架構(資歷架構)。建議中的資歷架構是一個自願參與的資歷等級制度，共設有七個級別，為釐定個別工作技能的複雜程度和難度提供基準，並藉以整理和編排不同性質和名銜的資歷。資歷架構設有獨立的質素保證機制，以提高認可資歷在行業內的認受性，不論如何取得資歷的學習模式和途徑。
21. 「物流業培訓諮詢委員會」首先根據行業的主要職能範疇，制定以工作職務為本的「能力標準說明」。「能力標準說明」由「能力單元」組成，不單就各項特定工作所需的能力，說明在量和質方面的要求，更列明有關的綜合成效標準，以及資歷級別和學分等資料。
22. 「能力標準說明」有助職業教育和培訓機構設計課程，也有助從事人力資源管理的人員安排員工發展工作，並可作為業內機構認可優良表現和頒授相關資歷的標準。長遠來說，「能力標準說明」是提升行業競爭力的基石，讓行業得以持續發展。
23. 資歷架構的設立，旨在為市民提供清晰的進修途徑，制定個人的進修計劃，從而取得具質素保證的資歷。學習者可以在某一特定專業範疇內進修，循序漸進地提升個人的專門技能(縱向發展)，也可循不同進修途徑學習多種技能，達到一專多能(橫向發展)。全面推行資歷架構，將可在行業內培養終身學習、持續進修的文化和風氣。此外，在僱主和僱員的積極參與和業界的廣泛認同之下，資歷架構的推行將可鼓勵培訓機構開辦更多質素優良的訓練課程，以迎合社會及業界的需要。

資歷級別

24. 資歷架構共有七個級別，即第一至第七級，以第一級為最低，而以第七級為最高。各個級別的成效特性，由一套「資歷級別通用指標」(載於附錄一)加以描述。通用指標訂明每個資歷級別在下列四方面的複雜程度、要求和難度。

- a 知識及智力技能
- b 過程
- c 應用能力、自主性及問責性
- d 溝通能力、運用資訊科技及運算能力

各「能力單元」(請參閱第四章)均按照通用指標所訂的基準，釐定所屬的資歷級別。值得注意的是，「能力單元」所列的能力，可能涵蓋通用指標的全部或部分範疇，釐定某一「能力單元」所屬的資歷級別時，須從整體上考慮該單元的綜合成效要求，然後作出判斷。

25. 各個資歷級別是獨立的，換言之，「能力單元」不能被列為介乎兩個資歷級別之間。如果某個「能力單元」不能完全符合某個資歷級別其中一個或多個範疇（如適用）的要求，應把該單元列為屬於低一個級別。

第三章 能力標準

物流業（空運及快遞）主要職能範疇

26. 「物流業培訓諮詢委員會」建議「物流業（空運及快遞）能力標準說明」的主要職能範疇如下：

(i). 營運管理

這個職能範疇是為物流業中不同的機構制定整體的發展策略、營運決策及執行監控。物流業是涵蓋較廣泛的行業，行業中有不同範疇，從業員除了要對自己服務範疇的業務有專業知識外，亦須擁有廣泛的商業、管理、財務、人力資源等知識，掌握物流行業的運作，在機構發展、策略制定、管理方針、整體安全、風險管理等較高的層面，制定符合機構的運作政策、發展策略、執行計劃、溝通模式及日常監控，並定期檢討，以提高機構的營運效益。

(ii). 物流方案規劃及設計

這個職能範疇是因應物流業的發展趨勢而建立的。各範疇相互合作，共同參與供應鏈管理，使運作融合的機會日益增加，進口物流方案規劃及設計的機會愈來愈多，甚至會主動提供以物流方案、夥伴合作的方式服務客戶。從業員須具備對規劃及設計不同地域規模、不同類別、不同貨種的物流方案有一定的知識及能力，並認識多式聯運及增值服務等概念，並具有設計大陸、華南及

珠江三角洲的物流方案運作的能力。從業員亦有能力參與不同物流環節商業夥伴的合作計劃，增加機構的競爭力。

(iii). 营銷、市場推廣及客戶服務

物流業提供的是一種對客戶的服務，必須要瞭解客戶的需求，令客戶滿意。機構面對現有的及有潛力的客戶，需要在營銷及市場推廣方面，有不同的知識、方法及技巧。從業員除了對服務範疇的運作、提供的服務、操作的程序等有一定的瞭解外，也需要對市場及客戶有一定的認識，並能夠幫助拓展市場，宣傳服務產品及制定競爭策略。對客戶方面，從業員要懂得與客戶溝通，與客戶保持良好關係，以及聯繫有潛力的客戶，同時要具備管理及提供客戶服務的能力。

(iv). 貨物運輸及處理

貨物運輸及處理是物流業所提供服務的重要部分，屬執行性的職能範疇。貨物運輸及處理就是要運送貨物、安排中途儲存、包裝及配運，從業員的工作就是協調及輔助有關事宜的安排。從業員應具備對貨物的認識、處理過程及程序、適當運輸及處理的要求、及執行中所需的知識、技術及技巧。

(v). **貨物安全及保安**

貨物安全及保安是物流業一個特有的職能範疇。隨着國際條約及業界的要求不斷提高，這個職能亦漸趨專業化，獨立成爲職能範疇。安全及保安涉及的範疇主要是運輸及儲存上的安全及保安處理，包括貨物本身的性質及外來干擾對貨物、人身、設施及物流運作的影響。安全及保安職能範疇所要的知識及技能，包括制定、計劃、協調及執行措施及輔助活動，以防止、避免及減少上述風險。

(vi). **出入口文件處理**

物流業是國際貿易衍生的服務行業。國際貿易活動的主要工作是在貨物買賣的過程中安排貨物、資訊及資金的交收及傳遞。運送貨物的工作安排所要的技能已在貨物運輸及處理的職能範疇中列出。資訊及資金的流動形式仍以傳統的文件傳遞爲主，但亦開始給電子文件方式逐漸取代。物流業務的出入口文件處理職能範疇包括認識文件的功能、簽發制度，使用方法與處理技巧。從業員要清楚瞭解出入口貿易流程，懂得貿易價格計算及預備報價單，認識及處理各類出入口文件、信用證和押匯文件，明白國際貿易條款及商會條款，電子報關介紹、中國關貿實務、報關與保稅區安排等技能及知識使物流業從業員能有效率及合法地處理貨物進出口。

(vii). 保險及法律事務

保險及法律事務的主要職能是運用評估風險工具，評估日常營運所帶來的風險，並按照評估報告制定風險管理及風險轉移策略，按照不同範疇的業務及營運上的需要，分析保險市場、瞭解保險服務提供者、保險條款及比較保費，安排相關的保險，並於意外事故發生後迅速及有效地處理相關的索償，以確保管理風險及轉移風險的效果。此外，保險及法律事務要理解本地及其他國家的法律，清楚國際公約，制定及執行各種政策，確保日常運作能符合有關法例要求。

(viii). 電子物流

物流業的電子化及網絡化操作流程時代已展開，電子物流亦成為一個獨立的職能，從業員應加強這方面的知識及技能，以迎接這新時代。電子物流的職能範疇包括在物流工作上應用現有電子工具，發展新的應用技術及範疇，網絡化、建立及應用電子平台、融合電子商貿及保養等。

(ix). 職業安全及健康

職業安全及健康的主要職能是運用有關的管理知識及技術，針對物流業的工作環境、起卸工具、所處理的貨物等進行風險評估，制定符合有關安全與健康的指引和職安健法例的工作安全守則。職業安全及健康的工作範疇包括危險品處理、工作環境安全管理、起卸工具及各樣

儀器操作安全的風險管理，職安健法例推廣等，讓所有工作人員獲得清晰的職業安全及健康訊息，以保障物流業員工的人身安全及職業健康。

(x). **品質管理**

品質管理的職能範疇主要是運用品質管理的知識和技巧，制定及執行品質管理計劃，並作出有效的監控，以達低成本高質素的成效。此外，從業員要分析、處理及檢討客戶的意見，推廣執行品質管理及員工培訓，也要確保所提供的物流服務符合客戶釐訂的要求及相關標準。

詳細資料請參閱圖表一。

27. 「物流業培訓諮詢委員會」根據資歷級別通用指標及主要職能範疇，制訂了物流業（空運及快遞）從業員「能力表」（第四章）。此「能力表」詳細臚列了物流業（空運及快遞）之培訓要求，並按能力級別及主要職能範疇分類而制訂。整個設計，可讓公眾人士能透過一個清晰及統一的指引，制訂個人的進修計劃。一方面依照循序漸進的專門技能進修途徑（縱向發展），以在某一特定專業範疇內提升個人的技能；另一方面，可按照多種技能的進修途徑（橫向發展），達到一專多能。

物流業（空運及快遞）主要職能範疇



能力標準

28. 能力標準是指某工作職能所需具備之技能和知識。由此能力標準確定了業界要求的基準，並訂明執行某項工作所需的技能、知識和條件，因此能力標準是整個「能力標準說明」最重要的環節。

能力單元

29. 「物流業培訓諮詢委員會」根據業內的各工作職能所需的能力，制定個別能力標準，並以「能力單元」來表示，而每一個「能力單元」描述該項能力所需具備標準及其能力，各「能力單元」及其詳細內容臚列於第四章。各「能力單元」的設計可分為八個基本項目：

1. 名稱
2. 編號
3. 應用範圍
4. 級別
5. 學分
6. 能力
7. 評核指引
8. 備註

過往資歷認可

30. 整項資歷架構內其中一個重要的概念，是公眾人士除可透過接受正規的培訓課程外，從工作中亦可掌握行業的經驗、技能、知識及學問，只要符合諮詢委員會所訂立的能力標準，便可進行資歷認可申請。

31. 長久以來，物流業（空運及快遞）從業員的受訓途徑主要是透過公司內部的培訓，要確認從這些培訓途徑達到某能力標準將會是一項非常艱鉅的工作。諮詢委員會日後會諮詢業內人士的意見，制定有關的機制。

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能 範疇 能力 級別	營運管理	物流方案 規劃及設計	營銷、市場推廣 及客戶服務	貨物運輸及處 理	貨物安全及保 安	出入口文件處 理	保險及法律事 務	電子物流	職業安全及健 康	品質管理
	(OM)	(PD)	(SM)	(CT)	(SS)	(IE)	(IL)	(EL)	(SH)	(QM)
	能力單元									
1	使用空運行業用語、代碼及縮寫(3 學分) LOAFCN101A (P.36)									
	認識空運貨物的標籤、標誌、種類及基本包裝要求(3 學分) LOAFCN102A (P.38)									
				交收速遞快件(6 學分) LOAFCT110A (P.40)				應用各類貨運電腦報表(3 學分) LOCUEL101A (P.42)	搬運散貨(3 學分) LOCUSH106A (P.43)	

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元									
	能力單元									
2	運用多式聯運概念及知識 (3 學分) LOCUCN201A (P.45)									
	基本統計學運用於物流運作 (6 學分) LOCUCN202A (P.46)									
	進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算 (3 學分) LOAFCN201A (P.47)									
	應用各類貨運資訊 (6 學分) LOCUOM201A (P.49)		保存、處理及運用客戶資料 (3 學分) LOCUSM201A (P.53)	處理暫准進口貨物 (3 學分) LOCUCT201A (P.73)	認識危險品及其特性 (9 學分) LOCUSS202A (P.97)	處理貿易貨款交收程序及文件 (9 學分) LOCUIE201A (P.100)			執行電子物流作業網頁保養 (6 學分) LOCUEL201A (P.114)	執行體力處理操作的安全步驟 (3 學分) LOCUSH201A (P.130)
	擬備各營運環節檢察表 (3 學分) LOCUOM202A (P.50)		運用溝通技巧進行有關物流業事項討論 (3 學分) LOCUSM203A (P.55)	使用物流業一般搬運及起重裝置 (6 學分) LOCUCT202A (P.74)	執行空運貨物的保安儀器檢查 (6 學分) LOAFSS201A (P.99)	按貨運需要核查所需證明及文件 (9 學分) LOCUIE202A (P.102)			處理貨運常用電子文件 (6 學分) LOCUEL202A (P.115)	執行物流業職業安全及健康的預防措施 (3 學分) LOCUSH202A (P.132)

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
			能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
	2									
	獲取經營貨運業務所需的牌照及行政安排 (6 學分) LOCUOM203A (P.51)		運用溝通技巧進行內部溝通 (3 學分) LOCUSM204A (P.57)	擬備操作紀錄及數據 (3 學分) LOCUCT203A (P.76)		處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排 (6 學分) LOCUIE203A (P.103)		執行物流業內電子文件保安工作 (3 學分) LOCUEL206A (P.117)	執行密閉空間的安全操作 (3 學分) LOCUSH203A (P.134)	
			接待顧客 (6 學分) LOCUSM209A (P.59)	交收一般空運貨物 (3 學分) LOAFCT201A (P.77)		安排海關申報 (3 學分) LOCUIE204A (P.105)		以電子方式提交貨物艙單 (6 學分) LOCUEL207A (P.119)	使用叉式剷車搬運的安全步驟 (9 學分) LOCUSH204A (P.136)	
			向客戶展示及闡述所提供的物流服務 (6 學分) LOCUSM210A (P.61)	檢查空運載具 (3 學分) LOAFCT204A (P.79)		處理海關清關程序 (6 學分) LOCUIE205A (P.107)		執行與物流業有關的電子作業平臺操作 (9 學分) LOCUEL208A (P.121)	執行車輛載貨守則 (6 學分) LOCUSH205A (P.138)	
			向客戶闡述公司最新動向 (3 學分) LOCUSM211A (P.63)	安排儲存空運貨物 (6 學分) LOAFCT211A (P.80)		處理進出口或轉口貿易文件 (3 學分) LOCUIE206A (P.109)		應用貨物電子識別技術 (6 學分) LOCUEL209A (P.123)	執行貨物安全堆疊守則 (3 學分) LOCUSH206A (P.140)	
			處理客戶關係及訴求 (6 學分) LOCUSM212A (P.65)	檢查空運貨物包裝、件數及外表狀況 (3 學分) LOAFCT213A (P.81)		處理空運進出口文件 (3 學分) LOAFIE201A (P.111)		檢查快件付貨人填寫的快遞運單 (3 學分) LOAFEL201A (P.125)	執行車輛安全起卸貨物守則 (6 學分) LOCUSH207A (P.142)	

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
2			處理客戶貨物追蹤 (3 學分) LOCUSM213A (P.67)	量度空運貨物重量及尺寸 (3 學分) LOAFCT214A (P.83)		編製航空貨運單 (3 學分) LOAFIE202A (P.112)		檢查空運托運書 (3 學分) LOAFEL202A (P.127)	執行貨場內的車輛運輸及交通安全工作 (6 學分) LOCUSH208A (P.143)	
			與顧客進行與業務有關的簡短普通話溝通 (6 學分) LOCUSM214A (P.69)	執行航空貨物拆箱拆板程序 (3 學分) LOAFCT215A (P.85)				處理快遞交付憑證簽發 (3 學分) LOAFEL203A (P.129)		
			與顧客進行與業務有關的簡短英語溝通 (6 學分) LOCUSM215A (P.70)	執行裝卸貨物工序 (6 學分) LOAFCT216A (P.87)						
			計算空運運費 (6 學分) LOAFSM203A (P.71)	執行空運貨物集運拼箱 (3 學分) LOAFCT217A (P.89)						
				執行空運貨物收貨送貨程序 (3 學分) LOAFCT218A (P.90)						

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能 範疇 能力 級別	營運管理 (OM)	物流方案 規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣 及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處 理 (CT)	貨物安全及保 安 (SS)	出入口文件處 理 (IE)	保險及法律事 務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健 康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
2				安排貨物往返空 運貨站 (3 學分) LOAFCT219A (P.92)						
				執行空運載具的 維修保養 (3 學分) LOAFCT220A (P.94)						
				分類空運貨物 (3 學分) LOAFCT221A (P.95)						

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
	3	協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作 (6 學分) LOCUOM302A (P.146)	向客戶展示及闡述建議書 (6 學分) LOCUSM301A (P.148)	統籌空運貨物集運拼箱 (6 學分) LOAFCT301A (P.172)	運用保安科技協助處理貨運保安事宜 (6 學分) LOCUSS301A (P.197)	瞭解不同貿易模式及其進出口或轉口文件需要 (9 學分) LOCUIE301A (P.202)	處理保險證書、保單或相關文件 (6 學分) LOCUIL305A (P.204)	進行業內及客戶間的電子訊息交換 (6 學分) LOCUEL302A (P.206)	處理一般工業意外 (6 學分) LOCUSH302A (P.213)	處理貨運及物流服務質素問題 (9 學分) LOCUQM301A (P.221)
		執行客戶服務管理 (9 學分) LOCUSM309A (P.150)	計劃空運貨物集運拼裝 (9 學分) LOAFCT303A (P.174)	執行空運保安管制程序 (9 學分) LOAFSS301A (P.199)				設計各類貨運電腦報表 (6 學分) LOCUEL303A (P.208)	執行物流業職業安全及健康的管理系統 (12 學分) LOCUSH303A (P.215)	執行品質管理培訓項目 (6 學分) LOCUQM302A (P.223)
		擬備營銷建議書 (6 學分) LOCUSM311A (P.152)	安排空運貨物集運文件及協調工作 (9 學分) LOAFCT304A (P.176)	執行監管空運付貨人的保安程序 (2 學分) LOAFSS302A (P.200)				執行物流業內相關的電子商貿作業程序 (6 學分) LOCUEL304A (P.209)	執行危險品的安全運輸及儲存管理 (9 學分) LOCUSH305A (P.217)	執行環境管理程序 (6 學分) LOCUQM303A (P.225)
		處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴 (6 學分) LOCUSM312A (P.154)	統籌空運載具的調度 (6 學分) LOAFCT305A (P.178)					運用空運服務網絡平台 (6 學分) LOAFEL301A (P.211)	執行定期保養物流裝置設備的要求 (6 學分) LOCUSH306A (P.219)	檢查及校準量度設備 (6 學分) LOCUQM305A (P.227)
		與顧客進行與業務有關的複雜英語溝通 (9 學分) LOCUSM313A (P.156)	記錄空運貨物運輸事故 (6 學分) LOAFCT306A (P.180)							

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
	3									
			與顧客進行與業務有關的複雜普通話溝通 (9 學分) LOCUSM314A (P.158)	調配空運載具 (3 學分) LOAFCT307A (P.181)						
			編製快遞收費表 (6 學分) LOAFSM301A (P.160)	交收空運危險品 (6 學分) LOAFCT308A (P.183)						
			處理空運貨物艙位預訂程序 (9 學分) LOAFSM302A (P.161)	處理空運特殊貨物 (9 學分) LOAFCT309A (P.185)						
			計算合約空運運費 (9 學分) LOAFSM303A (P.163)	處理動物及鮮活易腐貨物 (6 學分) LOAFCT310A (P.187)						
			編製快遞收件時序表 (6 學分) LOAFSM304A (P.165)	處理空運課稅物品 (3 學分) LOAFCT311A (P.189)						
			處理國際快件速遞預訂 (3 學分) LOAFSM305A (P.167)	處理空運貨物撤銷程序 (3 學分) LOAFCT312A (P.191)						

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
3			處理航空貨運收費查詢 (3 學分) LOAFSM306A (P.169)	核實空運貨物達致付運要求 (6 學分) LOAFCT313A (P.193)						
			計算佣金及優惠方案 (6 學分) LOAFSM307A (P.171)	處理無人提取空運貨物 (3 學分) LOAFCT314A (P.195)						

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
4	監管承辦商的工作表現 (6 學分) LOCUOM401A (P.230)	掌握不同進出口貿易模式的物流需要 (9 學分) LOCUPD401A (P.266)	制定參與物流業商務會議之整體策略 (6 學分) LOCUSM401A (P.268)	協調點對點貨物的銜接 (6 學分) LOCUCT401A (P.293)	制定對危險品處理的培訓計劃 (6 學分) LOCUSS401A (P.305)		執行風險管理方案 (9 學分) LOCUIL401A (P.312)	設計物流業內電子商貿作業程序 (9 學分) LOCUEL401A (P.343)	制定物流業各級人員的安全守則 (9 學分) LOCUSH401A (P.353)	執行品質管理審核 (9 學分) LOCUQM401A (P.359)
	設計及擬備標書 (6 學分) LOCUOM402A (P.232)		管理客戶服務中心 (9 學分) LOCUSM402A (P.270)	評估及計算貨運工作量 (6 學分) LOCUCT402A (P.295)	制定航空貨運保安標準 (9 學分) LOAFSS401A (P.307)		更改保險條款 (6 學分) LOCUIL402A (P.314)	設計物流業電子文件保安系統和程序 (6 學分) LOCUEL402A (P.345)	執行物流業職業安全及健康的督導工作 (9 學分) LOCUSH402A (P.355)	推廣基層品質管理文化 (9 學分) LOCUQM402A (P.361)
	擬備建議書 (6 學分) LOCUOM403A (P.234)		執行整體市場推廣計劃 (9 學分) LOCUSM403A (P.272)	制定航班裝載計劃 (9 學分) LOAFCT401A (P.297)	處理航空貨運事故及申報 (6 學分) LOAFSS402A (P.308)		撰寫索償報告 (6 學分) LOCUIL403A (P.316)	制定資訊系統的更新需求 (9 學分) LOCUEL403A (P.347)	執行工作場所安全管理 (9 學分) LOCUSH403A (P.357)	編寫品質保證程序 (9 學分) LOCUQM403A (P.363)
	代表公司履行在商會之責任及聯絡相關組織 (3 學分) LOCUOM404A (P.236)		評估整體市場推廣計劃及績效指標 (9 學分) LOCUSM404A (P.274)	運算航機載重平衡 (9 學分) LOAFCT402A (P.299)	執行空運危險品的安全標準 (9 學分) LOAFSS403A (P.310)		處理勞工保險索償 (6 學分) LOCUIL404A (P.318)	制定物流業內相關單位電子訊息處理流程 (9 學分) LOCUEL404A (P.349)		制定環境管理方針 (6 學分) LOCUQM404A (P.365)
	解決公司勞資糾紛 (6 學分) LOCUOM405A (P.238)		分析物流業市場現況及趨勢 (9 學分) LOCUSM405A (P.276)	統籌起卸空運貨物 (9 學分) LOAFCT403A (P.301)			處理公眾責任索償 (6 學分) LOCUIL405A (P.320)	設計物流企業電子物流作業網頁 (9 學分) LOCUEL405A (P.351)		制定提升員工品質管理文化及水平的措施 (6 學分) LOCUQM406A (P.367)

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
			能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
	4	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
4	設立物流機械設備技術指標 (6 學分) LOCUOM406A (P.240)		評估銷售行情 (9 學分) LOCUSM406A (P.278)	處理航空貨運失誤事故 (3 學分) LOAFCT404A (P.303)			處理物流及運輸經營者責任索償 (9 學分) LOCUIL407A (P.322)			評估工序對環境的影響 (6 學分) LOCUQM407A (P.369)
	監管供應商表現 (6 學分) LOCUOM407A (P.242)		分析客戶的貨運需要 (9 學分) LOCUSM407A (P.280)				應用物流業相關的環保法例及國際公約 (3 學分) LOCUIL408A (P.325)			提升員工保護環境意識 (6 學分) LOCUQM408A (P.371)
	應用模擬技術測試運作效率 (9 學分) LOCUOM408A (P.244)		擬定客戶關係策略 (9 學分) LOCUSM408A (P.282)				應用物流業相關的職業健康及安全法例 (6 學分) LOCUIL409A (P.327)			制定品質管理系統標準 (9 學分) LOCUQM410A (P.373)
	制定標準作業程序 (6 學分) LOCUOM409A (P.246)		運用市場推廣方法 (6 學分) LOCUSM409A (P.284)				應用防止貪污及賄賂條例 (3 學分) LOCUIL410A (P.329)			制定公司服務承諾 (6 學分) LOCUQM411A (P.375)
	執行突發事件的應變程序 (9 學分) LOCUOM410A (P.248)		運用互聯網推廣業務 (9 學分) LOCUSM410A (P.286)				認識知識產權及避免侵權行為 (3 學分) LOCUIL411A (P.331)			
	執行財務分析及成本控制 (9 學分) LOCUOM411A (P.250)		分析客戶業務狀況 (9 學分) LOCUSM411A (P.288)				運用保險法之基本原則處理保險事宜 (6 學分) LOCUIL412A (P.333)			

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
4	管理資金及財務事宜 (9 學分) LOCUOM412A (P.252)		制定空運運費報價策略 (6 學分) LOAFSM401A (P.290)				應用人力資源管理相關的勞工法例 (6 學分) LOCUIL413A (P.335)			
	考核及提升運輸效率 (6 學分) LOCUOM413A (P.254)		處理空運貨運代理的同行貨盤交易 (6 學分) LOAFSM402A (P.291)				處理飛機損毀索償 (9 學分) LOAFIL401A (P.337)			
	建立及保持與商業夥伴的關係 (6 學分) LOCUOM414A (P.256)						處理空運貨物損毀索償 (9 學分) LOAFIL402A (P.339)			
	管理招標過程 (6 學分) LOCUOM415A (P.258)						處理空運貨物責任保險索償 (9 學分) LOAFIL403A (P.341)			
	與承辦商／供應商商議續約、解約及完約安排 (6 學分) LOCUOM416A (P.259)									
	決定合適航機及貨物作付運 (9 學分) LOAFOM401A (P.260)									

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
4	制定快遞標準合約條款 (6 學分) LOAFOM402A (P.262)									
	處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題 (6 學分) LOAFOM403A (P.264)									

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
			能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
	5	制定地區性的營運策略 (9 學分) LOCUOM501A (P.378)	計劃及設計地區性的物流方案 (9 學分) LOCUPD501A (P.430)	評估物流業服務需求及制定有關預算 (9 學分) LOCUSM501A (P.441)	監督保安服務水平 (9 學分) LOCUSS501A (P.451)		為運輸工序進行風險評估及編寫報告 (9 學分) LOCUIL501A (P.455)	制定貨物的電子辨識技術應用策略 (9 學分) LOCUEL501A (P.479)	制定物流業職業安全及健康的管 理系統 (9 學分) LOCUSH501A (P.485)	制定品質管理系統 (9 學分) LOCUQM502A (P.489)
	制定區域性營運策略 (9 學分) LOCUOM502A (P.380)	分析航空貨運服務的市場結構 (9 學分) LOAYPD501A (P.432)	策劃業務發展策略及開拓新市場 (9 學分) LOCUSM503A (P.443)		制定空運保安策略 (12 學分) LOAFSS501A (P.453)		評估損失總值及計算索償金額 (9 學分) LOCUIL502A (P.457)	建立以空運服務為基礎的第四方物流網絡 (18 學分) LOAFEL501A (P.481)	評估職員安全風險及制定職業安全及健康的改善方案 (18 學分) LOCUSH502A (P.487)	制定環境管理系統 (9 學分) LOCUQM503A (P.492)
	制定招聘策略 (6 學分) LOCUOM503A (P.382)	瞭解航權與物流方案 (6 學分) LOAYPD502A (P.434)	制定價格策略 (9 學分) LOCUSM504A (P.445)				以投標方式安排保險 (9 學分) LOCUIL503A (P.459)	制定航空貨運流程全程訊息化控制計劃 (12 學分) LOAFEL502A (P.483)		制定品質管理政策 (9 學分) LOCUQM504A (P.494)
	制定從業員在職訓練計劃 (6 學分) LOCUOM504A (P.384)	設計空運航線網絡物流方案 (12 學分) LOAYPD503A (P.435)	制定市場策略 (9 學分) LOCUSM505A (P.447)				運用爭議解決替代方法處理糾紛 (9 學分) LOCUIL504A (P.461)			制定企業社會責任方針 (6 學分) LOCUQM505A (P.496)
	策劃項目管理運作 (9 學分) LOCUOM505A (P.386)	利用航空貨運聯盟策略設計空運物流方案 (9 學分) LOAYPD504A (P.437)	進行合約談判 (9 學分) LOCUSM506A (P.449)				運用仲裁處理糾紛 (9 學分) LOCUIL505A (P.463)			制定環境意外事故緊急應變程序 (9 學分) LOCUQM506A (P.497)

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理	物流方案規劃及設計	營銷、市場推廣及客戶服務	貨物運輸及處理	貨物安全及保安	出入口文件處理	保險及法律事務	電子物流	職業安全及健康	品質管理
	(OM)	(PD)	(SM)	(CT)	(SS)	(IE)	(IL)	(EL)	(SH)	(QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
5	策劃投標 (6 學分) LOCUOM506A (P.388)	利用虛擬機場概念設計空運物流方案 (6 學分) LOAFTP505A (P.439)					運用商業法律知識擬備合約 (9 學分) LOCUIL506A (P.465)			
	制定招標策略 (6 學分) LOCUOM507A (P.390)						安排勞工保險合約 (6 學分) LOCUIL507A (P.467)			
	評審合約承辦商標書 (6 學分) LOCUOM508A (P.392)						安排公眾責任險保險合約 (6 學分) LOCUIL508A (P.469)			
	制定人力資源策略 (6 學分) LOCUOM509A (P.394)						安排物流及運輸經營者責任保險合約 (9 學分) LOCUIL509A (P.471)			
	制定物流機械設備管理系統 (9 學分) LOCUOM510A (P.396)						安排飛機保險合約 (6 學分) LOAFIL501A (P.473)			
	擬定資產性設備的配置方案 (9 學分) LOCUOM511A (P.398)						安排空運貨物保險合約 (9 學分) LOAFIL502A (P.475)			

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
5	制定與商業夥伴的議價策略 (6 學分) LOCUOM512A (P.400)						安排空運貨物責任保險合約 (6 學分) LOAFIL503A (P.477)			
	制定車隊管理策略 (9 學分) LOCUOM513A (P.402)									
	制定危機管理策略 (9 學分) LOCUOM514A (P.404)									
	制定客戶關係管理策略 (6 學分) LOCUOM515A (P.406)									
	制定突發事件的應變程序 (9 學分) LOCUOM516A (P.408)									
	發布行業相關資訊及業務報告 (3 學分) LOCUOM517A (P.410)									

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
5	制定航空貨運收益管理 (9 學分) LOAFOM501A (P.412)									
	決定貨物空運路線及班期 (9 學分) LOAFOM502A (P.414)									
	預測未來貨量及處理貨物能力 (9 學分) LOAFOM503A (P.416)									
	制定航班艙位管理標準 (9 學分) LOAFOM504A (P.418)									
	制定包機策略 (6 學分) LOAFOM506A (P.420)									
	制定空運費用策略及水平 (9 學分) LOAFOM507A (P.422)									

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營運管理 (OM)	物流方案規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處理 (CT)	貨物安全及保安 (SS)	出入口文件處理 (IE)	保險及法律事務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
5	制定空運流程管理標準 (9 學分) LOAFOM508A (P.424)									
	制定航空貨運營運策略 (9 學分) LOAFOM509A (P.426)									
	制定空運標準合約條款 (6 學分) LOAFOM510A (P.428)									

物流業(空運及快遞)從業員能力表

職能 範疇 能力 級別	營運管理 (OM)	物流方案 規劃及設計 (PD)	營銷、市場推廣 及客戶服務 (SM)	貨物運輸及處 理 (CT)	貨物安全及保 安 (SS)	出入口文件處 理 (IE)	保險及法律事 務 (IL)	電子物流 (EL)	職業安全及健 康 (SH)	品質管理 (QM)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
6	制定融資策略 (9 學分) LOCUOM602A (P.500)	計劃及設計區域 性的物流方案 (15 學分) LOCUPD601A (P.506)					制定風險管理方 案 (9 學分) LOCUIL601A (P.511)	制定以空運為基 礎的第四方物流 策略 (9 學分) LOAFEL601A (P.513)		
	制定航空貨運聯 盟策略 (9 學分) LOAFOM601A (P.502)	制定與資金安排 有關的物流方案 (12 學分) LOCUPD603A (P.509)								
	規劃空運及快遞 網絡 (9 學分) LOAFOM602A (P.504)									
7	制定環球性營運 策略 (9 學分) LOCUOM701A (P.516)	計劃及設計環球 性的物流方案 (15 學分) LOCUPD701A (P.518)								

物流業從業員(空運及快遞) 第一級能力單元內容

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	使用空運行業用語、代碼及縮寫
2. 編號	LOAFCN101A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有空運及物流公司。具此能力者，需具備空運的基本行業用語、代碼及縮寫知識。前線人員必須掌握這些知識，並按指示執行有關的貨運及向客戶解釋有關貨運問題。
4. 級別	1
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本空運知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解空運業使用的代號及代碼<ul style="list-style-type: none">• 國家、地區、城市、機場的代號• 航空公司的代號及代碼• 飛機機種的號碼及其所指的內容• 航空載具¹及貨板²種類的號碼及其所指的內容• 貨物分類的代碼◆ 瞭解空運行業用語<ul style="list-style-type: none">• 空運業不同行頭所用的行業用語◆ 瞭解空運普遍使用的縮寫<ul style="list-style-type: none">• 縮寫轉換為英文或中文的全寫及其意義• 查詢空運普遍使用縮寫的渠道及查閱方法◆ 瞭解不同度量衡的名稱及縮寫◆ 瞭解不同國家貨幣的名稱及縮寫◆ 瞭解國際時間的表達方式◆ 瞭解查閱或詢問相關代號、代碼、縮寫及行業用語意思的渠道及方法

¹ Unit load device

² pallet

	<p>6.2 應用基本的空運 ◆ 能適當地運用基本空運行業用語、代碼及縮寫，在書面上及口語上有效地與客戶、同業及同僚溝通</p> <p>◆ 運用基本空運的行業用語、代碼及縮寫填寫簡單物流及貿易文件</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠準確地使用空運行業用語、代碼及縮寫；及</p> <p>(ii) 能夠與行業從業員進行有效的溝通。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	認識空運貨物的標籤、標誌、種類及基本包裝要求	
2. 編號	LOAFCN102A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有在空運物流業公司。具此能力者，需具備空運基本的貨物知識。前線人員必須掌握這些知識，以便在處理空運貨物時，對貨物有一定的瞭解。	
4. 級別	1	
5. 學分	3 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本空運貨物知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解單位裝載³的概念◆ 瞭解空運貨物的分類◆ 瞭解監管機構對貨物分類的編號制度◆ 瞭解監管機構對貨物標籤⁴及標誌⁵的要求◆ 認識貨物類別及其重量與體積等◆ 認識貨物類別與不同包裝的應用◆ 瞭解一個獨立包裝貨物單位的名稱◆ 瞭解處理或搬動時必須留意的事項 <p>6.2 應用基本空運貨物知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 應用基本空運貨物知識，與同事、主管及客戶作出有效溝通，例如：接收和傳遞資料◆ 辨認一般貨物標籤及標誌是否與文件所述相符◆ 正確地在貨物包裝上放置合適標籤及標誌◆ 準確地填寫各類與航空貨運有關的文件	

³ Unit load

⁴ label

⁵ marking

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠準確地檢查貨物所附資料是否齊全、符合標準及付運要求；及</p> <p>(ii) 能夠與行業從業員或客戶進行有效的溝通，例如：接收和傳遞資料。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	交收速遞快件
2. 編號	LOAFCT110A
3. 應用範圍	此能力單元適用於處理進出口的快件及包裹的快遞公司。具此能力者，能夠依照企業營運指引及航空業監管機構的程序和要求，交收快件及包裹。
4. 級別	1
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 快件/包裹的基本認識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握辨識快件/包裹的工具的操作及使用，如條碼閱讀器、射頻辨識工具◆ 瞭解分揀的方法及原則<ul style="list-style-type: none">• 快件/包裹分揀工序• 快件/包裹分揀的類別◆ 掌握快件及包裹的基本知識<ul style="list-style-type: none">• 對處理快遞文件流程有基本認識• 能閱讀一般物流文件上的英文• 認識機場、國家名稱及簡稱，貨物名稱及地址等• 瞭解運送快件/包裹的工作環境及安全措施 <p>6.2 執行交收入口速遞快件</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 利用辨識閱讀器，閱讀快件及包裹上的條碼或射頻電波◆ 把分揀出來的快件及包裹存放至指定地方或容器◆ 據文件的目的地、送件地址等把貨件分成聯程貨件、機場留取貨件和代理點提貨件◆ 按貨物分類交收單據或確認簽收◆ 發現有問題或有懷疑的快件及包裹，應向上級報告

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠依照企業營運指引，在合理時間內準確安全地完成快件及包裹交收工作。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用各類貨運電腦報表
2. 編號	LOCUEL101A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關公司。具此能力者，能於各物流業相關單位進行日常物流作業時，處理各類所需的電腦報表。
4. 級別	1
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流作業相關電腦報表的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司在日常物流作業時所需處理的電腦報表的類別 (例如：庫存量報表)◆ 瞭解完成相關電腦報表所需的資料◆ 瞭解處理相關電腦報表的流程◆ 懂得公司所採用作為處理相關電腦報表的電腦軟件的基本操作 <p>6.2 處理物流作業常用的電腦報表</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按公司的要求，利用相關的電腦報表模版⁶，準備個別物流作業程序所需的相關電腦報表◆ 按日常的物流作業流程，處理相關電腦報表，並存檔或發送到其他相關單位◆ 輸入相關的資料及數據，完成報表資料的輸入程序◆ 按程序把報表傳予有關人員參閱或分析
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按公司的要求，以及不同電腦報表的處理流程，處理物流作業常用的電腦報表。
8. 備註	

⁶ Document Template

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	搬運散貨
2. 編號	LOCUSH106A
3. 應用範圍	此能力單元適用於不同的物流公司。具此能力者，能於物流業工作地點，正確應用人力提舉及搬運的方法。
4. 級別	1
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 人力搬運安全的基本知識 ◆ 明白人力提舉及搬運的正確方法 ◆ 瞭解體力處理操作指引的內容 ◆ 瞭解體力與適當休息的關係 ◆ 認識不正確提舉及搬運的影響 • 對腰背及身體的影響 • 人力提舉受傷的成因 ◆ 認識能幫助處理及提舉貨物的機械或工具如何使用並瞭解使用不當所帶來的影響</p> <p>6.2 進行人力搬運散貨 ◆ 檢查貨物的類型、大小及重量 ◆ 檢查貨物外部情況是否適合人力搬運 ◆ 掌握合適的移動路線 ◆ 掌握所需要輔助工具或防護裝備 ◆ 正確地應用人力提舉及搬運的方法 ◆ 穿著合適的工作衣服及配戴防護裝備提舉及移送貨物 ◆ 運送時把貨物重心放近身體 ◆ 執行貨物交傳、搬運轉向、提舉放下等動作的正確步驟</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能正確及安全地運用人力、機器或工具搬運散貨。
8. 備註	

物流業從業員(空運及快遞) 第二級能力單元內容

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用多式聯運概念及知識
2. 編號	LOCUCN201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流業經營公司。具此能力者，能在貨運服務上使用多式聯運概念。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 多式聯運概念的 ◆ 瞭解多式聯運的概念及其演化 基本知識 ◆ 瞭解多式聯運陸橋、標準化等概念的應用 ◆ 瞭解多式聯運的文件及流程安排 ◆ 認識多式聯運是物流及物流方案的重要元素 ◆ 認識不同運輸模式的基本內容，如：設備、起卸、貨物及載具的配合 ◆ 認識多式聯運的實例、模式及方案 ◆ 瞭解多式聯運的利弊</p> <p>6.2 多式聯運概念的 ◆ 利用多式聯運概念，幫助客戶安排及協調貨運事宜 運用 ◆ 填寫合適文件處理多式聯運服務 ◆ 能瞭解多式聯運服務合約內的術語或基本條文 ◆ 應用現存多式聯運的運輸模式向客戶提供貨運服務的建議 ◆ 能向客戶闡述使用多式聯運與使用一般運輸模式的不同及利弊</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能利用多式聯運概念，有效地與行業人員進行溝通，幫助客戶在文件上及協調上安排貨運事宜。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	基本統計學運用於物流運作
2. 編號	LOCUCN202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能運用基本統計學描述及作初步數據分析，將結果運用於物流操作、分析或決策。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本統計學的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識數據的收集、記錄、儲存、計算及發放◆ 認識如何運用統計學方法描述數據，如平均數、標準差等及其計算方法◆ 認識如何以圖像及表列形式展示數據◆ 瞭解如何使用計算機、電腦運算表及有關軟件◆ 瞭解收集數據的用途及重要性 <p>6.2 基本統計學的應用</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析物流在一般流程中產生的數據◆ 在上級指示下，收集所需的數據◆ 利用基本統計學方法分析及描述數據◆ 利用電腦運算表及有關軟件計算所需資料◆ 利用電腦運算表及有關軟件製作圖表
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用基礎統計學於物流運作上，並懂得收取數據作分析；及</p> <p>(ii) 能利用電腦運算表或簡單統計計算，以圖表形式表達及處理有關數據。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算
2. 編號	LOAFCN201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有物流公司。具此能力者，能按指示，進行貨運上有關可相容計算單位的換算。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本可相容單位 ◆ 掌握基本算術技巧 計算 ◆ 掌握基本計算工具的使用 • 計算機、電腦 • 不同類型的對算表 ◆ 瞭解不同度量衡的名稱及縮寫 ◆ 瞭解不同國家貨幣的名稱及縮寫 ◆ 瞭解不同國家貨幣匯率的市場兌換 ◆ 瞭解國際時間的表達方式 ◆ 瞭解小數位、化整數等量化要求 ◆ 瞭解體積重量⁷ 與實質重量⁸的對換要求或方程式</p> <p>6.2 應用算術技巧作 ◆ 進行重量或體積的單位換算 單位換算 ◆ 進行不同國家貨幣的單位換算 ◆ 進行國際時區的時間單位換算 ◆ 進行體積重量與實質重量的對換，以此作爲計算運費的基礎 ◆ 運用上述的知識計算及換算單位，以填寫物流及貿易文件上的相關資料</p>

⁷Volume weight

⁸ Actual weight

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能計算航程時間、到達時間、始發地及目的地時間及國際時間； (ii) 能作貨幣計算及換算為不同的貨幣單位；及 (iii) 能作重量及體積計算及換算為不同的重量及體積單位。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用各類貨運資訊
2. 編號	LOCUOM201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各海運、空運及快遞經營公司。具此能力者，能收集與貨運有關的資訊，並作出初步整理，在指導下，將有關貨運資訊歸納成要點予管理人員參考或使用。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運資訊的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識貨運資訊的來源，如統計、市場資訊、學術分析等◆ 認識獲取貨運資訊的渠道，如政府統計、學術院校研究、具規模機構的預測、報章等◆ 瞭解貨運資訊的種類◆ 認識貨運資訊的收集方法，如定期訂閱、分類剪報◆ 掌握基本的統計學方法，收集資料 <p>6.2 各類貨運資訊的應用</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 安排定期收取貨運資訊◆ 瀏覽貨運資訊，掌握其性質及涉及內容，按分類儲存／存檔◆ 把對公司營運有直接關係及影響的資訊作專題輯錄◆ 獲取定期數據作統計用途◆ 在指導下，將有關貨運資訊歸納成重點予各部門管理層加以應用
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能收集貨運資訊，指出貨運資訊的種類、來源及對公司的重要性；及 (ii) 能有效地把貨運資訊的數據及內容，作出初步整理。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	擬備各營運環節檢察表
2. 編號	LOCUOM202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能為公司日常物流及貨運的主要活動及工序，擬備營運檢察表，使督導及記錄工作得以有效地進行。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擬備檢察表的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解檢察表的用途及功能◆ 瞭解物流活動的一般流程及工序◆ 掌握能用作擬備檢察表的軟件及硬件的運用◆ 掌握基本電腦操作及製表的工序 <p>6.2 擬備各營運環節檢察表</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握受檢察的物流活動的流程及工序◆ 建議客觀及可行的量度方法或記錄工序◆ 能列舉特別工序或檢察事項◆ 編製合適、易於閱讀、不阻礙記錄運作的檢察表◆ 掌握電子檢察表及電腦輸入方法◆ 按實質情況及檢察表內部交收及傳遞的需要，把需要記錄的項目載於檢察表上：如檢察項目、填寫人記錄、時間、地點、傳遞步驟、多聯設計等
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能建議客觀及可行的方法用以量度或記錄物流工序；及 (ii) 能按有關物流及貨運的活動，編製檢察表，使記錄工作得以有效地進行。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	獲取經營貨運業務所需的牌照及行政安排
2. 編號	LOCUOM203A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能為公司申請及安排有關經營貨運業務所需的牌照。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 經營貨運業務所需牌照的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解政府對成立及營運物流公司的具體要求，如牌照、車輛、船舶登記等◆ 認識與物流營運有關的政府部門，如海事處、民航處◆ 認識國內及所涉及地區的基本法例及經營要求◆ 認識申請的過程、須知、要求、收費及資料提供等◆ 瞭解經營牌照的必要性及重要性◆ 瞭解經營牌照的申請程序 <p>6.2 執行獲取貨運業務經營牌照</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按照公司的營運需要及要求，處理本地及外地的牌照、許可證事宜：<ul style="list-style-type: none">• 向有關的機構或部門提出書面申請• 向有關的機構或部門索取及填寫表格• 預備適當的資料、文件或檔案並向有關的機構或部門呈報• 若營運要求有所更改，按指示知會有關部門及管理層• 能於牌照、許可證等限期到達前，處理有關續領或更新事宜• 能定期獲取貨運業務有關經營牌照的資訊及更新資料

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能掌握公司的業務運作所需的各項經營牌照或許可證的申請安排；及 (ii) 能獲取貨運業務有關經營牌照的資訊及更新資料，並在期滿前執行有關續領或更新經營牌照、許可證等事宜。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	保存、處理及運用客戶資料
2. 編號	LOCUSM201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能夠適當地保存、處理及運用客戶資料。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;">表現要求</p> <p>6.1 認識貨運客戶的特性、市場結構及資訊科技的運用</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識貨運公司在營運過程中所接觸的資料，包括：客戶的聯絡資料、特定要求、組織架構、載貨記錄、合約條文、相關運費、報關資料等◆ 認識在貨運合約中付貨人、收貨人、承運人、托運人及報關公司的關係◆ 認識下列公司在付運過程中所擔當的角色：製造商、貿易公司、代理公司、貨運代理、運輸公司、報關公司、批發商、零售商、銀行、總公司、分公司等◆ 認識各種資料記錄、保存、處理、提取及銷毀的方案◆ 認識使用電腦軟件幫助處理客戶資料◆ 認識客戶資料一旦外洩或不當運用對公司帶來的影響 <p>6.2 保存、處理及運用客戶資料</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 適時而妥善地記錄、保存、整理及修正所有相關客戶資料◆ 掌握有關資料使用的合理性及合法性◆ 根據特定要求，將資料及數據進行有效的分類◆ 執行特定程序以保障所有資料的安全◆ 運用電腦軟件有效地處理大量客戶數據

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照公司守則及法例要求，適當而安全地保存、處理及運用客戶資料；及</p> <p>(ii) 在有關守則及法例下，因應特定情況，掌握有關資料使用的合理性及合法性。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用溝通技巧進行有關物流業事項討論
2. 編號	LOCUSM203A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用有效的溝通技巧進行對外討論及作出適當回應。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 有效的溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解對外及對內溝通的不同之處◆ 瞭解對外溝通對象，包括：其公司背景、架構、主要業務、公司運作、業績及與公司業務上的往來等◆ 掌握對外溝通者的資料及個人特點，包括：其職位、主要職能、工作經驗、處事態度及其人際網絡等◆ 認識有效的溝通技巧，包括：說話技巧、聆聽技巧、回應技巧、摘要技巧及人際技巧◆ 明白不同的溝通媒介／工具的功用、特性及其限制：<ul style="list-style-type: none">• 使用傳真• 使用電郵• 使用電話聯絡溝通• 舉行會議• 舉行視像會議◆ 明白物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞◆ 瞭解物流業的工作範疇、流程、各部門及各相關公司的功能

	<p>6.2 運用有效的溝通技巧，進行交流及討論</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 於進行溝通前，能有效地整理溝通內容及相關文件包括文字、數據及圖像等 ◆ 按不同情況、溝通內容及與會人士之背景等，選取最合適的媒介工具和語言作溝通之用，並能運用有效的溝通技巧，進行交流及討論，達致交流意見和傳遞資料的目的 ◆ 進行溝通期間，如發現所需溝通的內容未能有效傳遞時，應作出適當的回應並加以修正
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用有效的溝通技巧和業內一般的行業用語及專有名詞對外溝通，使訊息能清晰及有效地傳遞。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用溝通技巧進行內部溝通
2. 編號	LOCUSM204A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用有效的溝通技巧進行對內討論及作出適當回應。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識有效的溝通技巧，包括：說話技巧、聆聽技巧、回應技巧、摘要技巧及人際技巧◆ 明白不同的溝通媒介／工具的功用、特性及其限制<ul style="list-style-type: none">• 使用傳真• 使用電郵• 使用電話聯絡溝通• 舉行會議• 舉行視像會議◆ 明白物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞◆ 瞭解物流業的工作範疇、流程、各部門及各相關公司的功能◆ 能明白公司會議程序、流程及技巧，並瞭解開會目標及用途◆ 對公司文化、部門與部門之間的關係、溝通的模式及人際關係等有一定的瞭解

	<p>6.2 溝通技巧的應用</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 進行溝通前，能有效地整理溝通內容及相關文件，包括文字、數據及圖像等 ◆ 按不同情況、溝通內容及與會人士之背景等，選取最合適的媒介工具和語言作溝通之用，並能運用有效的溝通技巧，進行交流及討論，達致交流意見和傳遞資料的目的 ◆ 能靈活運用文書技巧，如備忘錄、電郵及報告等，與公司內不同部門從業員進行溝通 ◆ 能靈活運用會議技巧參與或進行內部會議，並與公司內不同部門從業員進行溝通 ◆ 進行溝通期間，如發現所需溝通的內容未能有效傳遞時，應作出適當的回應並加以修正
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用有效的溝通技巧進行內部溝通，使訊息能清晰及有效地傳遞。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	接待顧客
2. 編號	LOCUSM209A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，在督導下，按公司既定的程序和標準，明白客戶的要求，運用溝通技巧接待客人。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 接待客戶的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解物流業運作◆ 對公司的業務運作有一定的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等◆ 對物流業的市場現況及未來發展有一定的瞭解◆ 瞭解客戶業務、特性、對服務的需求、及與公司的業務關係等◆ 對市場競爭者有一定的瞭解，包括：其服務、價格及未來動向等◆ 明白接待客戶的技巧，包括：電話禮貌、語言技巧、溝通技巧、身體語言、衣服的配襯及人際關係等◆ 明白顧客滿意程度的概念及其調查方法 <p>6.2 接待客戶</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按公司的既定程序，招呼客戶和自我介紹◆ 確定個人儀容打扮符合不同的場合◆ 運用良好的客戶溝通技巧，瞭解客戶需要並在可能的情況下提供意見。若在此過程中遇有困難，應及時向上級匯報並尋求協助

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以正確的客戶服務態度接待客戶，以友善的態度提供服務，給客戶留下良好的印象。正確的客戶服務態度，包括：禮貌、留心、尊重及熱誠等 ◆ 在接待客戶時，保持公司形象 ◆ 維繫與客戶的關係，能按公司的既定程序收集客戶的聯絡資料並妥善存檔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握客戶對物流業服務的心理及要求，從而有助促成交易；及</p> <p>(ii) 能夠依照公司的程序和要求，運用良好的溝通技巧接待客戶，並能夠保持公司的形象。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	向客戶展示及闡述所提供的物流服務
2. 編號	LOCUSM210A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能明白物流業市場狀況及未來發展，並配合推廣策略，在客戶前展示及闡述所提供的物流業服務。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 進行發佈的技巧 ⁹</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解物流業市況及未來發展◆ 對公司業務運作有一定的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等◆ 瞭解客戶業務、特性、對服務的需求及與公司業務的關係等◆ 對市場競爭者有一定的瞭解◆ 掌握發佈技巧，如：選取內容、撰寫語言、字體的大小、時間控制、聲量控制及身體語言等◆ 明白接待客戶的技巧，包括：談話技巧、溝通技巧、語言運用技巧、身體語言及人際技巧等◆ 掌握發布可能使用的器材及與環境、客戶的配合◆ 瞭解推廣方法及其重點，並能處理客戶一般查詢

⁹ Presentation technique

	<p>6.2 向客戶展示及闡述所提供的物流服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按已定的推廣計劃，透過運用良好溝通及發佈技巧，將推廣的內容及重點清晰地展示及闡述予客戶 ◆ 掌握發佈的流程、內容組織、結構及形式等 ◆ 按不同情況及客戶反應、選取合適的發佈內容，甚至作出刪減 ◆ 使用合適的器材輔助發佈 ◆ 能處理客戶就發佈所提出的疑問甚至質詢 ◆ 按情況，聯絡不同部門處理客戶的疑問或交由相關部門跟進
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠向客戶詳盡解說公司所提供的服務，以達到推廣效果； (ii) 能掌握發佈的內容、形式、重點及發佈方法；及 (iii) 有效地使用器材，令客戶容易掌握發佈的內容及重點。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	向客戶闡述公司最新動向
2. 編號	LOCUSM211A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能針對客戶的需要透過有效的溝通渠道，將公司最新動向發放給客戶，保持雙方的有效溝通及良好關係，以助業務發展。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 溝通的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 對物流業的運作有所認識◆ 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程及部門與部門之間的合作模式等◆ 能掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙◆ 瞭解公司與各客戶在商業上的關係、客戶的特性及物流服務上的需要◆ 掌握物流業的市場現況及未來發展及公司最新動向◆ 瞭解發展有效溝通的步驟◆ 認識不同溝通渠道及有效地運用◆ 明白整理訊息的重要性◆ 瞭解發放宣傳訊息及保存客戶資料的相關法例 <p>6.2 通知客戶最新動向</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 決定訊息內容及期望所達至的溝通目標◆ 掌握現有或未來客戶對物流服務的需求，並發放訊息找出目標客戶群◆ 選擇合宜並有效的溝通渠道◆ 整理訊息

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 合法地運用客戶資料，經恰當的溝通渠道，在適當的時候將公司最新動向的資訊發放予目標客戶群 ◆ 按情況聯絡相關的客戶，確保訊息能有效地傳送，並瞭解客戶能否掌握相關內容 ◆ 在指導下，評估溝通效果並提出修正建議
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按上級指示，循有效的溝通渠道，針對要發放的內容及客戶的需要，為客戶提供公司最新動向，保持雙方有效溝通及良好關係，以助業務發展。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理客戶關係及訴求
2. 編號	LOCUSM212A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能按公司的營運方針，處理客戶關係及訴求，以增加客戶的忠誠度。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 處理客戶關係及 ◆ 對物流業的運作有所認識 訴求的基本知識 ◆ 瞭解客戶服務的因素及其相對重要性 ◆ 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程及部門與部門之間的合作模式等 ◆ 能掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙 ◆ 瞭解公司與各客戶在商業上的關係、客戶的特性及物流服務上的需要 ◆ 掌握物流業的市場現況、未來發展及公司最新動向 ◆ 瞭解發展有效溝通的步驟 ◆ 認識不同溝通渠道及有效地運用 ◆ 明白提高客戶忠誠度的重要性</p> <p>6.2 處理客戶關係及 ◆ 分析現有或未來客戶對物流服務的需求 訴求 ◆ 選擇合適並有效的溝通渠道 ◆ 掌握與客戶定期溝通的渠道 ◆ 調查客戶對公司服務的滿意程度 ◆ 向個別重要客戶進行定期服務檢討會議 ◆ 設計紀念品贈予客戶 ◆ 參與重要客戶的聯誼活動</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 重視客戶的訴求，在指定時間內作出回應及跟進 ◆ 瞭解客戶的訴求，把跟進事項及有關結果通知有關客戶
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能與客戶進行良好的溝通，增加客戶與公司的相互瞭解；及</p> <p>(ii) 能瞭解客戶訴求，並作出回應及跟進，並把跟進事項及有關結果通知有關客戶。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理客戶貨物追蹤
2. 編號	LOCUSM213A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能利用基本資訊系統或其他渠道，獲取資料，確定貨物在流程中的位置與狀況，並利用不同渠道通知客戶。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;">表現要求</p> <p>6.1 追蹤貨物的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識追蹤貨物的概念、使用的科技、設備及流程◆ 明白提供貨物追蹤服務對公司及客戶的重要性◆ 瞭解運用資訊系統作貨物追蹤的技術要求◆ 瞭解貨運及物流的運作流程及工序◆ 認識有關貨運文件，如提單、空運單等◆ 認識與貨物辨識、全球定位等有關的科技◆ 認識與貨物追蹤有關的電腦軟硬件配合及要求◆ 認識與貨物追蹤有關的訊息傳遞方式及其利弊◆ 掌握運用電腦的基本知識 <p>6.2 處理貨物追蹤</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 能夠獲取辨識貨物的資料，處理有關貨物的追蹤◆ 能夠輸入有關貨物追蹤的資料◆ 利用電腦軟件或作業系統，或其他溝通渠道追尋貨物位置及狀況◆ 能準確回答客戶或把訊息傳遞給客戶

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 若作業系統或其他溝通渠道無法追尋貨物位置時，能適時向上級匯報，尋求指示。按照上級的指示，回應客戶。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 在公司指引或監督下，有效地運用不同的方法及工具追蹤貨物的位置及狀況，把訊息傳遞給客戶；及 (ii) 於處理貨物追蹤出現困難或偏差時，能適時匯報有關問題予上級，尋求指示。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	與顧客進行與業務有關的簡短普通話溝通
2. 編號	LOCUSM214A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用與業務有關的基本普通話詞彙與客戶進行溝通。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業基本普通話詞彙及一般銷售用語 ◆ 瞭解物流業基本的運作 ◆ 瞭解公司的基本業務運作 ◆ 認識物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及其正確讀音 ◆ 認識一般銷售用語 ◆ 認識一般溝通及接待客戶的技巧</p> <p>6.2 與客戶進行與業務有關的簡短普通話溝通 ◆ 運用簡單普通話，向客戶清楚介紹相關資料如：公司所提供的服務範圍、收費標準、折扣及其他增值服務等。 ◆ 於處理業務時若發現溝通上有困難或遇到投訴，應按個別情況處理客戶要求，並於適當時候向上級匯報及尋求協助</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠明白物流業基本普通話詞彙，運用與業務有關的簡短普通話與客戶進行溝通，如在與客戶溝通時有困難，應立即向上級匯報，並尋求適當的處理方法。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	與顧客進行與業務有關的簡短英語溝通
2. 編號	LOCUSM215A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用與業務有關的基本英語會話詞彙與客戶進行溝通。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業基本英語 ◆ 瞭解物流業基本的運作 會話詞彙及一般 ◆ 瞭解公司的基本業務運作 銷售用語 ◆ 認識物流業常用的一般行業用語、縮寫 及專有名詞的英語會話詞彙及其正確讀音 ◆ 認識一般銷售用語 ◆ 認識一般溝通及接待客戶的技巧</p> <p>6.2 與客戶進行與業務有關的簡短英語會話溝通 ◆ 運用簡單英語，向客戶清楚介紹相關資料如：公司所提供的服務範圍、收費標準、折扣及其他增值服務等。 ◆ 於處理業務時若發現溝通上有困難或遇到投訴，應按個別情況處理客戶要求，並於適當時候向上級匯報及求助</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠明白物流業基本英語會話詞彙及一般銷售用語，並能運用與業務有關的簡短英語與客戶進行溝通，如在與客戶溝通時有困難，應立即向上級匯報，並尋求適當的處理方法。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	計算空運運費
2. 編號	LOAFSM203A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運代理、物流公司。具此能力者，能在向客戶匯報空運貨物運費之前，以行業公布的運費價格計算有關貨運運費。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運價格及其計算的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握航空貨運監管機構的規條、價格分類、應用範圍及特別處理條件◆ 瞭解貨物分類及價格類別<ul style="list-style-type: none">• 特種貨物運價¹⁰• 等級貨物運價¹¹• 普通貨物運價¹²• 最低貨物運價¹³◆ 掌握基本計算工具的使用<ul style="list-style-type: none">• 計算機、電腦• 不同類型的對算表◆ 瞭解客戶的貨運要求詳情，如體積、重量、件數、種類、價值、特別安排等◆ 明白不同度量衡的名稱及縮寫◆ 明白不同國家貨幣的名稱及縮寫◆ 明白不同國家貨幣匯率的市場兌換◆ 明白行業有關小數位、化整數等量化規則與要求◆ 掌握行業有關體積重量¹⁴與實質重量¹⁵的應用單位、對換要求或換算方程式

¹⁰ Specific commodity rate

¹¹ Class rate

¹² General cargo rate

¹³ Minimum rate

¹⁴ Volume weight

¹⁵ Actual weight in terms of gross weight

	<p>6.2 計算貨運運費</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 使用航空貨運監管機構的條款及要求，計算客戶的貨運運費 ◆ 進行重量或體積的單位換算 ◆ 進行不同國家貨幣的單位換算 ◆ 進行體積重量與實質重量的對換，作為計算運費基礎 ◆ 能向客戶解釋有關運費計算方法
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照航空貨運監管機構的規條，清楚計算出不同情況下的運費及解釋計算方法的理據。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理暫准進口貨物
2. 編號	LOCUCT201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能處理客戶對付運暫准進口貨物的要求。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 暫准進口概念 ◆ 瞭解暫准進口貨物的概念及其功能及知識 ◆ 瞭解不同國家或區域對暫准進口貨物的定義、不同要求、擔保、檢查及進口期限 ◆ 認識不同國家或區域辦理暫准進口貨物的報關所需的文件 ◆ 認識暫准進口貨物所需的報關程序 ◆ 瞭解不同國家或區域辦理暫准進口貨物的機關及其權責 ◆ 認識不同國家或區域的監管貨倉、地點及入倉程序</p> <p>6.2 處理暫准進口貨物的付運 ◆ 確定付運貨物是否屬於暫准進口貨物 ◆ 提醒托運人在該國家或地區辦理有關暫准進口貨物報關所需的文件 ◆ 檢查付貨人是否備齊暫准進口貨物的報關文件 ◆ 辦理或協調暫准進口貨物的報關工作 ◆ 協調及安排運輸貨物到適合暫准進口貨物的貨倉貯存 ◆ 提醒托運人辦理暫准進口貨物的出口報關文件</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照海關及行業的程序及指引，辦理暫准進口貨物的報關及出口手續。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	使用物流業一般搬運及起重裝置
2. 編號	LOCUCT202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類擁有或使用搬運及起重裝置的物流公司。具此能力者，能於物流業場所或需要搬運物件的工作地點，使用一般搬運及起重裝置搬運貨物。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解一般搬運起重機械和裝置的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白一般起重機械和裝置的種類、用途、性能、操作、使用注意事項及基本維修保養<ul style="list-style-type: none">• 起重機械包括：起重機、起重滑車、絞車、捲揚機、絞轆及吊重車輪• 起重裝置包括：勾環、鏈索、纜索、吊環◆ 明白貨物搬運的安全守則及法例要求<ul style="list-style-type: none">• 明白搬運及起重機械和裝置的危險性• 明白搬運時的安全視察要求• 明白起重裝置及吊掛的安全操作知識及使用前的檢查規定• 明白使用起重機械的安全守則及使用前的檢查規定• 認識貨車升降台的操作

	<p>6.2 使用一般搬運方法及起重裝置</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對工作環境進行安全視察，能於吊重及搬運工序前，清除對搬運工作的障礙及潛在危險 ◆ 在清楚指導下，能夠正確使用一般搬運及起重機械和裝置 <ul style="list-style-type: none"> • 使用鏈條及繩索綑綁貨物 • 使用纜索、鏈條、吊環及勾環等起重裝置吊運貨物 • 使用不同起重機械(如油壓或電動)搬運重物 ◆ 正確使用一般搬運方法 <ul style="list-style-type: none"> • 正確進行基本體力處理操作 • 簡單的繩索使用方法，例如：打繩結和繩套
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠安全正確地使用一般起重機械及起重裝置進行搬運。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	擬備操作紀錄及數據
2. 編號	LOCUCT203A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能記錄有關物流操作情況及其數據。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 操作紀錄及數據的基本知識 ◆ 瞭解有關操作的流程及工序、上游及下游工序的活動 ◆ 瞭解參與有關操作人員的權責 ◆ 認識有關操作所使用的專有名詞、術語及中英文縮寫等 ◆ 瞭解記錄數據的工序及展示的形式 ◆ 瞭解數據的用途</p> <p>6.2 操作紀錄及數據的擬備 ◆ 找出記錄操作工序或數據的要點，如日期、時間、人員、數字或文字記錄等 ◆ 選用合適的記錄方法、器材 ◆ 掌握記錄的步驟 ◆ 編製記錄表格，方便閱讀 ◆ 把數據及文字記錄作初步分析 ◆ 整理數據，提供操作紀錄予上級參閱</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按需要記錄工序的性質、活動及常規性等，記錄及整理相關數據；及 (ii) 能提供有關操作紀錄予上級參閱。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	交收一般空運貨物
2. 編號	LOAFCT201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有有關物流的公司。公司與公司之間的空運貨物交收活動，其前線工作人員能核實貨物資料、數量、文件及載運要求，以符合預報之資料。具此能力者，能按照企業的程序和要求，正確地完成接收及交付空運貨物程序。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 接收空運貨物基本知識 ◆ 瞭解空運貨物的特定知識，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 空運貨物處理程序• 一般包裝名稱及物料• 瞭解標示及標籤• 目的地機場名稱、所屬國家及代號• 分辨普通貨物、特殊貨物及危險貨物 <p>◆ 瞭解所需出入口文件及記錄</p> <p>6.2 接收空運貨物文件 ◆ 審閱艙位或貨運服務預訂記錄</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 填寫貨物檢測表◆ 目測貨物外觀是否符合文件所載◆ 收取及記錄客戶提供的進出口文件◆ 查驗收貨人身分◆ 收取客戶應付的運費、保管費及其他相關費用◆ 依照程序點收貨物、所需交收的文件、所需簽署或蓋章、或所需的核實程序◆ 根據貨運提單，核對貨物標示及標籤、點件及對號交給收貨人，請收貨人在提單或所需文件上簽收

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 檢查文件所載與貨物是否相符 ◆ 遇上特殊情況時，能與上級及其他各有關人士溝通
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照企業的程序和要求，正確地完成交收空運貨物程序；及</p> <p>(ii) 能按照企業的程序和要求，正確地填寫文件。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	檢查空運載具
2. 編號	LOAFCT204A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司或使用空運載具的公司。具此能力者，在使用空運載具時，能按企業營運方針及作業程序，檢查空運載具，使航空貨運運作安全及暢順。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 檢查空運載具的基本知識 ◆ 明白空運載具的概念及用途 ◆ 認識不同載具的形狀、大小、邊長、結構、載重及簡稱 ◆ 認識處理不同載具時需留意的事項，如開啓位置、繫繫方法、易損位置等 ◆ 掌握檢查空運載具的程序及技巧 ◆ 掌握檢查空運載具的工具的使用方法 ◆ 瞭解工場職業安全的措施</p> <p>6.2 檢查空運載具 ◆ 確保使用合適工具及方法搬動空運載具 ◆ 仔細檢查空運載具的外部及內部 ◆ 把載具內外的突出物（如釘、繩、扣等）清除 ◆ 仔細檢查空運載具的承受力 ◆ 確保檢查後載具的可用性 ◆ 提供合適及足夠的檢查工具 ◆ 記錄及不符安全及需要維修的載具 ◆ 處理檢查載具所需的文件 ◆ 安排維修載具</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能有效及安全地執行檢查載具的工作。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排儲存空運貨物
2. 編號	LOAFCT211A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨站、航空公司、貨運代理。具此能力者，能安排個別航空貨物的儲存，使貨物安放於合適的環境，減少損失。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 儲存航空貨物 ◆ 瞭解航空貨物的種類及特性 的基本知識 ◆ 認識不同類別的航空貨物及其儲存要求， 如危險品、課稅品等 ◆ 認識不同類別航空貨物的包裝、標籤或標 示的要求 ◆ 認識海關清關的工作流程 ◆ 認識航空貨物儲存的限制，如時限、航空 業貨運標準等 ◆ 瞭解起卸及搬運貨物的工序，如：所需器 材及限制</p> <p>6.2 安排儲存航空 ◆ 查核貨物清單內貨物是否需要儲存 貨物 ◆ 查核需儲存貨物是否有特別需要，如風倉 、冷凍、危險品、貴重貨物等 ◆ 預留儲存位置予有關空運貨物 ◆ 檢查貨物的包裝、標籤或標示等是否正確 ◆ 擬備及填寫空運貨物儲存所需的文件 ◆ 把貨物文件資料輸入倉儲管理系統 ◆ 記錄航空貨物的資料及儲存位置</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能掌握個別航空貨物的儲存需要；及 (ii) 能安排航空貨物前往指定儲存地點及處理相關文件工作。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	檢查空運貨物包裝、件數及外表狀況
2. 編號	LOAFCT213A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運代理、物流公司、空運貨站及航空公司。具此能力者，能在托運人或收貨人及其代理接收或交付空運貨物時，在督導下，用目測方法檢查空運貨物包裝和外表狀況以及點算件數。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識空運貨物一般的包裝要求◆ 瞭解空運行業使用的代碼及縮寫◆ 對空運貨物種類有一般的認識◆ 瞭解空運托運書、航空貨運單或有關文件內容◆ 瞭解監管機構對貨物分類的編號制度◆ 瞭解監管機構對貨物標籤及標誌的要求◆ 瞭解公司交收貨物的程序及需要檢測的內容 <p>6.2 目測空運貨物包裝及外表狀況</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 核對貨物托運書所填寫資料是否與貨物包裝及外表相符，如：貨物標籤、標示、托運人及收件人地址、航空運送標籤、件數等◆ 核對貨物數量與貨物清單所載是否相符◆ 目測包裝是否有損毀、受潮、溢漏等異常情況◆ 目測貨物外觀與文件所述的貨物大小及種類是否有顯著不同◆ 目測貨物包裝是否完整或曾受干擾◆ 點算貨物件數◆ 記錄檢查結果於檢測表或所需文件上◆ 如遇到不正常情況，向上級匯報

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能按照企業的程序和要求，在督導下，檢查空運貨物包裝、件數及外表狀況，並完成文件記錄；及 (ii) 能按照監管機構的保安管制要求，在督導下，檢查及指出包裝是否受到干擾或出現不正常情況，並向上級匯報。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	量度空運貨物重量及尺寸
2. 編號	LOAFCT214A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運代理、物流公司、空勤服務、空運貨站及航空公司。具此能力者，能在托運人或收貨人於付運或接收空運貨物時，在督導下，檢查及量度空運貨物重量及尺寸。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識空運貨物一般的包裝要求◆ 瞭解空運行業使用的代碼及縮寫◆ 對貨物種類有一般的認識◆ 瞭解空運托運書或有關文件的內容◆ 瞭解公司的交收貨程序及檢測內容◆ 懂得使用量度貨物重量及體積的工具◆ 認識量度貨物重量及體積的單位及不同單位的轉換◆ 懂得記錄或用電腦輸入貨物的重量及體積◆ 瞭解貨站安全措施及操作大型機械的安全指引 <p>6.2 量度空運貨物重量及尺寸</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 確定所需檢查或點算的貨物與文件相符◆ 利用器材正確量度貨物重量及體積◆ 於文件上記錄貨物的重量及體積，並輸入電腦◆ 若有不符合的情況出現，報告上級

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照企業的程序和要求，在督導下，為托運或收取的貨物量度重量及體積，並能正確地記錄；及</p> <p>(ii) 若量度結果與文件所載不符，能立即報告上級。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行航空貨物拆箱拆板程序
2. 編號	LOAFCT215A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運公司、空運貨站、空勤公司或物流公司。具此能力者，能於空運貨物入口或轉口時，在監督下，執行航空貨物入口、轉口拆箱、拆板工作。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨物拆箱／拆板的基本知識 ◆ 瞭解入口/轉口航空貨物程序 ◆ 瞭解入口/轉口貨物在貨場存放位置 ◆ 瞭解基本貨物分類及特性 ◆ 瞭解載具和貨板的分類及結構 ◆ 瞭解載具和貨板的附助工具及組件的功能及特性 ◆ 瞭解載具和貨板的併拆工序 ◆ 瞭解個人安全防護設施及工場工作環境 ◆ 認識拆箱拆板文件，包括：集裝單¹⁶、主／分航空貨運單¹⁷及空運艙單¹⁸等</p> <p>6.2 入口航空貨物拆箱／拆板的操作 ◆ 目測載具和貨板所屬種類及是否出現損毀或不正常情況 ◆ 瞭解航空貨運單所載內容及有關拆貨指示 ◆ 確認載具和貨板是否需要併拆 ◆ 能正確及安全地使用合適的工具 ◆ 按指引進行拆箱拆板工作 ◆ 安放載具和貨板的輔助工具及組件 ◆ 把貨物放至指定地點，作進一步處理 ◆ 確認所載貨物的件數</p>

¹⁶ Consolidation sheet

¹⁷ Master / House Air Waybill

¹⁸ Air Cargo Manifest

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 將集裝單、航空貨運單、空運艙單及相關文件交給有關同事 ◆ 如有異常情況，按程序立刻向上級報告
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照企業的程序和要求，在監督下，安全地完成航空貨物入口或轉口拆箱／拆板工作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行裝卸貨物工序
2. 編號	LOAFCT216A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運物流公司。具此能力者，能在運送航空貨物時，根據指引，在督導下，把貨物放上運輸工具或從運輸工具上卸下航空貨物。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 起卸航空貨物知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司在貨物處理流程中的角色及責任◆ 瞭解運輸工具、機種、載具、貨板與空運起卸工具的配，如：不同類型企業處理的貨量、使用的載具及工具亦不同◆ 瞭解天氣對工作的影響◆ 瞭解有關空運文件處理的步驟及流程◆ 瞭解起卸貨物的流程◆ 瞭解起卸貨物的工作環境及安全措施◆ 瞭解航空運貨物在包裝上的要求 <p>6.2 執行航空貨物起卸</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 駕駛或調動起卸及載運工具到指定物流場地或地點候命◆ 駕駛或調動載運工具或需載運的貨物◆ 檢查空運貨物的外觀、數量、標籤、包裝標示等是否恰當◆ 利用起卸工具或人手起卸所需貨物◆ 安全地堆疊已卸下的散貨貨物◆ 核對起卸貨物清單，於文件及外觀上檢查是否屬於所需的起卸貨物◆ 填寫所需表格或檢查表，以記錄起卸活動的內容

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 運送卸下的貨物到暫存地方，如：貨站入口或機場貨物轉運區，進行暫存或拆貨工作 ◆ 運送有關貨物的隨機或隨貨文件予有關人員處理 ◆ 若有懷疑，通知上級處理
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 在企業指引及上級督導下，利用合適起卸工具完成起卸空運貨物工作，並予以記錄；</p> <p>(ii) 在指引及監督下，安全有效地完成起卸空運貨物工作；及</p> <p>(iii) 若在停機坪起卸航班貨物，按航空公司的指引在指定時間內完成，以減少航機在機坪的停留及延誤時間。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行空運貨物集運拼箱
2. 編號	LOAFCT217A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運代理、物流公司及空運貨站。具此能力者，能把空運貨物裝拼成符合飛機運載標準的貨物組合。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 拼裝空運貨物</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識不同載具及貨板◆ 瞭解各類裝板及使用物料，如繩、網、膠布、帶、扣、貼等的性質及使用方法◆ 瞭解不同貨物的類別及特性◆ 瞭解繫緊的方法、標準及限制◆ 瞭解貨板裝拼在堆疊及形狀上的需要◆ 瞭解拼裝貨物的工作環境及安全措施 <p>6.2 進行空運貨物拼裝</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按指示，抽選需拼裝貨物及搬運至拼裝地台◆ 按指示，把指定散貨堆疊成所需形狀◆ 用所需的指定物料把堆疊貨物包好◆ 使用物料繫緊堆疊貨物◆ 指導理貨人員，運用各類裝板及使用物料繫緊堆疊貨物◆ 移動拼裝好的貨物往指定位置◆ 向上級報告完成的工序
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照企業的程序和要求，安全地執行拼裝工作；及 (ii) 能夠在監督下，把散貨拼裝成符合標準的貨物組合。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行空運貨物收貨送貨程序
2. 編號	LOAFCT218A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運的物流公司。具此能力者，能在主要承運人或其代理手中收取貨物後，運送貨物到下一環節的收貨人；或安排運輸工具，在托運人、其代理或上一環節的承運公司手中，收取貨物，並將貨物運往下一環節的承運公司。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物收貨 ◆ 瞭解空運貨物的特定知識，包括：</p> <p>送貨的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">• 空運貨物處理的基本程序• 一般包裝名稱及物料• 瞭解標示及標籤• 目的地機場名稱、所屬國家及代號• 分辨普通貨物、特殊貨物及危險貨物◆ 瞭解所需進出口文件及記錄◆ 瞭解運輸工具的特性◆ 瞭解運送地點的布局及通道、交通管制、起卸區、等候區、出入口及車道、高度及重量限制等◆ 瞭解運送地點的交通管理、泊車管制、車類管制、停車場安排及收費等◆ 瞭解運送地點的保安安排，及相關的證明文件等◆ 瞭解有關貨物收貨人或發貨人或其代理交付及接收憑證或程序◆ 瞭解運送及起卸貨物的工作環境及安全措施

	<p>6.2 執行空運貨物收貨送貨</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按上級指示，取得執行貨物送運或接收的指示，及獲取有關文件、所需程序及交收時限 ◆ 閱讀有關文件及指示，按送運或接收地點及貨量，掌握交通情況、起卸及等候時間等 ◆ 瞭解所執行的送運或接收事項能否在一般的情況下按步完成。若一般情況下未能完成，應事先告知上級 ◆ 安排或駕駛有關車輛或運輸工具到指定交收地點 ◆ 核對文件所載資料與貨物標示所載資料以及其件數是否符合 ◆ 目測貨物包裝及外觀有否異常 ◆ 記錄有關載運的詳情及異常情況 ◆ 進行有關貨物交收工作及文件送取 ◆ 按企業所訂的操作指引，執行有關特別事故及錯誤出現時的處理程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按企業發出的操作指示，在指導下，執行貨物運送及有關文件送取；及</p> <p>(ii) 能在貨物起卸到運輸工具之前，指出出現的錯誤，在上級的指示下，拒收或拒絕運送貨物，安排補救方法或等候上級指示。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排貨物往返空運貨站
2. 編號	LOAFCT219A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運代理公司或付貨人公司。具此能力者，能妥善地安排貨物往返空運貨站。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨物往返空運貨站的操作知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識航空貨運的基本流程及工序◆ 認識空運貨物交收的一般程序及注意事項◆ 認識影響貨物往返空運貨站時間的因素，如海關、不同國家或航空公司的要求、保安檢查等◆ 認識影響貨物運送及處理方法的因素，如貨量、類別等◆ 瞭解運送及起卸貨物的工作環境及安全措施 <p>6.2 安排貨物往返空運貨站</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按程序與航空公司預約，取得到貨通知，以提取貨物◆ 準備合適及足夠的文件◆ 按貨物載運類別，如預裝或散貨，通知付貨人或其代理有關送達貨站作檢查的時間及地點◆ 安排貨車載運貨物或預裝載具或貨板◆ 按不同貨量及貨物種類，送抵空運貨站指定地區◆ 按程序及指示，往有關航空公司辦理付運或收貨手續

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按不同貨運情況及公司操作程序，在指導下，妥善地安排貨物送交貨站或從貨站收取貨物。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行空運載具的維修保養
2. 編號	LOAFCT220A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司或使用空運載具的公司。具此能力者，能在使用空運載具時，按企業營運方針及作業程序，執行維修保養空運載具的程序，使航空貨運運作暢順。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運載具維修 ◆ 明白空運載具的概念及用途 保養的基本知識 ◆ 瞭解不同載具的形狀、大小、邊長、載重及簡稱 ◆ 瞭解處理不同載具的留意事項，如開啓位置、繫緊方法、易損位置等 ◆ 掌握檢查空運載具的程序及技巧 ◆ 掌握維修保養的程序及技術 ◆ 掌握測試空運載具可用性的程序及技術 ◆ 瞭解工場的職業安全措施</p> <p>6.2 執行空運載具 ◆ 確保使用合適工具及方法搬動空運載具的維修保養 ◆ 提供合適及足夠的維修工具及物料，及確保維修後載具的可用性 ◆ 記錄不合安全及需要維修的載具的詳情 ◆ 處理有關維修載具文件的編製及交收 ◆ 記錄及報銷無法修好的載具 ◆ 填寫維修後保養記錄及安排存放地點 ◆ 安排維修後的載具往指定地點存放 ◆ 安排棄置損毀載具</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能安全地執行維修及保養空運載具的工作。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	分類空運貨物
2. 編號	LOAFCT221A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、機坪服務或空勤服務公司、空運貨站或快遞公司。具此能力者，能進行分揀不同類別貨物的工作，有效地完成貨物的分流或交付程序。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 分類空運貨物 ◆ 瞭解進出口或轉口航空貨物的流程及工序的基本知識 ◆ 瞭解過境航空貨物的流程及工序 ◆ 認識隨機航空貨運文件的種類、內容及功能 ◆ 認識貨物辨識的工具及使用指引 ◆ 認識貨物處理場地如停機坪、貨站、貨倉內貨物運輸的運作及限制 ◆ 瞭解空運文件的用語、簡寫及縮寫 ◆ 瞭解貨物處理場地的安全知識</p> <p>6.2 執行分類空運貨物 ◆ 與上游貨物運送部門或公司聯絡，瞭解需處理貨物的詳情，如件數、狀況、種類及標籤等 ◆ 瞭解所需貨物的區分類別及辨認方法，如條碼、文件、目的地、貨物類別等 ◆ 安排運送貨件作辨認，如利用輸送帶或人手搬動 ◆ 利用有關方法辨別分類貨件，如條碼閱讀、射頻、文件內容或外觀 ◆ 閱讀有關貨物的文件，按公司所發的指示把貨物歸類</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照不同工序及工作範疇，根據轉運、目的地、文件、報關、操作、儲存等不同需要，把所需貨物抽出或輸送到所需位置 ◆ 閱讀有關辨識系統的顯示及訊號 ◆ 檢查有關貨物是否屬於所需分類及與文件所載是否一致 ◆ 使用人力或適合工具安全地搬動及堆疊貨件 ◆ 如發現貨物所載資料、文件及外觀有所不符，能及時及準確地向上級匯報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能為有關的空運企業，正確地進行貨物分類工作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	認識危險品及其特性
2. 編號	LOCUSS202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於需要處理危險品運送的各類物流及貨運公司。具此能力者，能瞭解危險品及其特性，提高運輸及處理危險品的安全程度。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 危險品的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識危險品的分類◆ 認識化學物品或不同物品所屬的危險品的分類◆ 認識不同危險品的化學、物理特性及對健康的影響◆ 認識不同危險品在不同國際標準制度下所屬的編碼，如聯合國編碼¹⁹◆ 認識不同危險品在不同運輸方式下，應採用的包裝類別及要求◆ 認識不同危險品在事故時採用的應急措施表編碼²⁰◆ 認識不同危險品在醫療急救指南上的編碼²¹◆ 認識不同危險品在不同貯運地點的處理方法，如艙面及艙內◆ 認識不同危險品在事故時的醫療急救處理◆ 認識不同危險品的儲存方式及要求◆ 認識不同危險品的標籤及標示

¹⁹ UN No.

²⁰ EMA No. emergency procedures for ships carrying DG

²¹ MFAG No medical first aid guide for use in accidents involving DG

	<p>6.2 認識危險品及其特性 的應用</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 協助處理危險品，其中包括： • 核查危險品類別 • 查閱危險品事故應變措施 • 查閱危險品事故急救事宜 ◆ 進行目測危險品工作 ◆ 查閱運輸危險品的文件
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能認識危險品類別及指出其特性。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行空運貨物的保安儀器檢查
2. 編號	LOAFSS201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運站、貨運代理公司或提供貨物檢查服務的保安公司。具此能力者，能執行監管機構對空運保安要求的程序。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運保安檢查知識 ◆ 瞭解貨運保安的運作 ◆ 瞭解有關貨物保安的管制措施及程序 ◆ 瞭解有關監管貨物保安的制度及要求 ◆ 瞭解檢查貨物儀器的使用方法及特性 ◆ 瞭解檢查貨物儀器發出的訊息、顯示 ◆ 瞭解使用檢查儀器的職業安全知識</p> <p>6.2 執行空運貨物的保安儀器檢查 ◆ 使用合適儀器檢查貨物 ◆ 讀取儀器的訊息、顯示或指示，以判別貨物是否屬管制品、可疑物品、不符合監管機構要求或受到不法干擾 ◆ 按照指示及檢查結果，把結論報告予有關人員 ◆ 填寫有關文件或輸入電腦資料，以作檢查記錄 ◆ 貨物出現異常情況，執行應變措施，如通知上級及監管機構、防護或隔離等</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能正確及安全地使用合適的儀器檢查貨物； (ii) 能讀取儀器的訊息、顯示或指示，判別貨物是否有問題；及 (iii) 能在貨物出現異常的情況下，根據機構的指引或上司的指示，執行應變措施。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理貿易貨款交收程序及文件
2. 編號	LOCUIE201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於不同物流公司。具此能力者，能處理貿易貨款交收程序及文件的安排，有效地處理有關文件及程序，使貨運流程更為暢順。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貿易貨款交收程序及文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識不同貿易貨款交收的模式，如信用證、托收等◆ 瞭解運輸文件在貿易貨款交收的重要性，如清潔提單²²、裝貨單²³◆ 瞭解不同貿易貨款交收模式的交單條件◆ 瞭解船務文件、財務文件、商業文件及官方文件的種類、功能及相互的關係◆ 瞭解貿易貨款交收的流程、參與人士的角色◆ 瞭解銀行在物流運作的角色及銀行作為收貨人的運作及其與貨物買家的關係◆ 瞭解因物流運作上的延誤可能引致的財務問題 <p>6.2 貨款交收程序及文件基本知識的應用</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 獲取及閱覽財務文件，如信用證的副本作參考◆ 檢查文件、進出口或轉口許可證、其他文件是否符合信用證所要求◆ 若物流安排上出現改動，與信用證所述不符合，應按程序通知付貨人，作出相應補救措施

²² Clean bill of lading

²³ Packing list

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 檢查信用證或其他財務文件的有效期，提供合適的運輸服務 ◆ 處理有關無提單放貨、與付貨人或其代理聯絡，處理非常規放貨，如變換收貨人或電放程序 ◆ 若未能出示正本提單，處理有公司擔保或銀行擔保的放貨程序 ◆ 因應財務文件的要求，簽發合適及足夠的運輸文件 ◆ 回應客戶有關貨物運輸與貨款交收相關事宜
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能配合客戶的財務安排或貨款交收形式，使客戶獲取合適的貨運服務。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	按貨運需要核查所需證明及文件
2. 編號	LOCUIE202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於與海運及空運有關的貨運代理及物流公司。具此能力者，能按貨運需要，核查所需的證明及文件。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 核查文件的基本知識 ◆ 瞭解所需文件的種類 ◆ 瞭解影響所需文件種類的因素，如目的地國家、中轉站、貨物種類等 ◆ 瞭解文件的提供者及資料來源 ◆ 瞭解由付貨人提交的文件類別 ◆ 瞭解提供準確資料的重要性 ◆ 瞭解文件簽發人的責任</p> <p>6.2 證明及文件的核查 ◆ 檢查單證文件是否足夠 ◆ 找尋單證內資料來源，如落貨紙、訂貨單 ◆ 檢查單證文件內容的一致性或相容性 ◆ 核查簽發單證人士是否正確 ◆ 核查有關單證是否有付貨人的簽署、背書或確認 ◆ 留意一些特別條款及指示，如運費收取 ◆ 若有涉及信用狀，查核信用狀內所要求的文件類別及數量是否足夠 ◆ 查核貨運文件內容是否與信用狀內要求配合； ◆ 查核文件內的時限，是否影響財務安排</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按貨運需要，正確地檢查所需證明及文件。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排
2. 編號	LOCUIE203A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各海運、空運及快遞經營者。具此能力者，認識非一般進出或轉口貨物的處理流程(如危險品、管制貨物及課稅品等)，並能有效地處理該等貨物及其文件安排。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 處理危險品、管制貨物及課稅品的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解管制貨物進出或轉口的目的◆ 認識各類管制貨物進出或轉口的負責部門及相關法例◆ 瞭解各類危險品、管制貨物及應課稅品進出或轉口的處理流程◆ 認識各類危險品、管制貨物及應課稅品進出或轉口的文件流程◆ 認識各類危險品、管制貨物及應課稅品進出或轉口的文件類別、功能、填寫內容等◆ 認識海關、空運貨站、碼頭、保稅倉的處理安排及文件需要◆ 明白疏忽或錯漏可能引致的後果◆ 明白在管制貨物進出或轉口的處理流程中，各參與者的權責◆ 認識危險品分類、特性、名稱及縮寫◆ 認識管制貨品的類別◆ 認識應課稅品的類別◆ 認識海運、空運及陸運在處理各類管制貨物進出或轉口文件的不同之處

	<p>6.2 執行處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 向付貨人催收各類管制貨物所需文件或資料 ◆ 按法例或要求，向有關部門申請許可證或所需單證 ◆ 檢查貨物與運輸文件所載資料是否一致 ◆ 檢查文件內容與貨物包裝及標籤等顯示是否一致 ◆ 使用檢察表核實 ◆ 按程序把文件送交有關機構或人士，或把文件存檔作紀錄 ◆ 按程序發出指示通知理貨、運輸、儲存等有關部門或承辦商有關危險品、管制貨物及課稅品的處理 ◆ 製作危險品貨物清單予有關人士或機構，如機長、船長、海關、港務局等 ◆ 按程序從管制機構獲取證明文件，如危險貨物安全裝載證書²⁴ ◆ 按程序把文件送交海關、空運貨站、碼頭、保稅倉或公司有關人員處理 ◆ 若有文件或內容錯漏時，認識補救程序及有效地向適當人士查詢或通知有關人士作出應變
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> (i) 能正確地指出有關危險品、管制貨物及課稅品文件安排的流程；及 (ii) 能在有關危險品、管制貨物及課稅品文件安排的流程中，按程序處理錯漏，有效地執行補救程序及知會相關人士。
8. 備註	

²⁴ Dangerous cargo safe stowage certificate

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排海關申報
2. 編號	LOCUIE204A
3. 應用範圍	此能力單元適用於物流公司，貨運代理及船公司。具此能力者，能認識海關的申報程序及安排報關事宜。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 海關申報程序的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識一般及特殊進出口貨物的報關程序◆ 認識保稅制度下進出口貨物的報關程序◆ 瞭解報關人員資格、申報時間及時限、機構及地點、申報程序及所需文件◆ 認識溢卸、誤卸、短卸貨物的報關程序◆ 認識有關過境、轉運、通運的報關程序◆ 認識有關轉關的程序◆ 認識報關文件的類別及安排◆ 認識以電子數據交換方式或電子平台進行報關◆ 瞭解海關的功能，需要報關的原因、報關程序、收費、及延報罰款◆ 瞭解海關申報的內容，如貨物統計編號、描述重點及數目 <p>6.2 安排海關申報</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按照當地海關架構，確保貨物進出時，能按時限向有關機關申報◆ 按照當地海關的要求辦理報關委托◆ 準備足夠及適當的報關單證與文件◆ 按照當地海關要求，填寫所需文件或輸入所需資料

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按報關程序及要求、申報時間、方式及渠道，遞交申報表 ◆ 向有關單位作出詢問、審單及跟進
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照報關程序及要求，正確適時地完成海關申報。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理海關清關程序
2. 編號	LOCUIE205A
3. 應用範圍	此能力單元適用於物流公司及貨運代理等公司。具此能力者，能按政府部門程序及要求，處理海關清關事宜。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 海關清關的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解海關清關及查驗貨物的目的和相關人員的職責◆ 瞭解海運貨物運輸的處理程序◆ 瞭解海關查驗貨物的形式，如抽查、外形查驗等◆ 懂得使用互聯網預約查驗被扣押的海運貨物◆ 認識海關、付貨人或承運人的權責◆ 認識海關查驗的地點及查驗工序◆ 瞭解進出口或轉口貨物的徵稅、監管費用等◆ 瞭解查驗時有關賠償損失的處理◆ 瞭解特殊貨物，如暫時進口貨物、展覽品的清關程序◆ 認識課稅品及管制貨品的清關程序 <p>6.2 處理海關清關程序</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 準備清關所需的文件◆ 進行網上預約申請、更改、取消和查詢◆ 通知貨主及其代理派員到場監督查驗貨物◆ 若作為貨主代表，需指導工作人員搬移、開拆或重封貨物包裝◆ 監察海關的貨物檢驗工作◆ 若有損毀事故，填寫報告書以作記錄◆ 獲取清關放行文件

	◆ 記錄有關查驗貨物及清關事宜
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠依照政府部門程序及要求，完成清關手續。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理進出口或轉口貿易文件
2. 編號	LOCUIE206A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類與海運及空運有關的貨運代理及物流公司。具此能力者，能為客戶擬備相關進出口或轉口貿易文件，使物流及貿易活動得以暢順進行。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;">表現要求</p> <p>6.1 進出口或轉口貿易文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貿易文件的類別、功能◆ 瞭解貨運及貿易流程◆ 認識簽發或批核貿易文件的部門或機構◆ 瞭解處理進出口或轉口貿易文件所需的時間及收費◆ 瞭解貿易文件所需的資料及其來源◆ 認識貨運流程中各參與者的權責◆ 瞭解填寫或輸入資料的注意事項◆ 瞭解貨運、貿易、財務及海運專業用語及縮寫◆ 瞭解填寫貨物資料的形式、用詞及單位 <p>6.2 進出口或轉口貿易文件的處理</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 處理相關進出口或轉口文件，例如：<ul style="list-style-type: none">• 向付貨人或其代理催收所需文件或提交承運資料• 按不同貨運情況，列舉所需的進出口或轉口貿易文件的類別或正副本份數• 若代辦單證，索取合適的申請書或申報表• 正確地填寫或輸入有關資料• 審核收取及發出的文件內容

	<ul style="list-style-type: none"> • 按需要或程序，索取付貨人的簽署、核證 • 把貿易文件存檔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能瞭解貨運訂單所需要的貿易文件；</p> <p>(ii) 能正確地完成進出口或轉口文件的收發工序；及</p> <p>(iii) 能準確地指出進出口或轉口文件的錯漏及作出更正。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運進出口文件
2. 編號	LOAFIE201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空運貨運代理。具此能力者，能於交收空運貨物時，審閱有關文件能否符合進出口國家地或有關機構的規定，並能按照企業的程序和要求，正確地處理空運進出口文件。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識空運常用之文件 ◆ 瞭解航空貨運運作的基本知識及流程 ◆ 認識進出口所需的有關文件，例如： • 包裝單²⁵ • 商業發票 • 進出口許可簽證 • 進出口配額文件 • 原產地證書 • 檢查證書</p> <p>6.2 處理有關文件 ◆ 正確地審核有關文件，包括在閱讀文件時要注意： • 運輸方式和目的地 • 數量、重量和尺寸 • 商品和產品價值 • 商業發票上的付費條款 • 進出口許可證說明的有效性和數量 ◆ 能夠及時通知托運人或收貨人文件不符或資料不完整之處 ◆ 記錄及把文件以個別航空帳單存放 ◆ 交給有關人員處理隨機及運輸文件</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照企業的程序和要求，正確地處理空運進出口文件。
8. 備註	

²⁵Packing list

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	編製航空貨運單
2. 編號	LOAFIE202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運公司。具此能力者，於處理空運貨物出口時，能按照企業的程序和要求，正確地編製航空貨運單。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 編製航空貨運單</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據貨運文件，檢查資料是否正確，包括：<ul style="list-style-type: none">• 貨物接收日期• 發貨人和托運人• 貨物件數、重量及體積• 包裝方式、載具或貨板• 最終目的地機場或地點• 付款方式、運費、貨物安檢、本地服務收費等• 貨品說明• 航班編號和日期◆ 瞭解航空貨運單流程◆ 瞭解監管機構對填寫航空貨運單的特別用詞、縮寫及要求◆ 認識航空貨運單分類、正副本及不同分聯的使用，包括：<ul style="list-style-type: none">• 不同正副本的功能• 不同正副本分發予相關的人士及部門 <p>6.2 編製航空貨運單</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 填寫或輸入航空貨運單所需的資料◆ 核對填寫或輸入的資料◆ 印發所需的航空貨運單

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用企業資訊系統將所有主或分航空貨運單檔案存檔及轉變成證明條款，用作檢查、預報和存檔 ◆ 把航空貨運單檔案連同文件副本、托運說明、托運記錄、接收清單副本以及文件檢查清單一起存檔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照企業的程序和要求，正確地完成編製航空貨運單程序；</p> <p>(ii) 能按照企業的程序和要求，正確地將航空運貨單檔案連同其他所需文件一起存檔；及</p> <p>(iii) 能按照企業的程序和要求，以電子方式填寫、印發、存放、分發航空貨運單。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行電子物流作業網頁保養
2. 編號	LOCUEL201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各使用電子物流作業網頁的物流公司。具此能力者，能在網上電子物流作業方面，掌握個別公司的電子物流作業網頁的功能及提供網頁保養服務。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 網上物流作業的 ◆ 瞭解公司的物流作業程序 基本知識及常用 ◆ 網上物流的角色及趨勢 相關技術 ◆ 瞭解相關網上物流網頁作業程序 • 網上物流作業的功能及流程 • 網上物流作業的保安程序和要求 • 網上物流作業的相關法律責任和風險 ◆ 瞭解評估網頁成本效益的要求 ◆ 瞭解網頁在運作、客戶服務及資訊管理的功能 ◆ 認識網頁使用者的需要</p> <p>6.2 執行物流網頁運 ◆ 獲取網頁使用者、客戶及商業夥伴的意見及需要 作保養 ◆ 執行物流網頁運作保養 ◆ 按公司營運要求，更新物流網頁 • 進行使用者滿意度調查 • 測試物流網頁的穩定性及保安程度 • 進行網頁試行測試</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 根據公司的實際情況和各相關商業夥伴的特定要求，執行物流網頁運作保養，更新公司物流作業網頁。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理貨運常用電子文件
2. 編號	LOCUEL202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關公司。具此能力者，在進行日常物流作業時，能處理所需的電子文件。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流作業電子文件的基本知識 ◆ 瞭解個別公司／單位在日常物流作業時所需處理的電子文件，包括下列文件類別：</p> <ul style="list-style-type: none">• 採購及貨物相關文件（例如：採購訂單、發票等）• 安排托運程序文件（例如：提單、空運主／副運單、海運單等）• 本地運輸文件（例如：到貨通知、送貨指示、接收記錄等）• 檢查、保險及跟單信用證（例如：檢驗安排通知、保單等）• 本地貿易服務發票及付款文件（例如：付款指示、付款確認書等） <p>◆ 明白所需處理的文件的作用</p> <p>◆ 瞭解完成相關文件所需的資料及資料來源</p> <p>◆ 瞭解處理相關電子文件的流程</p> <p>◆ 瞭解應用各類電子文件的相關法律責任</p> <p>◆ 懂得操作公司所採用的處理相關電子文件的電腦軟件</p>

	<p>6.2 處理物流作業 ◆ 按個別公司和相應單位的要求，利用相關的電子文件模版²⁶，準備個別物流作業程序所需的相關電子文件</p> <p>◆ 把準備妥的電子文件發送到相關單位</p> <p>◆ 接收來自相關單位的電子文件，並按電子文件的處理流程進行處理</p> <p>◆ 為所需處理文件輸入合適的數據</p> <p>◆ 記錄及儲存所需處理文件</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 按個別公司和相應單位的要求，以及電子文件的處理流程，處理物流作業常用的電子文件。</p>
8. 備註	

²⁶ Document Template

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行物流業內電子文件保安工作
2. 編號	LOCUEL206A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關經營者。具此能力者，能於各物流業相關單位，在處理和交換電子文件或日常作業時進行所需的電子保安工作，確保電子文件的安全性和保密性。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 電子文件保安的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司內所需進行電子保安工作的文件和資料◆ 瞭解物流作業內需作電子保安處理的數據文件◆ 瞭解處理各類電子文件的相關法律責任◆ 瞭解保安漏洞可能帶來的後果及損失◆ 明白公司的電子訊息保安程序，例如：<ul style="list-style-type: none">• 是否完整地接收到相關單位所發出的電子訊息或文件• 是否從發件單位接收到正確的電子訊息或文件• 是否需要確認已收到該電子訊息或文件• 是否需要進行電子訊息加密工作• 是否把電子訊息或文件安全地儲存好• 是否安全地進行電子訊息交換或分享 <p>6.2 執行電子文件保安工作</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 能按照公司的電子文件保安程序，在處理電子文件和數據時、或進行電子文件交換時，執行所需的電子文件保安工作◆ 確保執行所需電子文件的保安工作人員是獲授權人士

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期更新密碼或保安編碼計算程式 ◆ 定期閱讀電子文件保安更新程序
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 在處理電子文件和數據時，確保電子文件的安全和保密性。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	以電子方式提交貨物艙單 ²⁷
2. 編號	LOCUEL207A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關公司。具此能力者，能使用電子服務向政府提交貨物艙單及收發相關文件。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 電子艙單的基本知識 ◆ 認識貨物艙單的功能及所載內容 ◆ 瞭解海關在清關與文件處理的作業程序 ◆ 瞭解電子艙單服務和收發相關文件的程序，其中包括提交資料、修訂、確認 ◆ 瞭解申報辦理電子艙單及相關文件所需的資料 ◆ 認識輸入電子艙單及相關文件的主要資料時所用的縮寫及代碼及填寫須知 ◆ 瞭解電子艙單運作的渠道 ◆ 認識以電子提交艙單方式 ◆ 瞭解應用各類電子文件的相關法律責任 ◆ 懂得操作相關電子文件的電腦軟件</p> <p>6.2 執行以電子方式提交貨物艙單的作業程序 ◆ 按海關要求及程序，及公司在貨運運作的角色(如承運人或托運人等)，擬備有關貨運艙單資料，及提交公司資料 ◆ 使用服務提供者的電子平台、互聯網及電腦軟件呈交艙單 ◆ 按公司在貨運運作的角色收集主提單、托運及貨物處理的修訂指示，修訂或補充艙單資料 ◆ 能夠回應政府部門的查詢</p>

²⁷ Cargo manifest

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 審核艙單內容並傳送給有關機構 ◆ 按程序處理欠交艙單通知 ◆ 按程序收取海關指示文件，如扣留通知²⁸與放行通知²⁹等 ◆ 把艙單、提交通知、欠交通知、收訖通知存檔 ◆ 定期收取填寫及呈交電子艙單的最新指示 ◆ 參與有關填寫及呈交電子艙單的培訓
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 通過使用政府或其他服務商所提供的電子服務，確保向政府提交正確的貨物艙單及收發相關文件。</p>
8. 備註	

²⁸ Detention notices

²⁹ Release vouchers

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行與物流業有關的電子作業平台操作
2. 編號	LOCUEL208A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各有關物流及貨運的公司。具此能力者，能對物流業有關的電子作業平台有一定程度的認識，並應用相關知識於執行一般物流業務上。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;">表現要求</p> <p>6.1 物流電子作業平台的基本知識 ◆ 瞭解電子作業平台的概念 ◆ 瞭解現有電子作業平台在物流運作所能提供的服務及功能 ◆ 瞭解電子作業平台在物流運作的新發展 ◆ 瞭解電子作業平台的服務收費模式及水平 ◆ 瞭解電子作業平台在不同訊息交換的制式及共容性 ◆ 認識提供電子作業平台服務的公司及其背景 ◆ 掌握公司合作夥伴及客戶使用電子作業平台服務的趨勢 ◆ 認識電子作業平台與政府部門、其他機構及其他國家的聯繫及共容性</p> <p>6.2 應用物流電子作業平台於一般物流業務上 ◆ 使用電子作業平台作一般物流文件編製、更改及傳遞 ◆ 利用電子作業平台上載或下載資料 ◆ 在電子作業平台發放資料 ◆ 利用電子作業平台查核及傳遞資訊 ◆ 向客戶闡釋公司利用電子作業平台對客戶的好處</p>

	<p style="text-align: right;">◆ 開述公司利用電子作業平台運作完成部分物流工序</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能開述物流業電子作業平台的功能及運作方式；及</p> <p>(ii) 能向客戶解釋使用物流業電子作業平台進行相關的物流操作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用貨物電子識別技術
2. 編號	LOCUEL209A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業經營者。具此能力者，能於公司物流運作上應用貨物電子識別技術，有效地進行物流運作。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨物電子識別技術的基本知識 ◆ 認識貨物電子識別技術的概念 ◆ 認識貨物電子識別技術的類別，如條碼、射頻辨識等 ◆ 瞭解電子識別貨物在物流操作上的重要性 ◆ 認識貨物電子識別技術的設備，如閱讀器、感應器、天線等 ◆ 認識貨物電子識別技術的限制、可能誤差及誤讀情況 ◆ 瞭解工作環境及處理貨物的工序 ◆ 認識不能使用電子識別技術時的應變措施</p> <p>6.2 應用電子識別技術 ◆ 選取合適的貨物電子識別設備及器材 ◆ 按步驟及程序，操作有關設備及器材進行貨物識別工作 ◆ 辨別有關設備及器材是否有效運作 ◆ 閱讀有關設備及器材的顯示及訊息 ◆ 按程序輸入、記錄、傳遞有關數據 ◆ 按職安健的建議，使用有關貨物電子識別設備及器材</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能安全地使用貨物電子識別設備及器材；及 (ii) 能正確地閱讀有關設備及器材的顯示及訊息，並把訊息輸入、記錄及傳遞。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	檢查快件付貨人填寫的快遞運單
2. 編號	LOAFEL201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於快遞公司。具此能力者，能按照公司程序或檢測表，檢查快遞運單的內容及事項，使快遞流程得以暢順完成。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 快遞運單的基本 ◆ 瞭解快遞運單的功能、內容及形式 知識 ◆ 瞭解寄件人、快遞公司及收件人的責任及義務 ◆ 瞭解進出口關稅及手續 ◆ 瞭解運件發票的功能及內容 ◆ 認識快件與包裹的定義及出口原因 ◆ 認識貨物的協調制度編號 ◆ 瞭解違禁、受限制或不接受貨品的類別</p> <p>6.2 檢查及核對快遞 ◆ 核對寄件人戶口資料 運單 ◆ 檢查貨品類別、額外保險要求或許可證等 ◆ 檢查付貨人是否填妥足夠資料 ◆ 檢查付款方式及是否由他人支付 ◆ 核查運件體積、重量、大小及數量 ◆ 核查目的地及其郵區編號、地址 ◆ 核查付貨人發出的發票³⁰或預備運件發票³¹、發票份數、其他出口證明文件等 ◆ 核查付貨人發出發票上所填寫的資料是否與快遞運單上的相符 ◆ 檢查有關進出口稅項及保險要求</p>

³⁰ Commercial invoice

³¹ Proforma invoice

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 目測包裹及快件並檢查與填寫內容是否一致 ◆ 把快遞運單資料輸入資訊系統 ◆ 把文件記錄及存檔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能瞭解快遞運單內每項填報資料的意思及快遞運單處理流程；及</p> <p>(ii) 能指出快遞運單及其附帶文件內有明顯錯誤、不清晰及不一致或資料不足的地方。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	檢查空運托運書
2. 編號	LOAFEL202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運代理或航空公司。具此能力者，能核查付貨人或其代理所填寫的空運托運書內容及處理有關付運事宜。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運托運書的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解空運托運書的形式及其功能◆ 認識空運托運書內每項填寫內容須知◆ 瞭解航空貨物的特點◆ 瞭解航空貨物運輸流程及程序◆ 認識航空貨物流程所使用的文件◆ 認識更改空運托運書的程序 <p>6.2 檢查空運托運書</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 查核付貨人或其代理所填寫的空運托運書的內容是否正確◆ 查核付貨人或其代理所填寫的空運托運書的內容是否與其他文件所載的一致◆ 查核有關貨物聲明價值、申報海關價值、保險及其他付運指示的內容◆ 查核有關貨物與所填寫的貨物內容是否相符◆ 查核有否其他附加文件，如付貨人危險品聲明書◆ 輸入及記錄有關資料◆ 按公司操作指引及營運要求，就有關貨物是否符合付運的基本條件，向上級報告

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能瞭解空運托運書內每項填報資料的意思及空運托運書的處理流程；及</p> <p>(ii) 能指出空運托運書內明顯錯誤、不清晰及不一致或資料不足的地方。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理快遞交付憑證 ³² 簽發
2. 編號	LOAFEL203A
3. 應用範圍	此能力單元適用於快遞公司。具此能力者，能處理快遞交付憑證的簽發，以證明貨件已交付收件人。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 快遞交付憑證的基本知識 ◆ 瞭解快遞交付憑證的功能、形式 ◆ 瞭解處理快遞的流程及工序 ◆ 瞭解處理快遞交付憑證的流程 ◆ 瞭解快遞交付憑證正、副本的功能</p> <p>6.2 處理快遞交付憑證 ◆ 按不同的快遞服務，發出訊息予收件人到指定地點取貨或送交指定地點予收貨人 ◆ 核對收件人的身分及其公司的憑證 ◆ 核對交付憑證上的資料與包裹或快件的內容是否相符 ◆ 在收件人取貨時，預備合適的快遞交付憑證並要求在交付憑證上簽署或作電子簽署 ◆ 輸入收貨訊息予付貨人 ◆ 輸入快遞交付憑證的資料以作結算</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能在交付包裹或快件時，正確地完成包裹或快件的簽發。
8. 備註	

³² Proof of delivery

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行體力處理操作的安全步驟
2. 編號	LOCUSH201A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流公司的操作人員。具此能力者，於物流業工作地點，能作出評估並正確地進行體力處理操作，如應用人力提舉搬運方法，從而避免對身體造成傷害。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 體力處理操作的 ◆ 明白有關體力處理操作及人力提舉及搬 知識 運的正確姿勢和方法 ◆ 瞭解體力處理操作指引的內容 ◆ 瞭解體力操作與適當休息的關係 ◆ 認識不正確體力處理操作的影響 • 對腰背及身體的影響 • 人力提舉受傷的成因 • 基本腰背護理知識 ◆ 認識如何使用機械或工具幫助體力處理 操作，如處理及提舉貨物 ◆ 認識評估體力處理操作的方法及重點</p> <p>6.2 體力處理操作安 ◆ 分析體力處理操作的姿勢及動作，如力 全方法的應用 度、重複性 ◆ 如要提舉重物： • 檢查貨物的類型、大小及其重量 • 檢查貨物的外觀是否可以安全地提 舉 • 正確地應用人力提舉及搬運方法 ◆ 掌握輔助工具或防護裝備的需要 ◆ 瞭解個人身體狀況、身上衣服及工作環 境是否適合進行體力處理操作 ◆ 評估個人體質是否適合進行體力處理操 作</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能掌握個人體力處理操作所存在的風險 ◆ 應用合適的防護裝備
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠明白應體力處理操作方法的重要，能正確地檢查貨物，選用合適的工具及裝備；</p> <p>(ii) 能夠正確應用體力處理操作評估方法，評估操作風險，避免對身體造成傷害。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行物流業職業安全及健康的預防措施
2. 編號	LOCUSH202A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各有關物流的公司。具此能力者，能明白工地的特點和限制，實施關於職業安全及健康的預防方法，以保障職業安全及避免意外發生。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 一般物流業的職業安全及健康預防的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白物流業內各級人員的安全責任，包括在法律方面的責任◆ 明白物流工作的安全程序◆ 明白一般物流工作常用的個人保護設備的正確使用方法，例如：<ul style="list-style-type: none">• 安全帽／安全頭盔• 護眼用具• 聽覺保護用具• 手部防護用具• 安全帶• 安全鞋• 防護工作服• 反光衣等◆ 明白職業安全及健康的預防方法，瞭解當中的潛在危險及可能出現的事故◆ 明白物流業工作地點的環境及限制，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 高空工作• 處理危險品• 高噪音• 生物性危害• 高濕度及溫度等

	<p>6.2 執行職業安全及健康的預防措施</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 識別工作地點的職安健風險及危害 ◆ 按安全法例要求及工作指引，執行一般職業健康及安全的預防方法，使進行物流業有關工作時，能保障職業安全及健康，避免意外發生。預防措施例如：使用合適的個人防護裝備或安全設備，佩帶合適安全帶、危險品處理、環境衛生等 ◆ 對工作地點安全措施提供意見及參與安全小組工作 ◆ 在授權下使用機械及器材 ◆ 若發覺風險過高，適時向上級匯報 ◆ 若有危害情況，向上級及其他工作人員報告
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按法例要求及安全工作指引，執行一般職業安全及健康的預防措施，以保障職業安全及健康。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行密閉空間的安全操作
2. 編號	LOCUSH203A
3. 應用範圍	此能力單元適用於物流業內涉及密閉空間工作地點的公司。具此能力者能掌握密閉空間內的安全操作程序和措施，確保在密閉空間內的工作安全及健康。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 密閉空間的安全 ◆ 認識物流業內各級人員的安全責任操作基本知識 ◆ 明白物流業內的主要密閉空間工作地點，即任何被圍封的地方，而基於其被圍封的性質，會產生危險，例如：密室、船艙、機艙、躉船、壓力容器、貨櫃／載具 ◆ 明白在不同密閉空間進行工作時的風險，以及其相應所需的個人保護設備和安全操作措施 ◆ 認識在特定的密閉空間工作所需要的工作者許可證 ◆ 認識及明白若出現意外時的相應應變計劃／措施</p> <p>6.2 執行密閉空間的安全操作 ◆ 懂得在物流業內的密閉空間進行工作前，因應個別工作類型的密閉空間的情況，掌握在該密閉空間的安全情況和風險 ◆ 懂得因應風險評估的結果，決定是否適合在該密閉空間內工作，或選擇足夠和合適的保護設備 ◆ 在密閉空間內進行工作的人員，必須與外面的工作人員保持聯繫，確保在密閉空間內人員的安全</p>

	<p style="text-align: right;">◆ 若遇上意外時，執行特定的拯救程序，在安全的情況下，採取相應的應變措施</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按個別的物流業密閉工作空間，掌握其風險，執行密閉空間安全操作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	使用叉式剷車搬運的安全步驟
2. 編號	LOCUSH204A
3. 應用範圍	此能力單元適用於使用叉式剷車的物流公司及工作的相關單位。具此能力者，在搬運貨物時，確保搬運的安全。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 剷車操作的基本知識 ◆ 認識操作叉式剷車的相關法例要求 ◆ 認識有關叉式剷車的特性，如最高伸延、轉向半徑、避震、負重、重心等 ◆ 認識安全操作叉式剷車的基本原理和步驟 ◆ 明白叉式剷車作業範圍的潛在危險 ◆ 認識叉式剷車的操作前檢查、駕駛、堆卸、泊車及能源補充或充電程序 ◆ 認識操作叉式剷車的場地的特性、安全要求，如船上、躉船、貨站等</p> <p>6.2 安全操作剷車作搬運工作 ◆ 確保叉式剷車由受過訓練和合資格的人員操作 ◆ 確保所有附加配件必須依照廠商的指示裝配及正確使用 ◆ 在操作機械設備前，操作員應依照檢查清單進行檢查，以確保該設備在良好工作狀態，如發現故障，應立刻向主管報告 ◆ 調校合適的叉剷角度 ◆ 在載貨前估計貨物重量及負重重心，切勿超載 ◆ 留意在平路和坡道操作叉式剷車的安全須知</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 駕駛時應留意場地的交通、行人、設施及其他作業情況 ◆ 掌握操作叉式剷車的交通指示及警告標示
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠確保叉式剷車由合資格的人員操作，並嚴格遵守安全操作步驟，確保搬運工作時的安全。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行車輛載貨守則
2. 編號	LOCUSH205A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各進行車輛載貨的物流公司、貨運公司等。具此能力者，能於陸路貨車運輸時，執行車輛載貨守則。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨車運輸的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司、貨車車主和貨車司機等單位的相關法律責任◆ 瞭解有關貨車的載重計算方法和限制◆ 明白貨車超載可能構成的危險◆ 瞭解有關當局所制定的相關貨車載貨守則及內容指引 <p>6.2 執行車輛載貨守則</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 確保由合資格人士操控貨車◆ 確保貨車沒有超載、超重或超出載貨高度限制◆ 確保貨物能按有關指引均勻地分佈在貨車上，以免在運送途中發生意外◆ 若運送特別的貨物時（例如：特大的貨物），必須由合適和特別設計的貨車運送，要附加設施或警告，並按法例要求預先取得相關許可證，方可運送◆ 按照有關載貨守則，把貨物安全穩固地放置或繫緊於貨車上，以免在運送途中意外鬆脫或跌出◆ 若運送貨櫃，必須確保貨櫃安全及穩固地放置在貨櫃車上，加以上鎖

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 確保嚴格遵守有關當局制定的貨車載貨指引，把貨物安全穩固地放置在貨車上，並確保貨車沒有超重或超高，保障運送過程的安全。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行貨物安全堆疊守則	
2. 編號	LOCUSH206A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能於各貨品堆疊作業時，嚴格遵守安全作業守則，確保作業安全。	
4. 級別	2	
5. 學分	3 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨品堆疊的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識不同類型貨品（例如：危險品）的堆疊要求◆ 認識在不同環境下（例如：貨櫃內、貨車上等），貨品堆疊的要求◆ 認識職業安全及健康有關的人力勞動指引◆ 認識使用機械或工具幫助處理及堆疊貨物◆ 認識堆疊貨物工序及注意事項，如重貨與輕貨的堆疊安排、同樣大小貨物的堆疊◆ 認識堆疊及分隔貨物的輔助器具，如木板、綑繩、墊料等 <p>6.2 執行貨品安全堆疊守則</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 因應不同物流場地或貨物類別，選用合適的堆疊方式，如貨櫃盡可能保持橫放在躉船上，並能按貨物重量、大小等特性，安排貨物堆疊位置及先後次序◆ 留意工作環境是否適合堆疊貨物◆ 因應貨物包裝及其承受力，考慮堆疊的層數◆ 裝載貨櫃時，貨物須盡量堆放緊密或穩固，貨物各部份都要用適當的綑繩繫緊在貨櫃或貨車內的固定點，以防止移動◆ 危險品貨櫃應存放於特定區域，並且避免互不相容的危險物質混合堆放	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 使用適合的工具幫助堆疊貨物 ◆ 執行適當的職業安全措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 在堆疊貨品時，嚴格遵守在不同情況下，堆疊不同類型貨品時的安全作業守則，確保作業安全。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行車輛安全起卸貨物守則	
2. 編號	LOCUSH207A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於各使用貨車作貨物起卸的物流公司或貨運公司。具此能力者，能按安全守則及運作指引，安全地執行車輛起卸貨物的工作。	
4. 級別	2	
5. 學分	6 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 車輛安全起卸貨物的基本知識 ◆ 瞭解物流工作地點的起卸區安排 ◆ 瞭解使用的貨車類別、載重、特性及所附起卸工具 ◆ 認識起卸貨物的安全守則及工序 ◆ 認識所起卸貨物的類別及特性 ◆ 認識各類別貨物於起卸時應注意的事項 ◆ 認識起卸貨物所潛在的風險</p> <p>6.2 車輛安全起卸貨物的執行 ◆ 按安全守則及運作指引，執行車輛安全起卸貨物工作</p> <ul style="list-style-type: none">• 留意工作環境如斜坡、行人道或狹窄環境等，並執行相應措施，• 執行安全措施，保持車輛在起卸時的穩定性，如手掣、楔子的使用等• 按程序及安全指引操控起卸工具，如吊臂、起重機• 留意途人或其他作業工人的安全• 留意起卸後貨物的堆疊情況	
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司運作程序及安全守則，安全地執行車輛起卸貨物工作，使物流運作安全及有效地進行。</p>	
8. 備註		

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行貨場內的車輛運輸及交通安全工作	
2. 編號	LOCUSH208A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能按照公司的指引及法例要求，執行有關工作場所的車輛運輸及交通安全工作。	
4. 級別	2	
5. 學分	6 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 工作場所車輛運輸及交通安全的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解由監管機構發出的工作場所車輛運輸及交通安全工作守則或指引及相關法例◆ 認識工作場所進行的物流工作及其工序◆ 瞭解物流場地車輛運輸所帶來的潛在風險◆ 認識交通規則及不同形式的交通安排 <p>6.2 工作場所車輛運輸及交通安全的執行</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握工作場地的使用如分隔重道與其他作業區及有關物流作業流程◆ 掌握日常物流及車輛運作，安排適當的措施，如利用警告牌、交通指示、分隔作業區、限制進出等◆ 提供足夠照明及空間予車輛運作◆ 根據上級的指示，安排人手進行交通指揮◆ 執行交通指揮及進出限制◆ 能因應交通情況，按指引使用不同方法控制場內交通◆ 記錄交通數據，如車輛流量、停留時間、排隊情況等	

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司運作程序，有效地執行物流場所的車輛運輸及交通安全措施，使物流運作安全及有效地進行；及</p> <p>(ii) 能因應交通情況，根據上級的指示，作出相應的交通安排或指揮操控。</p>
8. 備註	

物流業從業員(空運及快遞) 第三級能力單元內容

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作	
2. 編號	LOCUOM302A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能對公司內部各部門，對外商業夥伴及承辦商等進行協調工作，使公司所提供的物流或貨運服務得以暢順進行。	
4. 級別	3	
5. 學分	6 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 協調公司部門、商業夥伴及承辦商的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解物流及貨運的流程與工序◆ 瞭解各環節及工序的內部及外部參與者的權責、特性、資源及架構上的限制◆ 認識內部客戶³³的概念及處理內部客戶的技巧◆ 明白有效協調對整體運作流程的重要性◆ 瞭解各環節及工序的內部及外部參與者的權責、特性、資源及架構上的限制◆ 掌握良好的溝通技巧◆ 明白團隊工作的原則及重要性 <p>6.2 公司各部門、商業夥伴及承辦商的協調</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析需要協調的工作流程與工序◆ 分析需要協調的工作參與者的權責與利害關係◆ 分析需要協調工作的資源◆ 瞭解協調者的角色與其他參與者的權責關係◆ 站於不同立場作出分析◆ 利用溝通技巧及不同方法使溝通的障礙減至最低◆ 利用溝通技巧及不同方法使訊息得以有效傳達◆ 強調團隊精神及合作利益減低各方差距	

³³ Internal customers

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能對需要協調的工作作出分析，以獲取更多資料作溝通上的準備；及</p> <p>(ii) 能利用溝通技巧及不同方法使溝通得以有效進行，達致協調目的。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	向客戶展示及闡述建議書
2. 編號	LOCUSM301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能夠清晰地向客戶展示及闡述服務建議書。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解不同顧客的 ◆ 對公司的業務運作有深入的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等 要求 ◆ 掌握客戶業務、特性、對服務的需求、與公司業務的關係、現存或將來作業上面對的挑戰及與公司發展夥伴關係的可能性等 ◆ 瞭解建議書內容及其細節，並透過所建議的方案，掌握迎合客戶對貨運／速遞服務的需要，包括：撰寫目的、建議內容、建議所帶出的好處及不足之處以及解決方法等 ◆ 瞭解下列因素如何影響客戶對運輸服務的需求，包括：市場競爭、營運模式、成本結構、政府政策、科技發展及公司文化等 ◆ 瞭解競爭對手，包括：所提供的服務、其優劣之處、收費及新的動向等 ◆ 掌握發布技巧如：選取內容、撰寫語言、時間控制、聲量控制及身體語言等 ◆ 明白接待客戶的技巧，包括：談話技巧、溝通技巧、語言運用技巧、身體語言及人際關係技巧等 ◆ 擁有處理客戶提問及質詢的能力</p>

	<p>6.2 向客戶展示及闡述服務建議書 ◆ 按客戶對貨運／速遞服務的要求，透過良好溝通技巧及發佈表現技巧的運用，將建議書內容及重點清晰地展示及闡述予客戶</p> <p>◆ 分析各種承運方案及其優劣處</p> <p>◆ 考慮不同情況及不同的反應意見，選取合適的發布內容</p> <p>◆ 適當地回應客戶所提出的疑問及質詢，或就客戶提出的疑問及建議，與有關部門商討並考慮作出修改的可行性</p> <p>◆ 獲取客戶的信任及承諾</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按客戶對貨運／速遞服務的需要，清晰地向客戶展示及闡述服務建議書，以取得其信任及承諾。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行客戶服務管理
2. 編號	LOCUSM309A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能掌握既定的客戶服務管理策略，使客戶服務管理能有效地執行，並達致公司預期的效果。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶服務的認知</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白客戶對公司的重要性及公司所定的客戶服務管理策略◆ 瞭解物流業相關的客戶服務，包括：接待、回應查詢、處理投訴及推廣業務等◆ 瞭解影響客戶對服務整體印象的因素，包括：接待處環境、接待處地點、接待員的溝通技巧、處理問題所需的時間及提供解決問題的質素等◆ 明白服務循環系統，包括：<ul style="list-style-type: none">• 客戶滿意與員工服務的關係• 明白優良服務的要素，包括：工作效率、速度、知識、熱誠、形象及禮貌等 <p>6.2 執行客戶服務管理</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 執行客戶服務管理，包括：<ul style="list-style-type: none">• 管理員工的服務態度• 獲取客戶使用服務後的經驗◆ 執行客戶服務標準，包括：<ul style="list-style-type: none">• 跟從一套為前線員工而設的指引• 向客戶提供符合標準及一致性的服務• 確保員工瞭解公司要求，提高工作滿足感

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立成功的團隊，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 組織員工成為隊員 • 恰當分配隊員到不同工作崗位 • 有效發揮各人所長 • 建立團隊默契和通力合作 ◆ 進行定期檢討、糾正及改善客戶服務 ◆ 對客戶服務水平進行量度及分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握客戶服務知識；及</p> <p>(ii) 能夠掌握服務管理策略及員工服務指引，有效執行客戶服務管理。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	擬備營銷建議書
2. 編號	LOCUSM311A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能按客戶要求、考慮公司利益及不同因素，擬備營銷建議書，達致推銷的目的。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 撰寫營銷建議書的基本知識 ◆ 瞭解有關貨運服務的流程、工序及特點 ◆ 掌握方法分析客戶的貨運需要 ◆ 瞭解客戶業務的運作 ◆ 瞭解營銷建議書的格式及內容重點 ◆ 認識不同形式的營銷策略及其目標 ◆ 掌握良好的書寫技巧 ◆ 掌握良好的溝通技巧 ◆ 認識商業法及相關法例 ◆ 瞭解競爭者的行爲及對策分析</p> <p>6.2 撰寫營銷建議書 ◆ 從不同渠道瞭解客戶的貨運需要、運作流程、經營情況及困難 ◆ 分析客戶的貨運需要 ◆ 分析市場上主要對手提供的服務及特點 ◆ 按客戶需求，針對性提出不同建議，並分析各建議的利弊 ◆ 就不同建議與公司相關部門商討其可行性 ◆ 與競爭者的服務作比較，建議競爭對策 ◆ 把客戶要求及相應競爭對策轉化為建議書的重點 ◆ 運用書寫技巧撰寫營銷建議書</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能分析客戶的貨運要求及瞭解客戶的經營情況； (ii) 能分析市場競爭者的服務並作出比較；及 (iii) 能就個別客戶情況撰寫有針對性及有效的營銷建議書。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴
2. 編號	LOCUSM312A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能瞭解客戶對服務質量的意見及投訴，並能適當地加以處理。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶投訴處理的要點</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解客戶意見對公司發展的重要性◆ 瞭解不同客戶與公司的關係◆ 認識處理客戶投訴的要點，包括：<ul style="list-style-type: none">• 公司的既定程序與守則• 公司的運作模式• 客戶的背景及行爲• 溝通及回應的方法• 個案的調查及跟進• 客戶關係的重建、維持及強化技巧• 事件的檢討◆ 瞭解客戶對服務質量的要求◆ 認識公司，包括：業務運作、部門之間的合作及所提供之服務的優劣之處等◆ 瞭解競爭者，包括：所提供之服務、其優劣之處、收費及新的動向等 <p>6.2 處理客戶的投訴</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據公司的既定程序與守則，即時處理及回應一般的客戶投訴◆ 根據公司的既定程序與守則，對特別的投訴個案作出即時回應，並進行調查及跟進

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠運用不同的溝通及回應方法，重建、維持以至強化公司與客戶之間的關係 ◆ 在指導下，對投訴個案作出檢討，並提出適當的改善方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據既定程序與守則，妥善地處理、調查及回應客戶投訴，重建、維持以至強化公司與客戶之間的關係；及</p> <p>(ii) 能夠在指導下，對投訴個案作出檢討，並提出適當的改善方案。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	與顧客進行與業務有關的複雜英語溝通	
2. 編號	LOCUSM313A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用與業務有關的複雜英語，與客戶進行溝通，清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。	
4. 級別	3	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 複雜英語溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 對物流業的運作有較深入的瞭解◆ 能掌握物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞◆ 認識物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的英語會話詞彙及正確讀音◆ 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍◆ 瞭解公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性◆ 擁有良好的溝通及接待客戶的技巧◆ 良好人際關係◆ 良好銷售技巧 <p>6.2 與客戶進行與業務有關的複雜英語溝通</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 能運用與業務有關的複雜英語，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務◆ 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時候向上級匯報及求助◆ 若與客戶溝通時遇到困難或遇到投訴，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法	

	<p style="text-align: right;">◆ 於處理業務時若發現溝通上有困難，適時匯報上級加以處理</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用複雜英語，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	與顧客進行與業務有關的複雜普通話溝通	
2. 編號	LOCUSM314A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用與業務有關的複雜普通話，與客戶進行溝通，清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。	
4. 級別	3	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 複雜普通話溝通 ◆ 對物流業的運作有較深入的瞭解 技巧 ◆ 能掌握物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞 ◆ 認識物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及正確讀音 ◆ 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍 ◆ 瞭解公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性 ◆ 擁有良好的溝通及接待客戶的技巧 ◆ 良好人際關係 ◆ 良好銷售技巧</p> <p>6.2 與客戶進行與業務有關的複雜普通話溝通 ◆ 能運用與業務有關的複雜普通話，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務 ◆ 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時候向上級匯報及求助 ◆ 若與客戶溝通時遇到困難或遇到投訴，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 於處理業務時若發現溝通上有困難，適時匯報上級加以處理
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用複雜普通話，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	編製快遞收費表
2. 編號	LOAFSM301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於速遞公司。具此能力者，能夠為公司編製快遞收費表，有效地向客戶傳達收費形式及方法。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 快遞收費的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解簡單快遞收費表的概念◆ 瞭解訂立簡單快遞收費表的原因◆ 瞭解快遞分區收費的概念及原因◆ 瞭解不同國家的送運及交收成本的差異◆ 瞭解公司的營運政策、航空業貨運標準及收費政策◆ 瞭解送遞國家、距離、重量與收費的關係◆ 瞭解送遞國家或航站的特別安排◆ 瞭解一些國家在同一收費區內收取不同費用的原因 <p>6.2 編製快遞收費表</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按公司營運策略及銷售方式，製作快遞收費表予客戶使用◆ 用簡單表列形式，按重量及地點，計算主要的價格◆ 為特別安排及額外收費等加上適當的註釋◆ 利用圖表、字句、字體、大小及顏色等，清楚列明收費內容◆ 設計收費表的編排◆ 按公司指示，更改收費表內容
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能編製有效的快遞收費表，清楚地向客戶傳達有關快遞收費的形式及方法。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運貨物艙位預訂程序
2. 編號	LOAFSM302A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運承運商及航空公司。具此能力者，能夠依照機構的程序和要求，正確地處理及回覆客戶有關貨物艙位預訂的程序。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 處理艙位預訂基 ◆ 瞭解航空貨運的基本及特定知識，包括本知識：</p> <ul style="list-style-type: none">• 一般航空貨運運作流程• 不同路線、區域及機場的特性• 不同種類貨品的特性• 不同客戶的要求 <p>◆ 瞭解公司的倉位供應情況</p> <p>◆ 明白承運人及其代理在承運貨物的一般責任</p> <p>6.2 處理及回覆艙位 預訂 ◆ 收集空運艙位預訂要求</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解航機大致的負載情況，盡早作出適當的調整• 根據相關的要求或指引，與不同航機的負載規劃員作出緊密溝通、交換意見，務求達致最佳效益或機構所定的政策目標，考慮因素包括：<ul style="list-style-type: none">◦ 航機負載的政策要求◦ 當時天氣及航程情況◦ 監管機構及／或機構的安全指引• 若涉及中轉，與有關中轉站的同事作緊密聯繫，以瞭解各中轉站航機的艙位情況

	<ul style="list-style-type: none"> • 在航機有艙位剩餘的情況下，決定是否優先確定其他待定或預訂指示 • 清楚發出確定、未能確定、待定及拒絕的回覆 ◆ 知會有關機構或人士 <ul style="list-style-type: none"> • 使用聯網系統、電子數據交換、傳真或雙方預定的傳遞方式，答覆貨運代理或付貨人 • 要求貨運代理或付貨人作出相應的行動，如補的資料或作其他路線的付運等 • 整理不同預訂指示及知會航機負載規劃員有關預訂 • 如遇上特殊情況，匯報予上級 ◆ 作出文件記錄 <ul style="list-style-type: none"> • 在電腦系統上或文件上正確記錄有關確定、未能確定、待定及拒絕預訂的指示 • 利用電腦系統或人手訂立預訂回覆程序或系統以供上級或其他有關人員閱覽 • 記錄有關特殊情況
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照機構的程序和要求，處理及回覆客戶有關艙位預訂的指示；及</p> <p>(ii) 能夠完成空運貨物艙位預訂相關文件的發送及存檔。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	計算合約空運運費
2. 編號	LOAFSM303A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司及空運貨運代理。具此能力者，能計算承運商與貨運代理或貨運代理與客戶之間的合約空運運費。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 合約空運運費 ◆ 瞭解不同計算運費的方法：定價計算、從價計算、加價買位³⁴、差別訂價（如航線分別及淡旺季節） ◆ 認識合約內不同的計算原則，如基本配額³⁵、不同貨種等 ◆ 瞭解使用包機、航機的不同計算運費方式 ◆ 瞭解航空貨運合約重量計算原則，如基本裝載重量³⁶ ◆ 瞽解整盤／櫃計價的原則，如底價³⁷、超重費率³⁸、空放費等 ◆ 瞽解公司計算合約空運運費的原則及方法</p> <p>6.2 計算合約空運運費 ◆ 根據貨物類別、貨運量、時間性、選用服務、彈性、到達時間要求、航班及航線等因素，與客戶訂立運費計算原則 ◆ 按照實際市場供求及客戶關係等因素，訂立空運價格 ◆ 按銷售部門與客戶的合約內容，計算空運運費</p>

³⁴ Free sale

³⁵ baseline

³⁶ Pivot weight

³⁷ Pivot rate

³⁸ Over pivot rate

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能掌握客戶貨運合約的形式及條款，正確地計算空運訂單的運費及收費。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	編製快遞收件時序表
2. 編號	LOAFSM304A
3. 應用範圍	此能力單元適用於速遞公司。具此能力者，能夠為公司編製快遞收件時序表，有效地向客戶傳達快遞收件時序的時段、形式及方法。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 快遞收件時序的 ◆ 瞭解快遞收件時序表的概念、功能 知識 ◆ 瞭解有關國家海關、航站、貨站運作時 段的資料 ◆ 瞭解出發地與航站的航程時間 ◆ 瞭解出發地、中轉航站及目的地的機坪 處理時間、清關時間及效率等 ◆ 瞭解出發地航站航機往各國的預計起飛 及到達時間 ◆ 瞭解清關後，快件運送到收件人手中所 需要的時間</p> <p>6.2 編製快遞收件時 ◆ 按公司營運策略及銷售方式，製作快遞 序表 ◆ 計算各城市的快遞時間，決定收件及送 件時間 ◆ 以表列形式列出各目的地的最後收件時 間及保證送件時間 ◆ 把同地區相約收件時間編排成一組別 ◆ 為特別安排及額外送遞等加上適當的註 釋 ◆ 利用圖表、字句、字體、大小及顏色等 ，把各地收件時序簡單及有效地展示 ◆ 按公司指示，更改收件時序表內容</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能編製有效的快遞收件時序表，以提高快遞收件的效率。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理國際快件速遞預訂
2. 編號	LOAFSM305A
3. 應用範圍	此能力單元適用於速遞公司。具此能力者，能夠處理及回覆客戶的快件速遞預訂要求。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 快件速遞的流程及客戶服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解快遞處理流程◆ 掌握客戶所提出的要求◆ 掌握客戶服務原則的基本概念◆ 瞭解公司對客戶服務的方針及要求◆ 掌握行業的術語◆ 掌握電話應對步驟及基本禮貌◆ 認識電腦系統、客戶服務系統的操作 <p>6.2 處理國際快件及包裹收件</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 處理客戶國際快件及包裹收件的要求<ul style="list-style-type: none">• 聆聽或閱讀客戶的需求• 分析客戶的需求是否屬於公司服務範圍• 懂得向客戶提出適當問題，以獲取足夠資料，完成收件及落單工序，如取件方式及地址、聯繫方法、快件類別、目的地、付款方式等• 回覆客戶所需的資料• 向客戶解釋收件、包裝、文件預備、收費等要求◆ 在資訊系統或人手紀錄系統中輸入資料，以確保系統有預訂的紀錄

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 回覆及查閱預訂狀況 ◆ 按照公司操作指引，完成預訂處理工作 ◆ 解釋收件時限的重要性及其他重要須知 ◆ 從資訊系統中把客戶要求傳往收件部門或中心 ◆ 按公司程序，處理有關客戶更改、取消預訂的要求 ◆ 在資訊系統中把客戶要求的改動內容或取消指令傳往收件部門或中心，並予以紀錄
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照公司營運指引，處理客戶的快件及包裹速遞預訂。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理航空貨運收費查詢
2. 編號	LOAFSM306A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空運貨運代理等公司。具此能力者，能按公司營運指引及銷售政策，處理有關航空貨運收費的查詢。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運收費 ◆ 掌握航空業貨運標準下航空貨運收費的種及客戶服務的基本知識 ◆ 掌握航空業貨運標準下運費的計算方法及原則 ◆ 掌握計算空運運費的方法 ◆ 認識其他非運費項目及其收費原則 ◆ 瞭解航空貨運的處理及流程 ◆ 瞭解客戶的要求 ◆ 認識客戶服務原則的基本概念 ◆ 瞭解公司客戶服務的方針及要求 ◆ 瞭解公司營運或銷售指引 ◆ 掌握物流行業的術語 ◆ 掌握電話應對步驟及基本禮貌 ◆ 認識電腦系統、客戶服務系統的操作</p> <p>6.2 航空貨運收費查詢的處理 ◆ 聆聽及瞭解客戶的查詢及要求 ◆ 向客戶提出問題，以獲取足夠資料作出貨運收費計算 ◆ 按貨物的特性、數量等，選取合適運價 ◆ 利用電腦軟件或方程式，計算貨運運費 ◆ 按貨物的特性及載運要求，計算貨運運費及其他收費</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 向客戶解釋運價、運費、收費的原則及計算結果 ◆ 利用不同渠道，如：電話、電郵、信件形式作回答或解釋
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能正確地列舉有關貨運訂單的運費、收費的項目及計算原則；及</p> <p>(ii) 能就貨運運費及收費，向客戶提出正確的建議。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	計算佣金及優惠方案
2. 編號	LOAFSM307A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司及空運貨運代理公司。具此能力者，能計算承運商與貨運代理或貨運代理與客戶之間的合約內有關空運運費的佣金及優惠。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 佣金及優惠 ◆ 瞭解佣金及優惠方案的概念 方案的基本 ◆ 瞭解合法與非法佣金及優惠的分別 知識 ◆ 認識不同類別貨運代理的功能及運作 ◆ 瞭解航空公司與貨運代理、貨運代理之間及 貨運代理與付貨人等不同層次的市場運作 ◆ 瞭解不同營運模式下，佣金的計算方法及準 則 ◆ 瞭解不同國家或地區對佣金或優惠方案的要 求 ◆ 認識業內的優惠方案，如平衡集箱³⁹、折扣價 格等</p> <p>6.2 佣金及優惠 ◆ 按行業慣例、商會指引、雙方合約的原則， 方案的計算 計算代理與代理之間的分賬或佣金 ◆ 按出口及入口代理的行規或合約內容，計算 有關佣金、利潤及收費 ◆ 按照體積重量計算低密度貨物的回扣⁴⁰ ◆ 按航空公司與貨代的合約，計算有關平衡集 箱的優惠方式</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按合約條款或行業慣例，計算不同形式的佣金及優惠。
8. 備註	

³⁹ Equalization

⁴⁰ rebate

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	統籌空運貨物集運拼箱
2. 編號	LOAFCT301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運代理、空運貨站。具此能力者，能統籌散裝或不同貨主的空運貨物，並能正確地裝拼成可上載飛機的貨物組合。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 拼裝空運貨物 ◆ 認識不同載具及貨板的大小、負重、承受壓力、機種配合、載重量及弧度等 ◆ 瞭解監管機構、航空公司對裝板及載具的要求 ◆ 瞭解目的地國家對載運的特別要求 ◆ 瞭解各類裝板使用的物料，如：繩、網、膠布、帶、扣、貼等的性質及使用方法 ◆ 認識繫繫的方法、標準及使用限制 ◆ 認識拼裝空運貨物文件的內容 ◆ 瞭解拼裝空運貨物所需的人手 ◆ 認識搬動載具及貨板的方法及器材，如叉車的使用</p> <p>6.2 統籌拼裝空運貨物 ◆ 運用拼裝負載表⁴¹上的資料，檢查所需拼裝貨物、貨板及載具是否齊全 ◆ 檢查是否有特別貨物，如超長、超高 ◆ 檢查貨物是否使用墊板⁴² ◆ 因應不同類別貨物，調度合適的載具或貨板 ◆ 掌握負載表內需拼裝的貨量 ◆ 安排拼裝貨物的先後次序與位置 ◆ 準備足夠的裝板及使用物料</p>

⁴¹ Cargo Load Plan

⁴² spreader

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 調度合適的器材，搬動貨物、貨板及載具 ◆ 指導理貨人員，按計劃進行拼裝 ◆ 指導理貨人員，使用各類裝板，並用物料繫緊 ◆ 檢查貨板是否符合安全標準 ◆ 執行拼箱安全視察 ◆ 向上級報告完成工序 ◆ 若不能按負載表完成拼裝工作，向上級匯報及建議可行之措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照要求，有效地統籌空運貨物的拼裝工作；</p> <p>(ii) 能閱讀拼裝負載表等文件，估計人手、工具及併裝所需時間；及</p> <p>(iii) 能監督工作人員，拼裝符合標準要求的貨物組合。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	計劃空運貨物集運拼裝
2. 編號	LOAFCT303A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運代理、物流公司。具此能力者，能按照企業的程序和要求，於接收空運貨物後，有效地進行空運貨物集運拼裝。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 集貨拼箱基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據艙位預訂情況、備註及訂位記錄摘要表，瞭解有關資料：<ul style="list-style-type: none">• 主、分航空貨運單編號• 付貨人和收貨人• 中轉地、目的地機場的名稱及代碼• 貨物件數、類別等• 裝貨和文件的就緒時間• 貨物預計到達時間• 預計或實際之貨物重量和規格尺寸• 所需的特殊處理（如有需要）◆ 不同貨板及空運載具的限制，例如：總載重、體積、負壓等◆ 不同機種的載具載運要求◆ 不同入口國家或機場的載具、載運及保安要求 <p>6.2 擬備集貨拼箱計劃</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 預計所需的艙位◆ 向個別的航空運輸商預訂艙位◆ 與航空運輸商確認艙位◆ 起草裝卸計劃工作表，並提交給上級核査和審批

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 檢查所有的貨運計劃，因應貨運的數量、重量、尺寸等，作出適當調整，並按照監管機構所發的指引，編製最佳集貨併箱計劃 ◆ 檢查併裝計劃表的組合是否符合有關機場、機種、入口國家及保安的要求 ◆ 編製併裝計劃表，以物流公司、貨運代理或空運貨站理貨員進行集貨併裝工作 ◆ 能使用軟件輔助編製併箱計劃 <p>6.3 集貨拼箱的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 併箱計劃不可超出載具物理承載限制，並充分利用載具的空間及負重，以減低載運成本，或使貨物的重量及體積比例達致最高的回報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能按照企業及監管機構的程序和要求，擬備集貨併箱計劃；及 (ii) 能在編製併箱計劃時，充分利用載具及貨板。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排空運貨物集運文件及協調工作
2. 編號	LOAFCT304A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運代理。具此能力者，安排不同托運人的空運貨物付運時，能處理空運貨物集運文件以及相關的協調工作。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物集運知識 ◆ 瞭解集運的概念、特點、好處及限制 ◆ 瞭解集運所需的程序及文件安排 ◆ 瞭解不同企業及參與者在集運過程中的角色及責任 ◆ 瞭解主航空貨運單及分航空貨運單的分別</p> <p>6.2 安排空運貨物集運事宜 ◆ 為每票獨立空運貨物編製分航空貨運單 ◆ 為集運貨物編製主航空貨運單 ◆ 安排載運規劃人員，編排最佳的集運貨物組合，其中的考慮因素有：<ul style="list-style-type: none">• 利用地區、到達時間及主要目的地等共同特徵• 利用共同航班• 載具使用率得以充分發揮• 使貨物的重量及體積比例達致貨運代理最高的回報◆ 為每票集運貨物編寫貨運清單⁴³ ◆ 把貨物及所需文件送往空運貨站及完成交收程序 ◆ 貨到後，聯絡海外貨運代理，協調以空運單為單位，安排分拆貨物</p>

⁴³ Cargo Manifest

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 貨到後，取得收貨人或海外貨運代理的回饋訊息 ◆ 記錄文件及存檔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有效地安排空運貨物集運文件及相關協調工作；及</p> <p>(ii) 能確保所作出的安排符合航空公司的付運條件。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	統籌空運載具的調度
2. 編號	LOAFCT305A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司或使用空運載具的企業。具此能力者，在使用空運載具時，能按企業營運方針及作業程序，統籌空運載具的調度，使航空貨運運作安全及暢順。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運載具調度 ◆ 明白空運載具的概念及用途的基本知識 ◆ 認識不同載具的形狀、大小、邊長、載重及簡稱 ◆ 認識不同載具所屬航空公司或物流企業的標誌、辨識及編碼 ◆ 認識空運載具的運作，處理庫存量及安全庫存量 ◆ 瞭解向其他企業借入及歸還空運載具的安排 ◆ 瞭解其他機場的空運載具庫存量、運送量</p> <p>6.2 統籌空運載具 ◆ 提供合適的工具，搬運空運載具的調度 ◆ 安排不同空運載具的數量，並確保載具的供應足夠應付未來所需 ◆ 掌握空運載具的運作情況，並處理庫存量及安全庫存量 ◆ 編製庫存預測及計算存量 ◆ 確保載具的可用性 ◆ 調度需要維修或屬於不安全的載具前往指定地點 ◆ 製作調配記錄及安排存放地點</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握不同地點空運載具的數據及預計進入及調出時間 ◆ 編製空運載具進出存庫計劃，並作出安排 ◆ 管理空運載具，發放合適的載具予貨運代理或付貨人，以作貨物併裝 ◆ 掌握空運載具的交收及文件處理的效率 ◆ 調撥從其他相關企業借來空運載具，並做記錄 ◆ 安排載具借給其他相關企業 ◆ 安排空運載具往其他機場及接收從外國機場來的載具
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照企業的經營方針，管理空運載具的接收、發放、儲存、維修保養等，使載具的使用達致最佳的成本效益；</p> <p>(ii) 能準確地預計載具的使用量及庫存量，以應付各航班的載運需要；及</p> <p>(iii) 能處理企業內部載具的調撥及與其他企業借還載具的工作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	記錄空運貨物運輸事故
2. 編號	LOAFCT306A
3. 應用範圍	此能力單元適用於與空運有關的貨運及物流公司。具此能力者，能記錄空運貨物運輸事故，使承運人與付貨人能有效地處理保險及理賠事宜。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物運輸事故的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解空運貨物運作中出現運輸事故原因◆ 掌握運輸事故記錄方法及技巧◆ 瞭解記錄貨物運輸事故的重要性◆ 瞭解航空貨運流程與工序◆ 瞭解不同參與者，如：承運人、代理、付貨人的權責◆ 瞭解貨物保險及理賠的程序 <p>6.2 記錄空運貨物運輸事故</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 使用公司有關貨物運輸事故記錄表◆ 詳細記錄貨物或其包裝的破損程度◆ 記錄貨物的狀況及處理方法◆ 若要繼續航程，記錄貨物重新包裝情況◆ 記錄發現事故的地點及過程◆ 記錄涉及的文件及其內容◆ 利用器材記錄當場的證據◆ 安排收貨人作共同檢查◆ 妥善保存記錄及交予上級或相關人士
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能正確地填寫貨物運輸事故記錄表； (ii) 能利用空運貨物的知識，描述及記錄事故的重點；及 (iii) 能利用合適器材，記錄及儲存事故的證據。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	調配空運載具
2. 編號	LOAFCT307A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司或使用空運載具的企業中處理空運載具的工作人員。具此能力者，在使用空運載具時，能按企業營運方針及作業程序，調度空運載具，使航空貨運運作暢順。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運載具調配的基本知識 ◆ 明白空運載具的概念及用途 ◆ 認識不同載具的形狀、大小、邊長、載重及簡稱 ◆ 認識不同載具本身所屬航空公司或物流企業的標誌、編碼等 ◆ 認識不同載具的使用限制 ◆ 認識處理不同載具時需留意的事項，如開啓位置、繫繫方法、易損位置等 ◆ 認識空運載具的運作處理庫存量及安全庫存量</p> <p>6.2 調配空運載具 ◆ 確保使用合適工具及方法搬動空運載具 ◆ 掌握不同載具的數量，並確保載具的供應足夠應付未來所需 ◆ 調度不合安全及需要維修的載具往指定地點 ◆ 製作調配記錄表及安排存放地點 ◆ 掌握在不同地點的空運載具的數據及預計進入及調出時間 ◆ 安排空運載具進出存庫 ◆ 執行管理空運載具，發放合適的載具予貨運代理或付貨人，進行貨物併裝</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行空運載具的交收及文件處理 ◆ 記錄及調配從其他相關企業借來的空運載具 ◆ 對借給其他相關企業的空運載具作出運送安排
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有效地按照已訂計劃或指示，安排空運載具的調度。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	交收空運危險品
2. 編號	LOAFCT308A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運代理或空運貨站。當付貨人向空運貨運代理或空運貨站交收出口空運危險品或各有關企業處理進出口空運危險品時，所需的能力單元。具此能力者，能夠依照機構的程序和要求，安全地執行檢視及交收空運危險品的程序。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 危險品處理的基本知識 ◆ 瞭解空運貨物出口及入口程序 ◆ 明白危險品處理的基本知識，包括： • 危險品分類 • 危險品存放要求 • 不同危險品的特性 • 不同危險品所需的標示及標籤 • 運載及存放危險品所需的文件 ◆ 認識承運人及其代理在承運危險品上的責任 ◆ 瞭解危險品處理的安全知識</p> <p>6.2 交收空運危險品 ◆ 目測危險品包裝、標示及標籤 • 指出該項危險品在包裝及資料上的不足或錯誤 ◆ 檢察交收危險品所需文件 • 根據機構所提供的檢察表，在交收危險品時，檢查所需的文件是否齊全及填寫妥當，如付貨人危險品聲明書⁴⁴ • 指出該項危險品所需文件的內容是否有錯誤或遺漏 • 在上司的指示下，拒絕交收該危險品</p>

⁴⁴Shipper's Declaration

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 完成交接收危險品所需程序 <ul style="list-style-type: none"> • 在文件上正確記錄所接收或拒收的危險品及其相關資料 • 知會有關人士是否接收該項危險品的承運或交付 • 正確地指示員工將危險品送往應該存放地點，或從存放地點提取 • 若在處理過程中，對該項危險品有懷疑，立刻知會上級 <p>6.3 危險品的專業處理 ◆ 能夠依照機構及法例要求，完成交收空運危險品的程序</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠根據機構既定的程序和要求，安全地執行檢視及交收空運危險品的程序； (ii) 能夠從空運貨物的外觀，指出有問題的貨物在包裝及資料上的不足或錯誤；及 (iii) 能夠完成相關文件收發及存檔的工作。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運特殊貨物
2. 編號	LOAFCT309A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運代理或空運貨站。具此能力者，能按貨物的種類，有效地處理空運特殊貨物。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運特殊貨物的 ◆ 瞭解特殊貨物的類型及特性，如過大、 基本知識 工程貨物、遺體、冷凍、貴重等 ◆ 瞭解各種特殊貨物的清關、進出口牌照及文件安排 ◆ 瞭解各種特殊貨物的保安、載運、起卸及儲存要求 ◆ 瞭解各種特殊貨物的處理時間要求、流程或工序 ◆ 瞭解各種特殊貨物的文件處理流程 ◆ 認識有關特殊貨物載送的法例或條約 ◆ 認識有關特殊貨物載送的保險要求 ◆ 認識有關空運行業貨運標準對有關特殊貨物的要求及指引 ◆ 瞭解特殊貨物處理的安全知識</p>

	<p>6.2 處理空運特殊貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 查核有關空運行業貨運標準對有關特殊貨物的要求及指引 ◆ 使用合適的設備，及正確地起卸或搬動特殊貨物 ◆ 檢查特殊貨物是否附有所需的文件或單證，如遺體附有死亡證明、醫生或衛生證明 ◆ 檢查所附標籤、標示、文件、包裝或封條是否一致 ◆ 按照檢察表及公司營運方針，在上司的指示下，收取或送運貨物 ◆ 正確地編製公司所發文件 ◆ 使用合適設備，進行運送、停放或儲存特殊空運貨物的工序 ◆ 安排合適的空間、位置及環境予特殊貨物 ◆ 安排適合的設備及器材，保持特殊貨物所需的環境，如冷凍環境或保安要求 ◆ 發出指引，提示收貨人或下一個服務環節所需預備的工具 ◆ 記錄或檢察處理過程及步驟 ◆ 向上級報告特殊情況及作文件存檔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> (i) 能正確指出不同特殊貨物的處理流程及工序； (ii) 能正確指出不同特殊貨物的文件及其他特別需要；及 (iii) 能安排適當的設備及器材，以保持特殊貨物所需的環境。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理動物及鮮活易腐貨物
2. 編號	LOAFCT310A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司或空運貨站。具此能力者，能按貨物的種類，有效地處理空運動物及鮮活易腐貨物。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運動物及鮮活易腐貨物的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識有關航空業貨運標準中處理空運動物及鮮活易腐貨物的要求◆ 認識有關國家的動物進出口法例◆ 認識不同動物及鮮活易腐貨物的共容性◆ 認識有關動物的載運、時間及空間的要求◆ 認識鮮活易腐貨物的類型及特性◆ 認識有關保鮮保活的條件◆ 瞭解所需的包裝、冷凍溫度、容器、載具◆ 認識動物及鮮活易腐貨物的起卸須知◆ 認識動物及鮮活易腐貨物的保險要求◆ 瞭解動物載具的類別及特徵◆ 瞭解動物鮮活易腐貨物處理的安全知識 <p>6.2 處理空運動物及鮮活易腐貨物</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 查核有關空運行業貨運標準對有關特殊貨物的要求及指引◆ 按航空業貨運標準的指引，選擇合適的載具運載動物◆ 訂立動物在運送中死亡的承運人責任◆ 提供合不同動物的適載運環境及活動空間◆ 收取及核查動物的健康證明文件◆ 向付貨人瞭解鮮活易腐貨物的類型及特性

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 安排合適的機型予以付運 ◆ 安排盡早交收動物及鮮活易腐貨物 ◆ 準備載具的安排，如： <ul style="list-style-type: none"> • 檢查氣溫、氣壓、濕度 • 電力供應 • 提供氧氣 • 有關記錄儀器 • 封條 ◆ 有需要時，安排公證行查驗或獸醫檢查 ◆ 填寫文件或輸入電腦系統作記錄
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照貨物的類別、航空業貨運標準及公司營運標準，有效地處理動物及鮮活易腐貨物。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運課稅物品
2. 編號	LOAFCT311A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運代理、物流公司或空運貨站。具此能力者，能按貨物種類，有效地處理空運課稅貨物。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運課稅物品的基本知識 ◆ 瞭解課稅的概念及原則 ◆ 認識課稅品的類別、處理流程及步驟 ◆ 認識課稅品處理過程中所需的文件、進出口許可證及商業單證 ◆ 瞭解保稅倉的運作 ◆ 瞭解保稅倉及課稅品的儲存時限 ◆ 瞭解開放式保稅倉的運作 ◆ 認識有關應課稅品條例 ◆ 瞭解保稅倉豁免的要求</p> <p>6.2 處理空運課稅物品 ◆ 把應課稅品與其他貨品分隔處理 ◆ 遞交應課稅品的搬運許可證 ◆ 存放應課稅品於海關監管的保稅倉或保稅地點 ◆ 記錄有關應課稅品的進出及存放量 ◆ 知會海關應課稅品的進出存放情況 ◆ 與海關聯絡，檢查有關保稅倉 ◆ 正確地填寫所需的文件 ◆ 與海關聯絡，處理有關貨物的重新包裝、標籤 ◆ 向海關申報有關存放量與記錄出現不一致的情況</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供有關記錄予海關查詢 ◆ 有任何懷疑，應匯報上級
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按有關海關程序，安排應課稅品進出保稅倉；及</p> <p>(ii) 能按有關海關程序，正確地填寫及處理文件，並作記錄。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運貨物撤銷程序
2. 編號	LOAFCT312A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司及空運代理公司。具此能力者，能因應托運人的指示，妥善地執行貨物撤銷載運程序。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物撤銷 ◆ 瞭解空運貨物流程及工序 的基本知識 ◆ 瞭解空運貨物流程中不同參與者的權責 ◆ 瞭解空運貨物載運撤銷的原因 ◆ 認識有關國家的海關運作 ◆ 瞭解貨物載運撤銷的程序及文件安排</p> <p>6.2 空運貨物撤銷 ◆ 掌握貨物撤銷載運的指示 的處理 ◆ 追蹤涉及貨物的位置及查探貨物現時的情況，如貨物尚未交付、付運中、貨站儲存中等 ◆ 通知管有有關貨物的公司，作出扣貨及不作付運的安排 ◆ 若貨物已運往禁區或上機待運，考慮能否拆箱取回 ◆ 若貨物已運往外地，考慮能否運回始發地 ◆ 按指定程序與各有關單位（如海關、航空公司等）處理貨物回取 ◆ 聯絡托運人商討有關費用及安排 ◆ 按指示，安排貨物作暫存、送回托運人或棄置 ◆ 記錄事故資料及有關文件存檔等</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能就托運人撤銷空運貨物的要求，執行處理撤銷空運貨物的程序。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	核實空運貨物達致付運要求
2. 編號	LOAFCT313A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司及空運代理公司。具此能力者，能按航空業貨運標準，覆核空運貨物是否符合付運要求。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物付運要求的基 本知識 ◆ 瞭解空運貨物付運條件 ◆ 瞭解航空業貨運標準 ◆ 認識所需文件及空運單的功能 ◆ 認識空運貨物包裝的要求 ◆ 認識空運貨物標籤與標示的要求 ◆ 認識危險品及特殊貨品的文件及付運要求 ◆ 認識主、副空運提單的功能 ◆ 認識法例及承運人在付運上的要求</p> <p>6.2 覆核空運貨物 ◆ 按公司指引及檢察表，覆核貨物的文件、外觀及申報內容是否適合付運 ◆ 目測貨物的包裝、標籤及標示是否合適 ◆ 檢查貨物的隨機文件內容是否與貨物的包裝、標籤及標示一致 ◆ 檢查貨物的空運提單內容 ◆ 檢查貨物所需的進出口文件 ◆ 檢查貨物的重量、體積、大小、負壓等是否與運載的飛機配合，例如：機門的大小等 ◆ 檢查是否已提供貨物所需的特別處理措施或設備 ◆</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按航空業貨運標準及有關要求，正確地指出貨物可作付運或不可作付運的原因。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理無人提取空運貨物
2. 編號	LOAFCT314A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司及空運代理公司。具此能力者，能因應托運人的指示，妥善地執行貨物無人提取程序。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 處理無人提取航 空貨物的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解航空貨物的提貨程序◆ 認識運費收取的程序及權責◆ 瞭解海關清關程序◆ 瞭解貨物無人提取的原因，例如：<ul style="list-style-type: none">• 拒絕提取• 貨運單掛失◆ 瞭解法律或公司對提貨限期的要求◆ 認識處理無人提取貨物的方法及程序 <p>6.2 處理無人提取航 空貨物</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 向有關人士瞭解無人提取的原因◆ 向托運人或必要時代理⁴⁵徵求意見，瞭解處理方法及程序◆ 進行清點、登記、保管工作◆ 若有可疑，通知海關或執法機構作調查◆ 按公司的運作程序及貨物的類別，採取合適的處理方法，如棄置、移交政府部門或機構等◆ 計算有關費用，向有關人士收取◆ 交予會計部門處理

⁴⁵ Case-of_need

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按托運人的指示，有效地處理無人提取的空運貨物。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用保安科技協助處理貨運保安事宜
2. 編號	LOCUSS301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流及貨運公司。具此能力者，能應用保安科技協助保安承辦商執行貨運保安工作。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保安科技的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識一般用於物流的保安科技的基本設備◆ 瞭解高科技貨品所要求的倉儲保安需要◆ 瞭解閉路電視、出入控制、感應器的功能及特性◆ 瞭解場地出入口的保安系統◆ 瞭解由監管機構、認證機構、行業貨運標準及相關法例所要求的保安標準、措施及設備 <p>6.2 運用保安科技</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按實際物流場地及環境，收集保安系統記錄的日常數據◆ 掌握公司物流作業及貨物的特性，協助建議使用合適的保安設備◆ 建議保安服務承辦商／供應商安裝閉路電視、出入控制及定位追蹤等保安設施，其位置及所需注意事項◆ 使用保安監察系統，協助保安服務承辦商建／供應商進行保安監察的日常運作

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 协助保安服务承辦商／供應商建議安裝防盜設備及相關電子系統，如不同方式的感應器、貨物辨識設備、倉儲管理系統 ◆ 协助保安服务承辦商／供應商建議安裝的工作人員身份辨識及登記系統 ◆ 按公司營運政策提供符合保安標準的設施，儲存貴重貨物
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司營運政策及行業標準，在公司指引下，協助保安服務承辦商／供應商建議進行保安工作，及運用合適保安科技，使物流運作更加安全。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行空運保安管制程序
2. 編號	LOAFSS301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於物流公司、航空公司、貨運站、貨運代理公司。具此能力者，能執行空運保安管制程序。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運保安知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貨運保安計劃的運作◆ 瞭解有關處理航空貨物進出口或轉口的流程◆ 瞭解有關貨物保安的管制措施或程序◆ 瞭解有關監管貨物保安的制度及要求◆ 瞭解有關文件的內容及格式◆ 瞭解有關豁免貨物的種類 <p>6.2 執行空運保安管制</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 目測貨物的外觀，判斷是否有人為干擾◆ 目測貨物包裝上所載的資料是否與貨運文件內容相符◆ 按照指示及檢查結果，填寫有關文件或輸入電腦，以作記錄◆ 妥善保存空運保安管制的紀錄◆ 執行應變措施，如通知上級及監管機構
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照企業及監管機構訂立的程序和要求，檢查空運貨物，並進行空運保安工作；及 (ii) 能目測貨物及指出資料的錯漏或所受到的人為干擾。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行監管空運付貨人的保安程序
2. 編號	LOAFSS302A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司或貨運代理。具此能力者，能執行監管空運付貨人的保安程序。
4. 級別	3
5. 學分	2 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解空運保安監管制度 ◆ 認識監管機構所訂立的空運保安監管制度，如管理代理人制度⁴⁶</p> <ul style="list-style-type: none">• 空運保安監管制度的功能及概念• 管理代理人、已知托運人⁴⁷及監管機構的權責• 空運保安監管制度功能及程序 <p>◆ 認識有關的本地法例及國際條約</p> <p>◆ 掌握獲取所需文件樣本作參考的方法</p> <p>6.2 執行監管托運人的制度 ◆ 確定托運人的身分，並予以登記</p> <p>◆ 確保與托運人訂立商業合約時，托運人要作出保安聲明</p> <p>◆ 撰寫有關聲明及文件予付運人使用</p> <p>◆ 向有關機構登記托運人的身分及通知有關托運人所編配的編號</p> <p>◆ 確保裝運單據或其他文件註明已知的托運人編號</p> <p>◆ 妥善保存有關文件及記錄</p> <p>◆ 定期執行重新確定已知托運人的工作</p>

⁴⁶ Regulated agent regime

⁴⁷ Known consignee

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照監管機構所訂立的空運保安監管制度，完成確認客戶的工作；及 (ii) 能檢查來往文件及加以妥善保存，並提供給監管機構查照。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	瞭解不同貿易模式及其進出口或轉口文件需要
2. 編號	LOCUIE301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流公司。具此能力者，能就不同的貿易模式，瞭解不同進出口或轉口文件需要。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 不同貿易模式的基本知識 ◆ 認識不同形式的貿易概念，其中包括： 進出口、轉口貿易、各類加工貿易、補償貿易、兩岸貿易、電子貿易等 ◆ 認識涉及內地貿易模式及其報關制度 ◆ 瞭解不同形式的貿易所涉及的特定物流環節，如海關監管、儲存安排、保稅安排、轉關安排、封關、聯檢等 ◆ 瞭解不同形式貿易所涉及的貨物流程及文件處理 ◆ 認識不同形式貿易所涉及的機構及政府部門</p> <p>6.2 處理不同貿易模式的文件 ◆ 向付貨人或其代理收集所需的文件，如買賣或加工合約、商業單據、進出口或轉口許可證及文件等 ◆ 擬備公司簽發的有關貨運文件 ◆ 按檢察表檢查所需文件 ◆ 要求收貨單位或公司發出合適及具效力的貨物收據 ◆ 擬備及處理清關及報關文件 ◆ 按機關或部門需要，制定合適的文件，以貯存、提存、運送受監管貨物 ◆ 向客戶及其他公司或部門催收所需文件 ◆ 向機關或部門呈送所需文件</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能就不同的貿易需要，正確地處理進出口或轉口文件。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理保險證書、保單或相關文件
2. 編號	LOCUIL305A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，在指導下，能夠合法及妥善地處理保險證書、保單或相關文件事宜。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 對於法例要求及 保險業運作具相關的知識 ◆ 對各類保險行業運作、投保人、保險中介人及保險公司角色上的分別及一般保險條款有初步瞭解 ◆ 能處理一般文書及檔案儲存工作 ◆ 懂得運用一般電腦軟件／公司所應用的軟件 ◆ 對保險證書、保單或相關文件其不同之處、法律效力及重要性有初步瞭解 ◆ 瞭解最新法例對在展示保險證書正本或相關文件的要求，並明白若違反相關法例所產生的影響</p> <p>6.2 合法及妥善地處理保險證書、保單或相關文件事宜 ◆ 根據與保險中介人或保險公司之間的往來文件，核實保險證書、保單或相關文件的內容 ◆ 於核實過程中若發現錯誤或遺漏，須適時向上級匯報或作適當的處理 ◆ 能配合公司作業情況及聯絡相關部門，依據法例要求，展示保險證書正本或相關文件於適當位置，以保障公司合法地運作 ◆ 將其他於法例要求下不需展示的相關文件妥善存檔 ◆ 運用一般電腦軟件／公司所應用的特定軟件以記錄、存取檔案</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 在指導下，能合法及妥善地處理保險證書、保單或相關文件 。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	進行業內及客戶間的電子訊息交換
2. 編號	LOCUEL302A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關企業。具此能力者，能於各物流業相關單位，在進行物流作業相關的文件交換時，以電子訊息的方式與相關單位進行訊息交換。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 電子訊息交換的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識公司及其相關單位之間的日常物流作業程序◆ 認識公司或其他相關單位的網頁在網上物流及電子訊息處理的功能及角色◆ 認識公司及其相關單位的電子文件或訊息的適當格式◆ 認識公司與相關單位之間進行網上物流作業的流程、電子文件或訊息發送、接收或交換方式和所採用的技術、保安程序和要求◆ 認識公司及其相關單位之間進行網上物流作業的相關法律責任和風險◆ 認識物流業常用的電子訊息交換的標準、格式和技術，例如：<ul style="list-style-type: none">• 電子數據交換⁴⁸• 可擴展標示語言⁴⁹• 數碼貿易運輸網絡⁵⁰◆ 掌握操作公司所採用的處理電子文件交換的電腦軟件◆ 認識公司和其他相關單位所採用的電子訊息交換標準、格式和技術的共容

⁴⁸ Electronic Data Interchange (EDI)

⁴⁹ Extensible Markup Language (XML)

⁵⁰ Digital Trade and Transportation Network (DTTN)

	<p>6.2 與相關單位進行電子訊息交換 ◆ 能按公司的要求及程序，適當地處理網上物流作業所需的電子文件或訊息</p> <p>◆ 能按公司及其相關單位的需求、電子保安程序和電子文件或訊息交換和儲存程序，執行網上物流作業的相關程序(例如：處理經公司網頁接收到的網上訂單)</p> <p>◆ 按照網上物流作業程序，輸入、轉移、傳遞、儲存及發放文件或訊息</p> <p>◆ 發送電子訊息到相關單位</p> <ul style="list-style-type: none"> • 利用公司的專用電腦軟件，把公司需要與其他相關單位進行訊息交換的文件或資料，轉換為適當的電子訊息交換標準和格式，然後把轉換後的電子文件發送到相關單位 • 按照網上物流作業程序進行電子保安程序，如輸入保安編碼、登入身分考查等 <p>◆ 接收來自相關單位所發出的電子訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據發出電子訊息的單位所採用的不同電子訊息交換標準，利用公司的專用電腦軟件，把該電子訊息轉換為公司內部所採用的格式 <p>◆ 處理不共容的訊息發放，如聯絡發件人、轉換解讀軟件、尋求技術支援</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據公司和不同單位所採用的電子訊息交換標準、格式和技術，正確地利用公司的專用軟件完成電子訊息的發送、接收和傳譯。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	設計各類貨運電腦報表
2. 編號	LOCUEL303A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關企業。具此能力者，能就各物流業相關運作流程，設計各流程使用的電腦報表，以提高運作效率。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流作業及相關電腦報表的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司或單位在日常物流作業時所需處理的電腦報表（例如：庫存量報表）的功能◆ 瞭解完成相關電腦報表的所需的資料◆ 瞭解處理相關電腦報表的流程，以及與公司相關的資訊系統之間的關係◆ 瞭解公司所採用的電腦報表及相關的電腦軟件，以及其功能和限制 <p>6.2 設計物流作業常用的電腦報表模版</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按個別公司和相應單位的需求，分析建立電腦報表的需要及其成本效益◆ 按個別公司和相應單位的需要，設計各物流作業程序所需的相關電腦報表模版⁵¹◆ 編寫、填寫及簽發電腦報表的指引及步驟◆ 分析所需輸入的資料與其他報表的相關性及其共用性◆ 深入瞭解用戶及輸入資料人員對電腦報表的使用及有效性的意見
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按個別公司和相應單位的要求，以及不同電腦報表的處理流程，設計各物流作業常用的電腦報表。
8. 備註	

⁵¹ Document Template

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行物流業內相關的電子商貿作業程序	
2. 編號	LOCUEL304A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關公司。具此能力者，能於物流業內相關公司或單位之間，進行不同形式的電子商貿作業。	
4. 級別	3	
5. 學分	6 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 電子商貿作業的基本知識 ◆ 瞭解電子商貿的種類，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 公司和消費者之間的電子商貿• 公司和公司之間的電子商貿• 消費者和消費者之間的電子商貿 <p>◆ 瞭解公司及其相關單位之間的電子商貿關係</p> <p>◆ 認識公司物流運作中那些環節可採用或適用於電子商貿運作</p> <p>◆ 認識公司的電子商貿作業程序，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 客戶連線和保安• 客戶資料處理• 搜尋管理• 內容和產品／服務目錄管理• 付款管理• 作業流程管理• 特別事件／訊息通報等 <p>◆ 認識公司及其相關單位之間的電子商貿作業所採用的資訊科技技術</p> <p>◆ 瞭解進行各類電子商貿作業時，公司與不同單位之間的相關法律責任和風險</p> <p>6.2 執行物流業內相關單位之間的電子商貿作業 ◆ 根據公司與其不同的相關單位之間的電子商貿關係，採用相應和適當的技術，進行電子商貿作業</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保負責員工的級別可進行電子商貿作業 ◆ 按電子商貿作業指示，進行電子訊息及文件交換 ◆ 保留電子商貿作業的補充記錄
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 在與個別單位進行電子商貿作業時，能按照與該單位之間的電子商貿關係，採用相應和適當的技術，確保與該單位正確地進行相應的電子商貿作業。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用空運服務網絡平台
2. 編號	LOAFEL301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運的企業。具此能力者，在物流運作時，運用已有的公營、私營、商業夥伴或自行發展的網絡平台，加強物流運作的效益及可靠性。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業網絡平 ◆ 瞭解網絡平台的概念 台相關知識 ◆ 瞭解企業的貨運流程及運作 ◆ 瞭解網絡平台在貨運流程上發揮的作用 ◆ 瞭解網絡平台的功能及使用說明 ◆ 瞭解網絡平台的電子保密功能及文件和資料的公開程度</p> <p>6.2 運用物流業網 ◆ 運用物流業網絡平台功能，編製日常文件 絡平台進行物 ，進行文件傳遞、公開資訊、資料傳遞（ 流操作 上載、下載、儲存等）工作 ◆ 運用物流業網絡平台，進行貨物追蹤及行 內市場交易 ◆ 擇選及確認適合網絡運作需要的特性，如 網絡的公開程度、接收及處理人員的身份 及訊息保密度 ◆ 記錄及儲存網絡平台進行的操作活動 ◆ 把作業完成的訊息、結果或反饋伸延至企 業內部運作 ◆ 參加物流業網絡平台服務提供者的培訓、 工作坊 ◆ 定期接收網絡平台服務提供者的更新訊息 ，並掌握其對日常運作的影響</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能有效地運用網絡平台服務有關的功能及掌握網絡平台服務軟件的使用程序； (ii) 能按照企業的操作需要，處理、傳遞、分析網絡平台完成物流運作的訊息等；及 (iii) 能按照企業的操作需要，把網絡平台上完成的操作記錄伸延至企業內部運作。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理一般工業意外
2. 編號	LOCUSH302A
3. 應用範圍	適合於不同的物流公司。具此能力者，於有關物流業的工作地點，當意外發生時，根據公司定下的守則及應變措施，按意外的嚴重性及即時風險作出適當的處理及支援。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業常見的工業意外</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白一般工業意外的類別及成因，工業意外類別包括：人體下墮、壓傷、觸電、火警、灼傷、氣體中毒、爆炸、撞擊受傷及體力處理操作受傷等◆ 明白物流業工作流程中，較高出現的意外及其成因◆ 明白一般工業意外的相應處理及預防方法，例如：防護措施、工作指引、工作許可證制度、緊急處理措施、安全管理制度、職業健康及安全計劃、個人防護設施等◆ 認識公司定下的緊急應變措施，如：消防設備及急救箱位置、緊急逃生路徑 <p>6.2 處理一般工業意外</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 在意外發生時，能蒐集相關資訊，瞭解意外嚴重性及即時風險，夠根據公司定下的守則作出適當的決定，如◆ 懂得在現場處理一般工業意外，包括一些簡單應變措施，並向管理層作適時匯報<ul style="list-style-type: none">• 即時內部處理• 送院求醫• 報警處理• 緊急疏散等

	<p style="text-align: right;">◆ 根據公司定下的指引，處理現場事項， 如盡呈報、填寫記錄等</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠明白一般工業意外的類別及物流業工作流程中較高出現的意外及成因；及</p> <p>(ii) 能夠在熟悉的工作環境下，當意外發生時，根據根據公司定下的守則及應變措施，按意外的嚴重性及即時風險，作出適當的處理及安排。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行物流業職業安全及健康的管理系統
2. 編號	LOCUSH303A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業企業及單位。具此能力者，在執行職業安全工作方面，能有效地執行企業的職業安全及健康管理制度。
4. 級別	3
5. 學分	12 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 職業安全、健康 ◆ 明白基本職安健知識及其應用系統的基本知識 ◆ 明白物流業內各級人員的安全責任，包括在法律方面的責任 ◆ 瞭解公司的職業安全及健康管理制度 ◆ 認識公司物流運作有關環節及工作地點 ◆ 瞭解物流運作的有關環節及工作地點，所需執行的職安健事宜 ◆ 瞭解在物流業場地上的職安健系統及其應用 ◆ 認識物流業場地潛在的職安風險</p> <p>6.2 執行職業健康、安全管理系統 ◆ 按職業健康安全管理系統所訂下的程序及指引，進行不同方面的措施，如安全視察、個人防護、預防措施，以提供安全工作環境 ◆ 提供足夠資源、資訊及訓練 ◆ 按不同職級，進行不同層次的工作，如操作、督導、檢查、記錄、處理危急事情等 ◆ 執行公司的職業安全及健康管理制度，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 貫徹管理系統的目標• 組織管理委員會進行定期的檢討• 執行管理系統機制• 執行監管機制</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 提供回應制度 • 為新入職的員工提供職業健康及安全管理系統方面的培訓 • 支援安全委員會與工作小組工作 ◆ 能運用基本職業安全管理知識，在場地上進行職業安全及健康管理，以減少意外發生，管理事項包括： • 巡查工地安全 • 檢查防護措施 • 評估基本風險 • 跟進意外調查 • 協助推行安全推廣項目 • 執行工作危害分析 • 組織相關小組會議等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照公司的職業安全及健康管理系統的目標及程序，進行不同的工作，確保符合職安健相關法例的要求，以及員工在進行工作時的健康和安全。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行危險品的安全運輸及儲存管理	
2. 編號	LOCUSH305A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於各與危險品付運有關的物流公司。具此能力者，在進行危險品的安全運輸及儲存管理工作時，確保危險品運輸及貯存的安全性。	
4. 級別	3	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 危險品安全運輸 ◆ 認識危險品的分類、特性及儲存的基本知識 ◆ 認識國際認可的各類危險物品的符號、標籤、標示</p> <p>◆ 瞭解運輸或儲存各類危險品所需的相關文件和法例要求</p> <p>◆ 認識運輸或儲存各類危險品所需的相關程序</p> <p>◆ 瞭解在運輸或儲存危險品時，若出現意外的相應應變計劃及措施</p> <p>◆ 瞭解運輸或儲存各類危險品的考慮因素，其中包括：運載時間、地理環境、岸上支援等</p> <p>◆ 瞭解運輸或儲存各類危險品的安全措施、設施及事故處理步驟</p> <p>◆ 瞭解運輸或儲存危險品的培訓及所具備的資格及牌照</p> <p>6.2 執行危險品的安全運輸及儲存管理 ◆ 以國際海運危險貨物規則為基礎，選擇載運工具及其類型、路線及人員</p> <p>◆ 選擇危險貨櫃或貨物在運輸工具的積載位置（例如：船艙底部、甲板）所能放置的危險品類型及不能放置在一起的危險品等</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選擇危險貨櫃或貨物在儲存地點的積載位置，如放射物料倉 ◆ 處理危險品的文件及記錄危險品的運輸和存放 ◆ 遵守運輸和存放危險品場所的安全守則，例如不准吸煙等 ◆ 若遇上意外時，向上級通報，並採取有關的應變措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能嚴格遵守運輸和存存危險品的程序和守則，確保危險品在運輸和存存時的安全；</p> <p>(ii) 若遇上意外時，懂得執行相應的應變計劃／措施。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行定期保養物流裝置設備的要求	
2. 編號	LOCUSH306A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於資產性物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務工作上，能按照設備保養計劃，執行設備管理以確保貨運及物流服務質素。	
4. 級別	3	
5. 學分	6 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流裝置 ◆ 明白保養對裝置設備的重要性 設備的保養的知識 ◆ 瞭解主要設備，例如搬運、量度、倉儲等設備對貨運及物流服務質素的影響 ◆ 認識貨運及物流主要設備的使用與保養及有關法規的要求 ◆ 掌握設備採購及其維修保養服務僱用及合約管理的程序及技巧 ◆ 掌握制定程序、日程表、工作指引、維修保養紀錄等技巧 ◆ 掌握基本統計技術及數據分析</p> <p>6.2 執行貨運及物流 ◆ 根據設備的維修及保養管理計劃的要求 裝置設備保養計劃 ◆ 編製維修保養程序及日程表 ◆ 調遣適當的人員及資源進行維修保養工作 ◆ 建立檔案系統，保存維修保養紀錄 ◆ 根據使用與保養指引、標準及技術的要求、設備的安全使用及環保指引等 ◆ 制定工作步驟、記錄格式或表格 ◆ 督導維修保養工作的進行</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 管理損壞及故障設備 <ul style="list-style-type: none"> • 進行損壞及故障調查 • 評估對貨運及物流服務質素的影響 • 根據計劃進行應變或業務恢復措施 ◆ 協助修訂維修及保養管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 協助收集適當的數據，包括維修成本、損壞及故障頻率、服務質素的影響及公司人員的能力等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠清楚闡述各貨運及物流設備對服務質素的影響；</p> <p>(ii) 能夠有系統地進行維修及保養，以確保貨運及物流服務質素；</p> <p>(iii) 能夠撰寫程序及日程表、工作步驟、記錄格式或表格；及</p> <p>(iv) 能夠管理設備損壞及故障，以確保服務持續。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理貨運及物流服務質素問題
2. 編號	LOCUQM301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，進行質素問題的處理。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務 ◆ 明白品質管理的概念 品質檢定報告的 ◆ 掌握管理理念在服務質量控制的應用 格式及內容重點 ◆ 認識公司所制定的品質管理計劃，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 品質管理系統、政策及目標• 品質管理委員會的事務工作• 品質管理教育訓練◆ 瞭解執行貨運及物流服務的程序及方法 ◆ 瞭解執行貨運及物流服務各環節中各員工的權責及溝通模式 ◆ 瞭解客戶對質素的回饋渠道及方式 ◆ 明白貨運及物流服務質素的量度、檢定及記錄方法 ◆ 明白貨運及物流服務品質檢定報告的格式及內容重點 ◆ 掌握基本統計及數據處理技巧 ◆ 掌握分析服務質素的方法及工具，如排列圖、因果分析圖</p>

	<p>6.2 處理各種服務質素情況及問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據品質管理計劃，執行質素保證系統，掌握檢定規格，嚴格檢查每個服務程序的品管監控要點，記錄各種服務質素情況及問題，例如：各執行質素水平、違規、出錯、疏漏、偏差、過多、過少及各項原因等 ◆ 量化品質管理情況及問題，以提供足夠數據或資料，制定品檢報告 ◆ 編寫品檢定報告及分析出現品質問題的原因 ◆ 決定服務質素情況是否到達需要處理水平 ◆ 提供建議作出服務補救措施
<p>7. 評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠根據品質管理計劃，有系統地檢查每個服務程序的品管監控要點，記錄各種服務質素情況；及 (ii) 能夠檢查每個服務執行程序，量化品質管理情況及問題，以提供足夠數據或資料，給管理層制定品檢報告。
<p>8. 備註</p>	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行品質管理培訓項目	
2. 編號	LOCUQM302A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於各提供物流服務公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，協助推行品質管理課程及培訓項目，確保貨運及物流服務從業員的質素。	
4. 級別	3	
5. 學分	6 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 人力資源管理及 ◆ 明白品質管理的概念 課程項目管理技巧 ◆ 認識人力資源及人力質素在品質管理系統上的重要性 ◆ 認識公司在品質管理系統上的人力資源政策 ◆ 對貨運及物流業的能力標準有所認識 ◆ 瞭解公司的物流運作 ◆ 瞭解有關監管機構及法例對現有員工及新加入員工的培訓要求 ◆ 掌握執行培訓及課程項目所需要的管理技巧</p> <p>6.2 課程及培訓項目的執行 ◆ 根據個別公司所制定的品質管理系統上在人力資源管理發展方面的計劃，推行基本品質管理課程及培訓項目，確保貨運及物流服務的質素</p> <ul style="list-style-type: none">• 協助構思及設計基本品質培訓課程• 協助訂立培訓程序及時限• 協助製作培訓材料• 執行基本品質管理課程• 執行培訓課程評核	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據個別公司所制定的品質管理系統，在人力資源管理發展方面的計劃，找尋合適的培訓機構提供相關的品質管理課程及培訓項目 <ul style="list-style-type: none"> • 協助找尋合適的培訓機構 • 協助找尋合適的課程或訓練計劃 • 與培訓機構溝通 • 協助評審合適的培訓機構 ◆ 檢討課程成效 <ul style="list-style-type: none"> • 能夠利用問卷，收集學員對課程的意見 • 能夠協助部門主管核對學員在接受課程訓練後的進展 ◆ 建立檔案系統，有條理地保存培訓、技能和經驗方面的適當記錄 ◆ 向監管機構呈報培訓資料及記錄
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠簡單地說明貨運及物流業的能力標準； (ii) 能夠協助構思及設計基本品質培訓課程； (iii) 能夠有效地執行基本品質管理課程及培訓項目；及 (iv) 能夠有條理地保存培訓、技能和經驗方面的適當記錄。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行環境管理程序
2. 編號	LOCUQM303A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務質量管理系統上執行環境管理工作，協助控制及監管環境管理工作程序，監測及記錄環境績效。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 環境管理系統及 環境檢定的知識 ◆ 認識環境管理的概念 ◆ 認識物流公司所制定的環境管理系統 ◆ 明白環境管理工作程序對環境影響的重要性 ◆ 瞭解貨運及物流服務的作業流程及有關的環保要求，包括國際、國家及地方性的法律規管、作業守則、標準、規範等 ◆ 明白貨運及物流服務環境績效記錄的格式及內容重點 ◆ 掌握貨運及物流業常用的環境監測儀器的使用 ◆ 掌握基本統計及數據處理技巧</p> <p>6.2 環境管理工作及 監察程序 ◆ 瞭解貨運及物流有關的環境管理工作程序、要求及有關國際標準 ◆ 依據公司的指示及有關國際標準，在指導下，進行有關貨運及物流服務的環境管理工作及監察程序 ◆ 按照程序及要求進行環境績效檢測及記錄結果 ◆ 按照程序及要求填寫檢測報告</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立文件紀錄管理及控制系統 ◆ 如發現環境績效上的問題，懂得適時匯報上級及各有關單位
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠正確地依據指示及有關國際標準，執行環境管理工作及監察程序；</p> <p>(ii) 能夠按照程序及要求進行環境績效檢測，記錄結果及填寫檢測報告；及</p> <p>(iii) 能夠有系統地保存環境管理系統的文件及記錄。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	檢查及校準量度設備
2. 編號	LOCUQM305A
3. 應用範圍	此能力單元適合於各擁有量度設備的物流企業。具此能力者，在貨運及物流服務工作上，對影響貨運及物流服務質素的主要量度設備進行檢驗及校準。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白品質管理的概念◆ 認識公司的品質管理系統、政策及目標◆ 瞭解主要量度設備，例如重量、長度、溫度、時間、方向、速度等設備對貨運及物流服務質素的影響◆ 認識貨運及物流的主要量度設備的有關檢驗、校準、調整等的標準及有關法規的要求◆ 瞭解各種量度設備的檢驗及校準的地方及國際標準及方法◆ 掌握統計技術、量度不確定度分析及表達方式 <p>6.2 檢驗及校準量度</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據貨運及物流的主要量度設備對服務質素的影響，確定檢驗及校準的目標◆ 根據國際認可的檢驗及校準方法及標準，建立檢驗及校準計劃<ul style="list-style-type: none">• 採用適當的測量儀器及資源• 訓練或僱用適當或合資格的人員或聘用符合資格的承辦商

	<ul style="list-style-type: none"> • 編定檢驗及校準的時間及頻次 • 建立檔案系統，保存檢驗及校準紀錄 • 評估檢驗及校準結果及該設備的適用性 <p style="text-align: center;">◆ 協助制定量度設備的採購規格</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠清楚闡述各貨運及物流量度設備對服務質素的影響；</p> <p>(ii) 能夠編寫量度設備的檢驗及校準管理計劃書；</p> <p>(iii) 能夠解讀檢驗及校準報告的內容；及</p> <p>(iv) 能夠有系統地進行量度設備的檢驗及校準工作。</p>
8. 備註	

物流業從業員(空運及快遞) 第四級能力單元內容

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監管承辦商的工作表現
2. 編號	LOCUOM401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能有效地監管承辦公司所提供的服務，並要求承辦商提升服務至應有水平。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 監管承辦公司的 ◆ 瞭解合約、主要表現指標⁵²及標準運作流程⁵³的概念及其應用 基本要求 ◆ 瞭解所承辦的服務或工序的流程 ◆ 瞭解公司與承辦商所訂立的合約條款及其權利與義務 ◆ 瞭解承辦商的管理及營運狀況，如管理架構、財務狀況、員工技能表現、品質管理系統等 ◆ 掌握量度及分析主要表現指標的方法及技巧 ◆ 瞭解主要表現指標及標準運作流程的訂立程序及準則 ◆ 掌握基本統計學及計量分析的方法及技巧 ◆ 掌握資料及數據的收集與匯報的方法、渠道及技巧 ◆ 瞭解合約懲罰性條款的功能、執行程序等</p>

⁵² Key performance index

⁵³ Standard operation procedure

	<p>6.2 監管承辦商工作表現</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按合約條款及內文制定有關主要表現指標⁵⁴及標準運作流程 ◆ 設立適當的機制及程序，量度及收集相關資料或數據，並計算各主要表現指標 ◆ 按合約條款及內文，按時序及程序，量度、收集各主要表現指標 ◆ 收集公司客戶對承辦服務的投訴及意見 ◆ 按合約條款及承辦商客觀表現，建議獎勵或懲罰承辦商 ◆ 參評核與制定承辦公司之員工表現及能力的標準，進行實地觀察及突擊審查 ◆ 展開調查工作 ◆ 若涉及多所承辦公司，瞭解其他承辦公司的服務水平，比較其服務水平與其他承辦公司的差距 ◆ 撰寫報告予管理層，闡述承辦商的表現，並提供適當建議 ◆ 審查承辦公司有否實施改善服務水平的措施，並向上級匯報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照機構的程序和要求及評核承辦公司服務之水平，有效地選擇最有效率的承辦公司，或督促現有承辦公司改善其服務水平；及</p> <p>(ii) 能按照實際情況，撰寫報告予管理層闡述承辦商的表現，並提供適當建議。</p>
8. 備註	

⁵⁴ Key performance index

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	設計及擬備標書
2. 編號	LOCUOM402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能按個別項目的需求，和各合作投標單位和部門之間的分工，設計和撰寫標書。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 設計及擬備標書 ◆ 瞭解公司的各種資源、能力及優勢 相關知識 ◆ 瞭解公司在物流作業所提供的服務環節 ◆ 瞭解各個招標項目的工作環節所需的特別技術要求，例如特定的專業資格、行業標準或牌照等 ◆ 瞭解個別項目的需求 ◆ 瞭解在相關物流服務範疇上的相應服務及提供者市場的實際情況 ◆ 瞭解投標、招標文件、標書等概念 ◆ 掌握標書的格式與編排 ◆ 掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞，並懂得部份與物流業有關的法律詞彙</p> <p>6.2 設計及擬備標書 ◆ 詳細閱讀個別項目招標項目的具體要求，分析及瞭解項目的特定技術要求和其他特定的服務需求 ◆ 根據上級的指示，清晰瞭解各合作投標單位和部門之間的分工 ◆ 在各自負責的範疇內，再細閱招標文件中相關的細節和要求，針對其具體要求設計和撰寫標書</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 與其他合作單位和部門協調，以避免各單位之間所設計和撰寫的標書出現重複，並確保各部分之間的銜接清晰 ◆ 最後整體審閱整份標書，確保回應招標文件的相關要求 ◆ 在標書中，重點強調公司的優勢和勝人之處，以提高投標單位的中標機會
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據上級的指示，掌握與合作投標單位或部門之間的分工，針對自己負責的範疇，清晰瞭解招標文件的要求，針對性地設計和撰寫標書；及</p> <p>(ii) 能與其他單位協調，避免標書出現重複，確保標書各部分之間清楚銜接。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	擬備建議書
2. 編號	LOCUOM403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能瞭解公司對內或對外所參與項目或需解決的問題，並向上級、商業夥伴或客戶提供建議書。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擬備建議書的知識及技巧</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解建議書要針對的問題或項目◆ 瞭解建議書的對象◆ 對物流業市場及未來發展有較深入的瞭解◆ 瞭解公司物流與貨運的運作及工序◆ 瞭解公司的營運方針、發展方向及資源◆ 對公司的業務運作有較深入的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等◆ 掌握項目所涉及的業務內容、特性、對服務的需求、與公司業務的關係、現存或將來面對的挑戰等情況◆ 瞭解擬備建議書的技巧及有良好的寫作技巧◆ 掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞，並懂得部份與物流業有關的法律詞彙◆ 瞭解建議書的格式、內容編排 <p>6.2 擬備建議書</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 收集參與項目所需要的背景資料、相關文件及數據，包括：概念、計劃和支出及確定資料搜集的渠道◆ 分析項目或問題的重點

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析建議書所建議參與的項目給公司帶來的價值 ◆ 按指定要求，擬備建議書內容，並制定執行計劃，包括：流程設計、項目特點及實施方法、項目時間表、人手安排、財務預算及預期的成果等 ◆ 聯絡不同部門，共同討論建議書內容，並按需要加以修改 ◆ 撰寫有關建議書
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能收集資料及數據，分析所參與的項目或要解決的問題，並作出針對性的建議；及</p> <p>(ii) 能與其他部門或夥伴合作，擬備建議書內容。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	代表公司履行在商會之責任及聯絡相關組織
2. 編號	LOCUOM404A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能代表公司履行在商會之責任及聯絡相關組織。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 商會及相關組織 ◆ 瞭解所屬行業的發展及情況 基本的知識 ◆ 瞭解利益團體⁵⁵的概念及在行業的角色 ◆ 明白行業之業務經營及市場概況 ◆ 瞭解行業內各商會、學會及諮詢委員會的宗旨、架構與職權範疇等，以及與政府及其他機構的關係等 ◆ 明白企業加入上述組織的責任 ◆ 掌握渠道或機制收集公司員工的意見 ◆ 掌握行業發展的方向 ◆ 瞭解政府各項現有或新政策，對行業或公司帶來的利弊及影響</p> <p>6.2 履行在商會之責任及聯絡相關組織 ◆ 收集公司管理層及各級員工對特定問題或政策的意見 ◆ 設立渠道或機制，定期收集公司員工的意見 ◆ 設立渠道或機制，向公司員工發布商會的訊息 ◆ 代表公司出席或履行作為商會／團體會員的責任，如會員、會長或秘書等 ◆ 代表公司出席週年大會或有關會議 ◆ 代表公司表達對現有或新政策的意見</p>

⁵⁵ Interest groups

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 代表公司及行業，向政府或業界提供建設性建議或方案 ◆ 代表公司與相關組織協議或爭取利益 ◆ 以公司及同業利益立場，向外發表意見 ◆ 與有關組織或團體保持聯絡及收集意見 ◆ 撰寫建議或立場書 ◆ 回應會員、外界、傳媒等詢問及批評 ◆ 出席相關組織的活動或典禮
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能代表公司參與商會及有關活動，履行作為會員的責任；</p> <p>(ii) 能代表公司參與商會，並以成員身分表達意見；及</p> <p>(iii) 能設立雙向渠道，成為公司員工與商會之間的橋樑。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	解決公司勞資糾紛
2. 編號	LOCUOM405A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能夠根據法例及人力資源管理知識，掌握談判技巧，以減低勞資雙方的衝突，使勞資糾紛能順利達致和解。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 勞資糾紛相關 知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白物流作業之業務經營及市場概況◆ 瞭解物流或所屬行業的人力供求、培訓及素質◆ 掌握人力資源管理及工業關係⁵⁶的概念及理論◆ 瞭解僱傭法例，如《勞資關係條例》◆ 瞭解人力資源管理及營運能力等之協調◆ 掌握勞資問題的分析方法及技巧，包括其背景及成因等◆ 瞭解《僱傭合約》內之服務條款及條件◆ 瞭解工會、工人運動、勞資關係等概念◆ 瞭解基本談判技巧◆ 具良好的溝通技巧◆ 瞭解政府在勞資糾紛的角色及如何獲取支援 <p>6.2 處理勞資糾紛</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解勞資糾紛的成因、來由及其影響◆ 瞭解勞資糾紛對公司服務的影響◆ 分析糾紛的可能發展及其嚴重性◆ 分析糾紛未能及時解決對公司所產生的短期及長期影響◆ 分析糾紛引致的利益或人事衝突◆ 瞭解公司管理層的態度與底線◆ 瞭解及分析員工的情況、訴求、不滿

⁵⁶ Industrial relations

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 判斷勞方的要求是否合理、合法及合情 ◆ 判斷勞方反應是否涉及公平原則 ◆ 陳述資方立場及限制，亦反映勞方訴求予管理層 ◆ 找出勞資可共同商討及尋求共識的元素 ◆ 擬定短期處理方法，把對客戶及各方的影響減至最低 ◆ 擬定相關解決方案 ◆ 運用談判技巧，與勞方進行談判，以達成共識 ◆ 尋求政府部門或勞工團體的意見或協助 ◆ 撰寫報告，闡述及檢討勞資糾紛事件
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按個別事件，分析勞資雙方的分歧及對各方的影響；</p> <p>(ii) 能幫助勞方及資方 / 管理層溝通，以減低分歧，並找出勞資可共同商討及尋求共識的元素；及</p> <p>(iii) 能擬定有效的勞資糾紛解決方案，撰寫報告闡述及檢討勞資糾紛事件。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	設立物流機械設備技術指標
2. 編號	LOCUOM406A
3. 應用範圍	此能力單元適用於具有物流機械設備的公司。具此能力者，能為公司訂立合適、有效及客觀的技術指標，幫助公司更具成本效益地管理機械設備。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流機械設備管理相關知識 ◆ 掌握物流機械設備的種類、功能 ◆ 掌握物流機械設備管理的概念及於物流運作時所扮演的角色 ◆ 掌握物流機械設備管理的特點，如機械設備壽命週期、投資回報、技術發展等 ◆ 掌握物流機械設備技術指標的種類及計算方法 ◆ 掌握收集及分析有關物流機械設備各方面數據的方法 ◆ 熟識操作及管有物流機械設備，如牌照、法例、職安健、環保或行業標準等</p> <p>6.2 物流機械設備技術指標的設立 ◆ 按不同的物流機械設備，選取合適的技術指標 ◆ 訂立一些基本的技術指標，例如：設備完好率、故障率、役齡、可利用率、閒置率、成本效益等 ◆ 訂立某種物流機械設備的特定技術指標 ◆ 使用分析技術指標的有效性 ◆ 測驗技術指標的有效性、實用性</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 收集有關操作機械設備的員工、督導等人員的意見及回饋 ◆ 修訂指標的水平 ◆ 記錄物流機械設備操作的數據 ◆ 撰寫有關物流機械設備效率的報告
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司管有的物流機械設備及公司的營運方針，訂立物流機械設備技術指標，充分有效地利用管有的機械設備；</p> <p>(ii) 能收集物流機械設備操作的數據及資料；及</p> <p>(iii) 能撰寫物流機械設備技術指標的量度報告。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	監管供應商表現
2. 編號	LOCUOM407A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能夠有效地監管供應商公司所提供的物品或工具的數量及質量的要求，使物品或工具的供應按合約進行。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 監管供應商的基本要求 ◆ 瞭解合約的概念、組成元素、雙方的權利與義務 ◆ 瞭解物品及工具有關質量的量度、審核及保證的機制 ◆ 瞭解需供應物品及工具的起碼要求及質素審核 ◆ 瞭解公司與供應商所訂立的合約條款及相互的權利與義務 ◆ 瞭解供應商的管理及營運狀況，如管理架構、財務狀況、供貨流程、品質管理系統等 ◆ 掌握量度及分析主要物品或工具的方法及技巧 ◆ 瞭解量度物品及工具質量的程序及準則 ◆ 掌握基本統計學及計量分析的方法及技巧 ◆ 掌握資料及數據的收集與匯報的方法、渠道及技巧 ◆ 瞭解合約懲罰性條款的功能、執行程序等</p>

	<p>6.2. 監管供應商的表現</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按合約條款及內文，制定物品或工具的供應計劃 ◆ 設立適當的機制及程序，量度及收集物品或工具質量的數據 ◆ 按合約條款及內文，按時序及程序，量度、收集物品或工具質量的數據或情況，並向上級匯報 ◆ 收集公司部門對物品或工具的投訴及意見 ◆ 按合約條款及內文及供應商的客觀表現，建議獎勵或懲罰供應商 ◆ 參與制定評核供應商的能力標準 ◆ 執行突擊審查及展開調查工作 ◆ 若涉及多個供應商，比較他們的服務水平 ◆ 撰寫報告予管理層，闡述供應商的表現，並提供適當建議及加以跟進 ◆ 審查供應商有否實施改善服務水平的措施，並向上級匯報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照公司的程序和要求，有效地監管供應商的表現，並確保物品及工具的質量、數量及供貨時間符合合約的規定；及</p> <p>(ii) 能按照實際情況，撰寫報告予管理層，闡述供應商的表現，並提供適當建議及加以跟進。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用模擬技術測試運作效率	
2. 編號	LOCUOM408A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能應用模擬技術，對操作大量貨物活動的流程作出分析，將分析結果用作改善貨物運作流程。	
4. 級別	4	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 模擬技術測試相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 適用於各類長期重複物流程序的規劃，比較不同的運作模式的效率和所需成本，以優化物流程序的運作◆ 瞭解公司物流標準模式，如起卸、存取、運輸等物流工序◆ 掌握統計知識、概率、各類數據分佈的概念◆ 瞭解業內最新的作業模式及優缺點◆ 掌握工作流程分析⁵⁷及作業分析⁵⁸的概念、理論及技巧◆ 瞭解市場上模擬分析軟件◆ 懂得判斷及利用模擬分析軟件的分析結果 <p>6.2 應用模擬技術測試運作</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 制定物流工序或建議物流工序的過程、次序及所需時間◆ 把物流流程編排成步驟作關鍵路線⁵⁹或其他運籌分析	

⁵⁷ Work Flow Analysis

⁵⁸ Work Study

⁵⁹ Critical path analysis

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用統計方法，找出需使用的參數⁶⁰或輸入數據 ◆ 作出合理的假設及運用合適的數學模型⁶¹及隨機方式，利用合適的電腦軟件作模擬運算 ◆ 嘗試不同假設或數學模型的模擬運算 ◆ 利用模擬運算結果，分析運作效率有否得到改善 ◆ 撰寫報告闡釋分析結果
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能把複雜的物流工序編製成模擬運算；</p> <p>(ii) 能利用電腦軟件作模擬運算，並分析其結果；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告，闡釋模擬運算的分析結果。</p>
8. 備註	

⁶⁰ parameters

⁶¹ Mathematical modeling

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定標準作業程序 ⁶²
2. 編號	LOCUOM409A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能把公司日常有關物流及貨運的活動及工序，以標準作業程序的形式顯示，並以此作為運作標準的依據。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 標準作業程序相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解標準作業程序的概念、功能及應用◆ 瞭解審核標準作業程序的方法及技巧◆ 瞭解公司物流作業與實際流程◆ 瞭解不同參與者在運作流程的權責及角色◆ 瞭解貨物處理、文件處理、資料處理及資金處理的範疇◆ 掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞，並懂得與物流業有關的法律詞彙◆ 掌握工序流程的分析方法 <p>6.2 制定標準作業程序</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析有關物流或貨運作業的程序及步驟◆ 分析有關處理物流或貨運作業所涉及的職位及職務◆ 有系統地把工作流程分類或分成不同階段

⁶² Standard operation procedure

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用工序流程分析，把物流或貨運工序所涉及的決策、步驟、文件處理等流程，用文字及／或圖表方式展示 ◆ 編寫工作流程手冊予有關人員參考
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能為物流及貨運的活動及工序，制定標準作業程序，並以此作為運作標準的依據。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行突發事件的應變程序
2. 編號	LOCUOM410A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能夠依據公司的運作程序及突發事件的應變方案，有效地減低公司、客戶及商業夥伴的損失，並盡快恢復正常運作。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 突發事件應變相關知識 ◆ 瞭解貨運服務的營運方式、環節、工序及可能發生的突發事件 ◆ 瞭解各商業夥伴及相關政府部門的要求及運作模式 ◆ 瞭解突發事件對營運的影響，如：颱風、爆炸、火災、停電、機件及電腦故障、罷工、禁運、地震等 ◆ 瞭解取得有關突發事件應變程序指引的渠道 ◆ 瞭解有關突發事件應變程序的啓動機制 ◆ 瞭解有關突發事件應變程序的操作系統、匯報安排、權責結構、溝通方式等</p> <p>6.2 執行突發事件的應變程序 ◆ 接收突發事件應變程序的啓動訊息 ◆ 按照應變程序，作出相應的人力及資源調動 ◆ 按照應變程序作等級處理，如準備、停止運作或撤離等 ◆ 按照應變程序，與受影響人士、貨主、商業夥伴聯絡或匯報情況</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 進行記錄及文件傳遞 ◆ 按照法例、監管機構的要求和標準以及職安健的要求，執行突發事件的應變程序 ◆ 有特殊情況，向上級匯報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 按照不同突發事件的情況，進行既定的應變程序；及</p> <p>(ii) 按照應變程序，正確地執行有關工作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行財務分析及成本控制
2. 編號	LOCUOM411A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運及物流公司。具此能力者，能進行財務及成本分析，以加強公司資金運用效率及提升公司的成本效益。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 財務分析及成本控制相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解財務報表的內容及數據的意義◆ 熟識不同的比率分析，如流動比率、應收賬款周轉時間、資產負債率等◆ 掌握財務比較分析的原理及技巧，如財務報表比較、趨勢分析等◆ 瞭解物流行業的財務運轉特性◆ 瞭解物流流程及成本結構◆ 瞭解物流的成本組成及類別，如固定成本、與貨運量有關的變動成本、與航程有關的變動成本等◆ 熟識成本監控、標準成本制定、成本責任制等 <p>6.2 執行財務分析及成本控制</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 訂立公司財務報表的制度及流程，定期收集財務資料◆ 分析公司財務及經營情況◆ 計算及分析財務比率，如盈利能力、負債比率等◆ 監察不同成本的變化◆ 分析成本的構成及變化◆ 與有關運作的管理人員及財務控制人員商討成本控制措施◆ 與受影響單位人員，解釋成本控制目的及措施

	<p style="text-align: right;">◆ 撰寫報告，闡釋成本控制措施的制定及執行</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照財務及會計資料，分析與物流及貨運有關的財務或成本問題；</p> <p>(ii) 能與公司的財務及會計部門溝通及執行成本控制措施；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告，闡釋成本控制措施的制定及執行。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	管理資金及財務事宜
2. 編號	LOCUOM412A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞營運者。具此能力者，掌握財務管理知識，能夠分析各種財務報表的問題，並以理據為基礎，制定財務管理方案，使機構在經濟上得到最大的效益。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 財務管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貨運及物流運作的流程及工序◆ 瞭解貨運及物流業的資金及財務管理事宜◆ 瞭解財務管理的概念，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 財務管理的目標• 融資市場的功能◆ 掌握財務報表分析的概念、工具及方法，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 資產負債表• 損益表• 流量表及比率分析• 預測報表• 財務規劃與預測◆ 明白資產預算的概念及方法，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 投資法則• 淨現值法• 還本期間法• 內部報酬率法• 獲利能力指數

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白項目現金流量的計算，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> • 相關現金流量 • 增額現金流量 • 營運現金流量 ◆ 明白風險與回報的概念及分析，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> • 系統風險與非系統風險 • 風險和預期報酬的關係 <p>6.2 制定財務管理方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握財務報表分析 ◆ 制定資本預算 ◆ 計算項目現金流量 ◆ 預計項目風險與回報 ◆ 瞭解公司財務政策，並按政策進行財務策劃 <ul style="list-style-type: none"> • 控制營業循環過程及現金流量 • 掌握現金預算 ◆ 制定營運資金管理 <ul style="list-style-type: none"> • 控制現金收入、支出 • 訂定信貸政策及分析
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用財務管理相關知識，分析各種財務報表的內容，並能以理據為基礎，制定有效的財務管理方案。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	考核及提升運輸效率
2. 編號	LOCUOM413A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能利用有效方法考核及提升運輸服務的效率。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 運輸效率相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解運輸效率的概念及量度方法◆ 掌握成本效益分析、收益管理◆ 掌握運籌學及統計學的基本分析方法◆ 瞭解運輸作業的主要工具及其運作，如載體、動力或燃料、起卸、停泊等◆ 瞭解經濟學對成本的分析，如邊際成本⁶³、規模經濟⁶⁴等概念◆ 瞭解不同種類的運輸成本及分析◆ 瞭解會計成本、經濟成本及成本比率分析◆ 瞭解公司的運輸運作安排◆ 掌握成本效益的概念◆ 掌握建立考核運輸效率的原則、方法及技巧◆ 掌握量度及計算運輸效率的原則、方法及技巧 <p>6.2 考核及提升運輸效率</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 搜集有關運輸效率的數據，如各類成本、空載率、閒置率等◆ 選取合適表現指標，作為量度或計算運輸效率的依據◆ 利用不同方法，量度及計算運輸效率

⁶³ Marginal cost

⁶⁴ Economies of scale

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析數據、報告、事故檢討等資料，評估有關運輸作業的效率 ◆ 利用績效比較⁶⁵、操作標準、零回報點等概念，幫助評估及分析 ◆ 評估改善空間及需要 ◆ 建議降低成本或增加效益的方案 ◆ 評估各方案的可行性 ◆ 填寫運輸效率的報告 ◆ 撰寫提升運輸效率的可行性報告
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能選擇合適及有效的表現指標，作為量度或計算運輸效率的依據；</p> <p>(ii) 能分析及評估公司的運輸效率；及</p> <p>(iii) 撰寫報告，闡釋提升運輸效率的可行性。</p>
8. 備註	

⁶⁵ Benchmarking

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	建立及保持與商業夥伴的關係
2. 編號	LOCUOM414A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能按公司的營運方針與未來發展，建立及保持與商業夥伴的良好關係，共享產生的協同效應 ⁶⁶ 。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 商業夥伴的不同合作形式與類別</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握對策論⁶⁷的概念及其運用◆ 瞭解商業夥伴的不同合作形式與類別◆ 瞭解與商業夥伴的長期與短期合作關係◆ 明白商業夥伴在物流及供應鏈的角色◆ 明白商業夥伴在其市場的競爭力◆ 瞭解與商業夥伴溝通及共享情報的重要性 <p>6.2 建立商業夥伴的關係</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按公司的營運政策及長期發展，與提供服務或貨源的商業夥伴訂立商業協議或合約◆ 向商業夥伴解釋公司的計劃或市場趨勢，以保持良好合作關係◆ 評估商業夥伴的合作及協同效應，作為長期合作的參考因素◆ 評估市場上或行業內潛在商業夥伴的優勢，作為參考◆ 建立良好的溝通渠道，與商業夥伴共享市場／公司訊息及情報◆ 參與商業夥伴的聯誼活動◆ 設計公司紀念品贈予商業夥伴

⁶⁶ synergy
⁶⁷ Game theory

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能分析商業夥伴在物流或供應鏈的協同效應，評估與該商業夥伴的合作關係，作為長期合作的參考因素；及 (ii) 能評估商業夥伴的合作及協同效應，並建立溝通渠道，與商業夥伴定期溝通及共享市場／公司訊息及情報。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	管理招標過程
2. 編號	LOCUOM415A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能按公司的營運方針及法例要求，管理招標過程。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 招標的相關知識 ◆ 瞭解招標程序及要求 ◆ 瞭解招標文件的設計及撰寫方法及技巧 ◆ 掌握招標的渠道，如邀請、公開方式等 ◆ 瞭解與招標有關的法例 ◆ 明白招標程序保密的重要性</p> <p>6.2 管理招標過程 ◆ 向有興趣投標的承辦商、供應商發出招標文件及訊息 ◆ 回應有興趣投標的承辦商、供應商有關投標的問題 ◆ 清晰瞭解個別項目的需求，並就公司在個別項目的特定工作範疇需要，進行招標 ◆ 收集承辦商／供應商提交的標書 ◆ 進行評估招標的工序和評審機制 ◆ 執行招標的溝通、匯報機制 ◆ 發放有關招標或中標的消息 ◆ 撰寫文件，闡釋招標管理制度</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能正確及適當地回應有興趣投標人士的提問；及 (ii) 能按照公司既定的程序，進行招標工作及管理投標過程。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	與承辦商／供應商商議續約、解約及完約安排
2. 編號	LOCUOM416A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能為公司與其承辦商、供應商安排續約及完約。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 合約管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解合約的法律概念、功能及訂立原則◆ 瞭解合約管理的概念◆ 掌握總結或量度合約執行情況的方法◆ 瞭解變更與解除合約的條件◆ 掌握談判技巧◆ 掌握基本統計學知識 <p>6.2 與承辦商／供應商商議續約或完約的安排</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 收集客觀資料及數據，進行總結或量度合約執行的情況◆ 評估合約執行的情況及服務質素◆ 進行約滿檢討會議◆ 撰寫完約報告◆ 按公司營運方針及發展策略，決定續約、重新招標或更換承辦商、供應商的安排◆ 按公司營運方針及發展策略，進行續約商議，其中包括：條文的一般更新、條文的特定修改、價格的商議、合約應用範圍或規模的修改等
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能收集客觀資料及數據，進行總結或量度合約的執行情況；及 (ii) 能公司營運方針及發展策略，安排與承辦商、供應商續約、解約及完約。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	決定合適航機及貨物作付運
2. 編號	LOAFOM401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司／貨運代理。具此能力者，在配合不同機種或選擇合適貨物付運時，要作出的判斷及決定，從而能夠依照公司營運策略及航空業貨運標準的程序和要求，選擇合適組合的航機種類及貨物作付運。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨物處理</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貨物的分類，包括：<ul style="list-style-type: none">• 散件或併裝• 貨物外觀及標示資料• 危險、鮮活易腐及特殊貨品等◆ 瞭解航機相關知識，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 航機型號及特點• 航機大小：廣體或窄體• 客機、貨機或綜合客貨機• 艙門大小• 負載量、機艙地台承受力• 貨物擺放位置要求• 分艙形式及其位置◆ 瞭解需要處理貨物的相關資料<ul style="list-style-type: none">• 體積及重量• 貨板及載具類型• 數量• 貨物類別及包裝• 其他限制或條件◆ 瞭解貨物出發地、目的地、中轉所需轉運及預計到達時間

	<p>6.2 分析決定機種</p> <p>◆ 以航線之出發地、目的地或中轉站作貨物分類</p> <p>◆ 評估不同貨物是否適合航機的載運要求</p> <p>◆ 評估不同機種所需的調度及運輸時間</p> <p>◆ 評估不同機種的合適性及相容性，如客機及危險品</p> <p>◆ 掌握貨物付運、存放、起卸及處理的要求</p> <p>◆ 調配貨物往合適機種</p> <p>◆ 決定用作付運的航機</p>
<p>7. 評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照公司營運策略、航空業貨運標準的相關法例及要求，選擇合適的航機及貨源組合；及</p> <p>(ii) 能夠選擇付運貨物相容的航機，並在處理付運的過程中，以符合付運、存放、起卸及安全處理要求。</p>
<p>8. 備註</p>	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定快遞標準合約條款
2. 編號	LOAFOM402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於快遞公司。在處理一般非特定合約客戶的付運時，把適用於一般速遞運作所附帶的法律責任，以文件形式顯示。具此能力者，有系統地分析快遞運作的環節，把適用的條款撰寫出來。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 快遞標準合約 條款相關知識 ◆ 瞭解標準合約條款的概念及用途 ◆ 瞭解標準合約條款的內容及元素 ◆ 認識成文法律、普通法、國際條約 ◆ 瞭解合約條款中各參與者的責任 ◆ 瞭解合約條款所適用的範圍 ◆ 認識一般快遞運作的流程</p> <p>6.2 制定快遞標準 合約條款 ◆ 參考其他有關標準合約條款的模式 ◆ 參考行業一般運作、行業慣例、商會條款、監管機構訂立的條件與標準 ◆ 分析一般快遞運作的流程及客戶在各環節的責任及義務 ◆ 訂立條款的所需部分，其中包括：定義、適用範疇、文件及通關、收費、付運條件及付運過程、接收貨物、承運責任、索償、法律、豁免等 ◆ 撰寫條款內文 ◆ 摘取重要條文，要求客戶留意 ◆ 尋求律師、法律顧問及有關專業人士的意見 ◆ 向公司有關員工闡釋合約條款內容及目的 ◆ 根據公司機制，向公司內部及外界發放有關合約條款的內容</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能有系統地分析快遞運作的各個環節及參與者的責任；及 (ii) 能制定快遞運作使用的標準合約條款。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題
2. 編號	LOAFOM403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空運貨運代理及快遞經營者。具此能力者，能按公司營運指引，處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題，減少公司及客戶的損失。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航班延誤或取消相關知識 ◆ 瞭解航班延誤或取消的一般原因 ◆ 瞭解航班延誤的影響程度，例如：屬偶然個別事件(如故障)、短暫(如天氣)或相對長期(如工潮)等 ◆ 明白航空貨運的服務目標 ◆ 瞭解航班延誤或取消的處理步驟及措施 ◆ 掌握其他航班、航線等資料</p> <p>6.2 處理航班延誤或取消所引致的貨運問題 ◆ 獲取事故的初步資料及影響程度 ◆ 分析航班延誤或取消的原因 ◆ 評估貨物可能到達時間 ◆ 按貨物的類別及資料，決定貨物暫存的地點，如機坪或貨站 ◆ 報告事故予決策層，建議調撥資源運送或使用其他方式運送 ◆ 獲取其他航班或路線、艙位等資料 ◆ 分析使用其他航班或路線完成貨物運送的可能性 ◆ 聯絡有關人士、空勤服務公司、中轉站、其他航空公司，作出有關安排 ◆ 聯絡客戶及解釋處理方案 ◆ 按解決方案的建議，完成交件安排 ◆ 評估所引致損失及賠償 ◆ 記錄事故的處理</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照當時的實際情況及公司程序，有效地處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題，減少公司及客戶的損失。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	掌握不同進出口貿易模式的物流需要
2. 編號	LOCUPD401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於經營物流方案的海運、空運及快遞公司。具此能力者，能因應客戶的不同貿易模式，提供不同物流方案或服務，滿足客戶的需要。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 不同進出口貿易模式與物流的關係</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解不同貿易模式的運作，如加工貿易、轉口貿易等◆ 瞭解不同貿易模式的特性、文件、稅項、清關、儲存等◆ 瞭解不同貿易模式的進口、出口、轉口、過境等流程◆ 瞭解保稅設施、海關監管、買家庫存管理服務⁶⁸、生產物流等物流概念◆ 瞭解不同海關的清關、轉關及封關等安排 <p>6.2 掌握不同進出口貿易模式的物流需要</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析客戶的貿易模式及貨物處理流程◆ 分析客戶所需的物流運作、附加服務、增值服務、存貨管理等要求◆ 分析客戶對海關安排、運輸模式、倉儲安排、保稅安排、庫存管理、資料網絡等方面問題及提供相應服務的建議◆ 分析公司在客戶物流服務範圍的資源及限制◆ 因應客戶所需及公司資源，提供合適的物流方案或服務

⁶⁸ Vendor managed inventory

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能因應不同的貿易模式，為客戶分析貨物的處理流程；及 (ii) 能因應不同的貨物處理流程，建議合適的物流服務予客戶。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定參與物流業商務會議之整體策略
2. 編號	LOCUSM401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能制定參與商務會議之整體策略，以達致公司所預期的成效。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 商務會議的認知 ◆ 瞭解舉辦商務會議的意義及目的 ◆ 瞭解公司業務，包括：物流業運作、業務範圍、運作及流程等，並配合公司形象及公司業務發展，制定舉辦商務會議的方針、目的及希望達致的成效等 ◆ 瞭解物流業的現況及未來發展，並能掌握業界的需要，從而落實探討的議程 ◆ 瞭解協助舉辦商務會議相關公司提供的服務範圍、流程、服務收費、合作模式、跟進及合約細則等 ◆ 瞭解舉辦商務會議的會場設計，包括：空間的運用、人流的操控及座位的編排等</p> <p>6.2 制定參與商務會議的整體策略 ◆ 確定管理層及客戶的取向及要求，聯絡不同部門，就透過商務會議能達到的目的取得共識，例如：令客戶對公司留下鮮明印象、推動公司品牌及建立公司形象等 ◆ 按照協助舉辦商務會議相關公司所提供的資料、服務質素、場地、合約內容及價格等作出比較，並選取合適的協辦商</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握展覽會場設計過程，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解設計圖 • 與設計師、承建商及主辦公司技術員溝通 • 進行時間管理及現場佈置 ◆ 監察商務會議會場設計進度，與管理層保持溝通，並作出適當的修定 ◆ 檢討所舉辦的商務會議能否達致公司預期的效果
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用商務會議相關知識，對各方面資料作出分析、檢討及整合，有效地制定參與商務會議之整體策略及有關配套，以達致公司所預期的成效；及</p> <p>(ii) 能領導工作人員參與商務會議相關工作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	管理客戶服務中心
2. 編號	LOCUSM402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能掌握客戶服務管理知識，管理客戶服務中心，對員工作出清晰指導，有效地執行客戶服務管理。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶服務中心的認知 ◆ 明白客戶服務中心與公司主要業務的關係 ◆ 瞭解物流業實際的運作，掌握營銷的環境 ◆ 掌握利用市場策略影響消費者行為的方法 ◆ 瞭解物流業客戶對客戶服務中心所要求的服務，包括：接待、查詢、處理投訴及業務推廣等，並瞭解不同客戶對服務質素的要求 ◆ 瞭解影響客戶對服務整體印象的因素，包括：接待處環境、接待處地點、接待員的溝通技巧、處理問題所需的時間及提供解決問題的方法 ◆ 掌握管理客戶服務中心技巧 ◆ 瞭解與客戶服務中心運作相關的法例</p> <p>6.2 制定客戶服務中心政策 ◆ 明確界定公司服務的宗旨和目標，並制定服務的運作形式 ◆ 運用有效的方法，評估和滿足服務使用者的需要 ◆ 清楚界定職員及有關管理人員的職務及責任</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 明確界定管理及控制服務質素水平所需的程序和指引 ◆ 聯絡相關部門，為客戶服務中心實施有效的人力資源政策 ◆ 制定措施使員工遵守相關的法律條例 ◆ 制定評估及收集意見政策，以檢討服務表現
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能制定客戶服務中心的政策及員工服務指引，使客戶服務中心有效地運作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行整體市場推廣計劃
2. 編號	LOCUSM403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能運用市場學理論，探討市場導向，適當地分析及評估市場資料及未來需求，有效地執行整體市場推廣計劃。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 市場推廣的 ◆ 瞭解整體市場推廣計劃，包括：計劃的概念理論 ◆ 瞭解物流業的實際運作營銷環境 ◆ 分析消費者行爲及使用服務的決策，掌握利用市場策略影響消費者行爲的方法 ◆ 掌握網上商貿及電子市場推廣方式 ◆ 掌握物流業營銷領域上的市場營銷概念、工具運用及策略性的應用知識</p> <p>6.2 執行整體市場推廣計劃 ◆ 分析市場及目標客戶群之特性，瞭解客戶使用服務的動機 ◆ 制定電子市場推廣及電子商業計劃，以控制推廣成效 ◆ 制定針對消費者行爲的市場策略 ◆ 構思執行市場推廣計劃的策略，以配合公司的發展計劃及業務預算，包括設計、推廣宣傳目的及方案等 ◆ 統籌及執行具體市場推廣計劃的工作 ◆ 評核各種改善及滿足顧客需求的方法，包括生產與服務設施的地點、設計、裝備及員工配備，以迎合顧客需求及達至更高的盈利</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按市場推廣計劃的細節，切實並有效地統籌及執行整體市場的推廣工作。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評估整體市場推廣計劃及績效指標
2. 編號	LOCUSM404A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能對物流業市況及整體市場推廣計劃進行分析及評估，並能制定及檢討績效指標，以便公司能為未來制定推廣發展路向。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業市場情況</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司所訂立的整體市場推廣策略，包括預期達至的目標、達至目標的方式、推廣活動的形式、時間、所預期的市場反應以及透過推廣活動所預期帶來的營業額◆ 擁有市場分析技巧，透過收集市場數據分析市場推廣成效◆ 瞭解物流業市場現況及未來發展，包括：本地市場、中國內地市場及各個目標海外市場等◆ 瞭解各個目標市場的發展潛力、市場銷售結構及現行市場導向等 <p>6.2 評估整體市場推廣計劃及績效指標</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按公司的推廣目標，制定各個目標市場推廣策略、計劃及績效指標◆ 評估公司實施的推廣計劃，如成功吸引目標消費群、提高品牌的整體市場覆蓋率及達至預期的營業額等◆ 按不同情況，包括：市場需要、市場推廣成效及競爭者的動向，檢討推廣策略，並因應市場需求及變化，而調整有關推廣計劃

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按各推廣階段的市場表現及效益狀況，進行適時有效的評估，根據評估結果確認服務改進方向，並及時改善效益差的服務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠分析及評估物流業市場推廣計劃，並制定及檢討績效指標。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	分析物流業市場現況及趨勢
2. 編號	LOCUSM405A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能準確地收集相關市場資料，分析物流業市場現況及趨勢。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業市場資料 ◆ 瞭解收集物流業市場資料的不同途徑， 收集及分析 並加以組織及整理，例如：</p> <ul style="list-style-type: none">• 消費者／客戶調查⁶⁹• 小組研究⁷⁰• 市場資訊• 行業訊息• 統計數字 <p>◆ 瞭解市場分析工具，如：</p> <ul style="list-style-type: none">• 市場分割⁷¹• 市場定位圖⁷²• 形勢預測⁷³• 因果分析法⁷⁴ <p>◆ 瞭解物流業市場現況及未來發展，包括：本地市場、中國內地市場及各個目標海外市場等</p> <p>◆ 瞭解各個目標市場的發展潛力、市場銷售結構及現行市場導向等</p>

⁶⁹ Consumer／customer survey

⁷⁰ Focus group

⁷¹ Marketing Segmentation

⁷² Marketing Position Map

⁷³ Scenario Building

⁷⁴ Casual Analysis

	<p>6.2 應用市場分析結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據所得數據，分析市場對物流業服務的供求量、公司於市場上的佔有率，並對市場環境、消費者及市場趨勢等作出深入的分析 ◆ 根據目標市場定位及形勢預測，針對現有及新開拓的目標消費群，設計迎合消費者需要的服務 ◆ 提供市場分析資料，以協助撰寫物流業服務項目建議書 ◆ 與相關部門商討及分享分析結果，並按情況作出修訂 ◆ 按公司與客戶的關係策略，選取合適的分析報告，發放予相關的客戶
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能搜集有關物流業市場資料，有系統地作出分析，預測物流業市場動向，靈活運用於嶄新的服務上。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評估銷售行情
2. 編號	LOCUSM406A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能準確評估銷售行情，確保公司的有效經營。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 分析銷售行情的工具及方法 ◆ 明白公司的營運方針及銷售目標 ◆ 瞭解行業市場現況 ◆ 瞭解公司的銷售策略、銷售方法及銷售渠道 ◆ 掌握各種分析銷售市場的方法，如市務成本分析⁷⁵ ◆ 掌握計算數據走勢的方法，如移動平均⁷⁶、回歸分析⁷⁷等 ◆ 瞭解市場佔有率的計算方法 ◆ 掌握基本統計學知識 ◆ 瞭解獲取市場資訊、情報的渠道</p> <p>6.2 評估銷售行情 ◆ 獲取市場數據、資訊及情報 ◆ 針對公司政策及銷售目標，評估實際銷售情況 ◆ 分析引致銷售績效變化的原因 ◆ 衡量銷售績效差距 ◆ 分析市場佔有率的變化 ◆ 分析銷售渠道及網絡的效能 ◆ 分析競爭對手的銷售策略 ◆ 提供建議或對策，強化有效的銷售策略 ◆ 評估不同建議的優劣及對公司的影響 ◆ 撰寫報告書及利用圖表闡釋評估銷售行情</p>

⁷⁵ Marketing cost analysis

⁷⁶ Moving average

⁷⁷ Regression analysis

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有效地利用市場分析工具、市場數據及情報，準確評估銷售行情；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告書闡釋評估行情結果，制定有效的銷售策略予管理層。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	分析客戶的貨運需要
2. 編號	LOCUSM407A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能深入瞭解客戶的貨運需要，使公司所提供的服務能迎合客戶要求。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貨運及物流運作◆ 掌握分析客戶需要的理論及方法◆ 掌握基本統計學及分析數據的技巧◆ 瞭解宏觀貨運市場及影響市場需求的因素，如經濟、競爭環境、政治、法規等◆ 掌握建立及維持客戶關係的技巧◆ 掌握與客戶溝通的技巧 <p>6.2 瞭解客戶的貨運需要</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 獲取客戶的運作或銷售數據、資訊及情報◆ 分析客戶的業務狀況◆ 利用統計學及運籌學⁷⁸方法，預測客戶的未來貨運量◆ 到客戶公司作實地考察，瞭解客戶的貨運需要◆ 按客戶所提供的資料，分析客戶的貨運量模式、貨物類型、目的地、時間季節等變化因素◆ 利用不同渠道與客戶作有效的溝通，建立良好關係，以瞭解客戶的要求◆ 分析客戶其他貨運的需要，如再包裝、併合◆ 撰寫報告闡釋客戶的貨運需要

⁷⁸ Operations management

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有效地使用客戶提供的資料，為客戶的貨運需求作準確及全面的分析，幫助公司提出合適服務予客戶；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告書闡釋評估客戶的貨運需求，有效地幫助決策層制定服務策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	擬定客戶關係策略
2. 編號	LOCUSM408A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能擬定一套以客為本的客戶關係策略，務求能鞏固與客戶之間的關係，達致雙贏。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶關係相關 知識 ◆ 瞭解與客戶建立良好關係的重要性 ◆ 瞭解建立良好客戶關係在公司營運策略的角色 ◆ 瞭解現有及潛在客戶的貨運服務需求 ◆ 瞭解影響客戶選擇貨運服務公司的原因 ◆ 明白按不同客戶訂立關係策略的需要 ◆ 明白引致客戶不滿及客戶流失的原因 ◆ 瞭解公司的資源及限制 ◆ 掌握分析客戶與公司業績關係的工具，如 ABC 分析、主要客戶群分析 ◆ 瞽解商業夥伴關係概念 ◆ 掌握接觸客戶的不同渠道</p> <p>6.2 制定客戶關係 策略 ◆ 按公司營運策略，根據客戶的需求、特性、營業額等，加以分類 ◆ 分析與客戶建立良好關係的可能性，以及給雙方帶來的利弊 ◆ 分析客戶的業務發展方向及貨運需求，制定針對性的客戶關係策略 ◆ 定期與客戶溝通，設計針對性及個性化服務⁷⁹</p>

⁷⁹ Tailor-made services

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立客戶服務小組，分析及評估對主要客戶的服務表現 ◆ 撰寫報告書及指引予銷售部門，闡釋所制定的客戶關係策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能全面地分析公司客戶群的特性及其服務需要；</p> <p>(ii) 能建議使用不同及有效的渠道接觸客戶及與客戶溝通；及</p> <p>(iii) 撰寫報告書，闡釋所制定的客戶關係策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	運用市場推廣方法
2. 編號	LOCUSM409A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，於進行與物流業有關的市場推廣及銷售時，能運用市場推廣方法，將業務介紹給客人。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 市場推廣及銷售的概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解物流業運作 ◆ 對公司的業務運作有一定的瞭解 ◆ 明白物流業的市場現況及能掌握未來發展 ◆ 掌握本地市場推廣及銷售網概念及有關限制，包括本地及海外的法律限制 ◆ 瞭解客戶業務、運作、特性、對服務的需求、與公司業務的關係及營業額等 ◆ 對市場競爭者的現況及動向有一定的瞭解 ◆ 明白市場推廣及銷售的概念 ◆ 掌握各種市場推廣及銷售的技巧 ◆ 良好溝通技巧 ◆ 良好人際關係 <p>6.2 運用市場推廣及銷售方法以幫助業務持續發展</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按不同情況選取及應用不同市場推廣及銷售方法，例如：一般報章廣告、郵寄單張、專業廣告及公司對公司直接銷售等 ◆ 按照不同市場推廣方法評估所需人力 ◆ 安排市場推廣及銷售從業員的權限與責任 ◆ 建立市場推廣及銷售流程

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握推廣預算 ◆ 聯絡公司相關部門，商討推廣細節，以達致更有效的業務推廣及銷售 ◆ 檢討市場推廣及銷售成效並加以修正
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠配合整體推廣策略，運用市場推廣及銷售的方法，有效地進行與物流業有關的推廣及銷售。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用互聯網推廣業務
2. 編號	LOCUSM410A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，於進行與物流業有關的市場推廣及銷售時，能運用互聯網提高公司的知名度，達到推廣業務及增加競爭力的目的。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 互聯網推廣業務 ◆ 對公司的業務運作有一定的瞭解 的概念 ◆ 明白物流業的市場現況及掌握未來發展 ◆ 掌握互聯網相關的知識，包括：多媒體及網頁編寫、商業資訊系統、互聯網絡技術、線上銷售及市場學、視覺傳意及資訊科技專業操守等 ◆ 瞭解如何能建立網上品牌及有效接觸客戶 ◆ 認識網上交易要留意的細節守則及其法律效力 ◆ 掌握本地市場推廣及銷售網概念及有關限制，包括本地及海外的法律限制 ◆ 瞭解客戶業務、運作、特性、對服務的需求、與公司業務的關係及營業額等 ◆ 對市場競爭者的現況及動向有一定的瞭解 ◆ 擁有與互聯網推廣業務相關的法律知識 ◆ 瞭解資訊同步化⁸⁰的概念</p>

⁸⁰ Synchronization

	<p>6.2 運用互聯網推廣業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握網上行銷的實際應用及捕捉商機 ◆ 透過資料搜集及市場分析，並運用互聯網分析顧客網上消費模式 ◆ 運用最有效的互聯網廣告以提升公司形象 ◆ 吸引顧客再度瀏覽，提高公司於網上搜尋器的排名，增加網上的曝光率 ◆ 加強電郵及電子報內容及設計，吸引收件者的注意 ◆ 設計簡單有效的網上顧客服務，並制定網上交易要留意的細節以保障公司利益及盡量確保網上推廣及交易合法地運作 ◆ 檢討運用互聯網推廣業務的成效 ◆ 運用與互聯網推廣業務相關的法律知識，使業務能合法地推廣 ◆ 運用電子系統加強資料保安 ◆ 能確保資料的保密性
<p>7. 評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用互聯網推廣業務，以提高公司知名度，並達致業務能合法及有效地推廣。</p>
<p>8. 備註</p>	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	分析客戶業務狀況
2. 編號	LOCUSM411A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能向客戶收集資料、通過數據分析客戶業務狀況，使公司瞭解主要客戶的業務，作為提供更適合的貨運及物流服務的基礎。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 為客戶業務作分析的基本知識 ◆ 瞭解貨運及物流運作的流程及工序 ◆ 瞭解貨運及物流運作的衍生需求⁸¹概念 ◆ 掌握客戶所屬行業的情況 ◆ 掌握統計學基礎知識及統計學分析工具 ◆ 掌握收集數據及情報的方法及工具 ◆ 掌握良好的溝通技巧</p> <p>6.2 分析客戶業務狀況 ◆ 向客戶訂立數據收集機制 ◆ 瞭解客戶的公司所提供的服務或銷售情況 ◆ 收集客戶的貨運數據，並進行統計分析 ◆ 定期向客戶獲取最新資訊 ◆ 分析公司佔客戶業務的貨物處理量 ◆ 分析增加貨物處理量的機會及可行性 ◆ 分析拓展處理其他貨物的機會及可行性 ◆ 分析公司未來的發展方向及在哪方面對客戶有利 ◆ 撰寫客戶業務分析報告</p>

⁸¹ Derived demand

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能收集客戶的資料作出分析；及 (ii) 能就著客戶本身及公司兩者的發展，作出有效的分析，並撰寫客戶業務分析報告。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定空運運費報價策略
2. 編號	LOAFSM401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運代理。具此能力者，能於貨運代理向客戶提供空運運費報價時，制定空運運費報價策略。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運運費報價 ◆ 明白航空貨運合約的訂立過程 相關知識 ◆ 瞭解客戶對空運服務的要求 ◆ 瞭解公司所提供的貨運服務及增值服務的優點 ◆ 瞭解航空貨運收費規定⁸²的規條 ◆ 瞭解空運運費報價的制定過程及計算方法 ◆ 瞭解影響空運運費報價的因素 ◆ 認識週期或季節、採取的路線、採用的航空公司、貨物類別、貨物重量與體積比例、數量、代理與航空公司的合約</p> <p>6.2 制定空運運費報價策略 ◆ 訂立報價策略的目的 報價策略 ◆ 考慮不同地區、貨物種類等因素來訂立報價策略 ◆ 以不同策略對收益或市場佔有率等目標的敏感度，進行測試 ◆ 訂立指引予營銷部門 ◆ 向營銷部門解釋報價策略 ◆ 定期收取回饋，以修訂報價策略</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能為公司訂立達致公司目標的空運運費報價策略。
8. 備註	

⁸² TACT

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運貨運代理的同行貨盤 ⁸³ 交易
2. 編號	LOAFSM402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運代理公司。具此能力者，能分析公司承攬的貨物，或預定的倉位，在供求差距下，向同行公司進行貨盤交易，增加空運貨運代理貨物組合的靈活性，從而獲取更佳效益。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 同行貨盤交易的基本知識 ◆ 瞭解空運貨物的種類及特性 ◆ 瞭解處理空運貨物的流程 ◆ 瞭解同行貨盤交易的概念及市場運作 ◆ 認識不同的貨運代理的經營模式及其營運責任 ◆ 認識市場內貨盤與艙位的配合過程 ◆ 認識市場不同類型貨物組合</p> <p>6.2 處理同行貨盤交易 ◆ 與同業保持良好關係，發展有關同行貨盤的網絡 ◆ 搜集市場情報，留意不同貨物類別的同行貨盤供應及要求或同行艙位過剩或不足的情況 ◆ 使用同行貨盤交易網站，進行同行貨盤資料交換、詢價及交易 ◆ 處理同行貨盤交易的文件及責任轉移的問題 ◆ 建立訊息交換機制</p>

⁸³ Co-loading market

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能有效地利用同行貨盤交易方式，增加公司的利潤或減少公司的損失；及 (ii) 能有效地發佈及收集同行貨盤交易市場的訊息。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	協調點對點貨物的銜接
2. 編號	LOCUCT401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流、海運、空運及快遞公司。具此能力者，能夠獨立處理及協調各國際貨運線路中點對點的無縫銜接。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 點對點貨物運輸 ◆ 認識聯運、多式聯運、接駁、過境等不同的無縫銜接當中 運輸概念 所牽涉的要點 ◆ 瞭解點對點無縫銜接當中所牽涉的要點，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 海運與陸運交接的技術問題• 空運與陸運交接的技術問題• 空運與海運交接的技術問題• 各交接點的營運環境、情況及時間掌握• 各交接點海關對貨物轉運、進出口的要求• 各交接點的起卸及儲存要求• 各交接點的包裝、標示要求• 各交接點的制度、政治及文化差異所引致的問題• 可能發生的突發事件及應變措施 <p>6.2 處理及協調各點 ◆ 根據客戶的特定要求及公司的營運模式，處理各線路點對點的無縫銜接 對點貨物運輸無縫銜接 ◆ 在貨物的起卸、儲存及運輸途中，能協調各點對點線路的無縫銜接 ◆ 在突發事件發生的時候，能有效解決各種困難及減少對客戶及公司所造成之損失</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能適當地處理各點對點貨物運輸的無縫銜接，以符合客戶的要求，增加運作效率及控制相關成本；及 (ii) 能有效地協調各點對點貨物運輸的無縫銜接，解決當中所遇到的困難及提供適當的方法。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評估及計算貨運工作量
2. 編號	LOCUCT402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類海運、空運及快遞公司。具此能力者，能在獲知貨量及服務工作要求後，評估有關工作量，使公司資源能有效地利用。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 評估及計算貨運 ◆ 瞭解處理貨物的工作類別 工作量的基本知識 ◆ 瞭解處理貨物的方法，如人手或機械輔助 ◆ 瞭解處理貨物的流程及工序 ◆ 認識影響工作效率的因素，如天氣環境 、貨物類別、團隊結構等 ◆ 瞭解行業標準、職安健、行業慣例、行 規或法例對工作人手、工時等要求 ◆ 瞭解公司的工作人手調配指引</p> <p>6.2 評估及計算貨運 ◆ 收取處理貨物的數量、種類、完成時限 工作量等資料 ◆ 按工作流程及各環節的難度，評估各工 序時間 ◆ 按貨量、工作點數目、設備及輔助機械 的供應，制定工作計劃 ◆ 評估人手供應及其限制 ◆ 按工作計劃，評估所需的工作人數、員 工類別等 ◆ 若估計不能按時完成有關工作，與管理 層商討</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照所需要處理的貨量及要求的物流服務，計算有關工作量；及</p> <p>(ii) 能提供數據評估人力及設備的使用，以完成所需要處理的貨量及要求的物流服務。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定航班裝載計劃 ⁸⁴
2. 編號	LOAFCT401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司。具此能力者，能按照航空業貨運標準及公司營運政策，有效地制定合適的航班裝載計劃。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航班裝載相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解航班裝載計劃的功能及其制定步驟◆ 瞭解艙位分配原則◆ 認識不同形式載具及貨板◆ 認識各型號航機的結構、分層及合適裝載的載具◆ 認識載具及貨板的體積、載重等限制◆ 認識載具及貨板的編碼及其所述的特性◆ 認識危險品及特殊貨品在機上的擺放要求 <p>6.2 制定航班裝載計劃</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 獲取航行、機務、客運等部門的意見及資料◆ 獲取影響運載能力的因素、數據及資料，如燃料、季節、天氣、機型、機場或貨站條件等◆ 計算航班運載能力◆ 考慮其他貨運因素，如危險品、超重、過大◆ 航班所用的貨盤類型、各航站配額、必須或優先處理貨物、併裝貨物、候補貨物、特殊貨物等◆ 按照航機擺放計劃，編排載具、貨板予不同位置

⁸⁴ Aircraft load plan

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 覆核有關裝載計劃是否符合航空業貨運標準及公司操作守則
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按航空業貨運標準及公司營運政策，為航空公司制定有效的航班裝載計劃。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運算航機載重平衡
2. 編號	LOAFCT402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司或空運承運人。具此能力者，能按照實際貨物的情況及公司操作指引，正確地計算航機載重平衡。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航機載重平衡的基本知識 ◆ 瞭解機型及其艙位結構及位置，如：前或後艙、上層或下層等 ◆ 認識飛機載重限制、艙位載重限制等 ◆ 認識各類載具、貨板的載重限制 ◆ 瞭解航機物理狀態、物理平衡的概念 ◆ 瞭解飛機載重的組成元素，如燃料、貨物、郵件等 ◆ 認識飛機載重許可重量的概念及其計算方法</p> <p>6.2 運算航機載重平衡 ◆ 獲取航機的貨物載運清單 ◆ 獲取特殊貨物或情況的指示，如超重、非一般貨物、指定裝載位置的貨物等 ◆ 使用航機載重平衡表⁸⁵及平衡圖⁸⁶，按程序進行運算 ◆ 若有電腦軟件及程式，用軟件進行運算 ◆ 分析運算結果，判斷調度貨物的需要及可能性 ◆ 把計算結果編製成載運指示予機坪處理</p>

⁸⁵ Trim sheet

⁸⁶ Trim diagram

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照實際貨物的情況及公司操作指引，正確地計算航機載重平衡。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	統籌起卸空運貨物
2. 編號	LOAFCT403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空勤公司或空運貨站。具此能力者，能就貨量、機種、及其他實際情況，聯絡有關部門及公司，統籌起卸空運貨物事宜。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 起卸空運貨物 ◆ 瞭解企業在有關貨物起卸或處理流程中的角色及責任 ◆ 瞭解貨物在起卸環節中，有關運輸工具、起卸工具、空運載具及貨板、輔助工具的配合 ◆ 瞭解天氣或工作環境對貨物起卸的影響 ◆ 瞭解所需空運文件的處理步驟及流程 ◆ 瞭解起卸貨物的流程 ◆ 瞭解工作環境及安全措施 ◆ 掌握起卸工序的人力、時間、設備數量、成本等計算 ◆ 瞽解調度資源的方法 ◆ 瞽解空運貨物的包裝、標示、標誌等要求 ◆ 瞽解空運載具及貨板的種類及處理的限制</p> <p>6.2 統籌起卸空運貨物 ◆ 安排或調度有關起卸工具、載運工具及有關貨物到指定地點 ◆ 評估及安排足夠及合適的起卸工具或人手，起卸所需貨物，並編製工作程序及流程表 ◆ 若屬長期工作，須安排長期人手編配、工作時間表及準備足夠的起卸工具 ◆ 監察起卸工作的進度 ◆ 調度資源，以應付不時之需</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 若未能按時完成起卸工作，通知有關機構 ◆ 核對起卸貨物清單，在文件及外觀上檢查是否屬於需起卸的貨物 ◆ 填寫所需表格或檢察表，以記錄起卸活動的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有系統地統籌起卸所需的資源、人力及協調工作，並能安全及有效地完成起卸空運貨物的工作；及</p> <p>(ii) 能編製起卸流程表及工序表予有關工作人員跟隨。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理航空貨運失誤事故
2. 編號	LOAFCT404A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運的公司。具此能力者，能按公司程序，處理航空貨運失誤，減低貨物的延誤及損失。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運失誤事故的基本知識 ◆ 認識空運貨運流程及工序 ◆ 認識空運貨運流程所涉及的參與者及其權責 ◆ 瞭解空運貨運失誤普遍的成因 ◆ 瞭解空運貨運失誤的補救程序</p> <p>6.2 處理航空貨運失誤事故 ◆ 從前線工作人員或其他合作夥伴，獲取航空貨運事故的資料 ◆ 掌握事故涉及的層面、嚴重性及迫切性 ◆ 按公司對一般航空貨運事故的指引及補救措施，進行補救工作 ◆ 評估補救方法的成效及所產生的影響 ◆ 聯絡托運人或其代理交代有關事故的處理情況、或徵詢其意見 ◆ 動用公司內部資源，統籌及處理相關事宜 ◆ 統籌及聯絡其他公司及有關機構處理航空貨運失誤事故 ◆ 記錄有關事故的處理方法及過程 ◆ 撰寫簡單的事故處理報告</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能就不同的航空貨運失誤情況及原因，建議有效的解決方案，減少損失及減低影響；及 (ii) 能按公司及航空業貨運標準，妥善地處理貨運失誤事故。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定對危險品處理的培訓計劃
2. 編號	LOCUSS401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於需要處理危險品運送的各類物流及貨運公司。具此能力者，能瞭解處理危險品的培訓要求，使公司能符合監管機構或行業標準的要求。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 危險品處理培訓 ◆ 熟悉由監管機構及相關法例對危險品運輸的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解危險品運輸及處理的重要性◆ 瞭解危險品種類及事故發生的嚴重性◆ 瞭解不同物流崗位須擁有不同程度的危險品處理知識◆ 瞭解不同運輸模式在危險品運輸及處理的不同要求，如海運與空運有不同要求，海運：國際海運危險品準則⁸⁷、船舶裝載危險品緊急程序⁸⁸；空運：危險品安全空運技術指令⁸⁹、危險品規例手冊⁹⁰◆ 瞭解監管機構或行業標準在認可及審計方面的程序及安排◆ 瞭解法例對新入職人士、在職人士的培訓要求 <p>6.2 制定品處理培訓 ◆ 分析公司的員工崗位及所需的危險品處理知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 選擇培訓模式、方式及服務提供者

⁸⁷ International maritime dangerous goods code

⁸⁸ Emergency procedures for ships carrying dangerous goods

⁸⁹ Technical instructions for the safe carriage of DG by air by ICAO

⁹⁰ DG Regulations by IATA

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析公司自行培訓、外判或報讀培訓服務機構課程的利弊 ◆ 分析採用面授、函授、網上授課等渠道的利弊 ◆ 與監管機構及政府部門定期接觸或溝通，獲取培訓的新資訊
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能瞭解監管機構或行業標準的要求，分析公司對危險品的培訓需求，制定危險品處理的培訓計劃，使公司能符合監管機構或行業標準的要求。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定航空貨運保安標準
2. 編號	LOAFSS401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運站、貨運代理公司。按照有關企業的保安政策及監管機構對航空貨運保安要求的程序，制定航空貨運保安標準。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運保安相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解監管機構及法例對航空貨運的保安要求◆ 認識航空貨運的流程及工序◆ 掌握訂立保安標準的原則及技巧◆ 認識保安服務的元素、工作及特性◆ 瞭解保安對航空貨運的重要性 <p>6.2 制定航空貨運保安標準</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析保安工作、設施、出入控制等重要元素◆ 檢查貨物單據程序、檢查隱藏危險品程序及緊急應變程序等◆ 編製檢察表及確立檢察內容◆ 參考航空業貨運標準、國際航空組織或國家標準◆ 為個別環節，訂立保安標準◆ 把保安標準應用於內部及外部審計◆ 與保險公司商討有關保安標準的訂立◆ 撰寫報告，解釋航空貨運保安標準的制定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能訂立適合及有效的航空貨運保安標準，以符合航空業貨運標準及監管機構的要求及企業營運方針；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告，向管理層解釋航空貨運保安標準。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理航空貨運事故及申報
2. 編號	LOAFSS402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於從事空運的公司。具此能力者，能按公司程序及航空業貨運標準，妥善地處理航空貨運事故及向公司或監管機構申報。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運事故 ◆ 瞭解航空貨運事故的原因，如危險品洩漏、隱藏危險品、盜竊等 ◆ 認識需要向監管機構申報的航空貨運事故類別 ◆ 認識需要立刻通報監管機構的航空貨運事故類別 ◆ 瞭解航空貨運事故的通報或申報程序 ◆ 認識記錄航空貨運事故的指引、形式、重點及技巧 ◆ 認識航空貨運事故的處理程序</p> <p>6.2 處理航空貨運事故 ◆ 獲取前線工作人員匯報有關航空貨運事故的資料 ◆ 評估航空貨運事故的影響範圍及嚴重性 ◆ 若非公司處理的事項，聯絡有關部門處理（如消防處、警方等） ◆ 決定是否需要向監管機構通報或申報 ◆ 查核受航空貨運事故影響的公司、機構或人士 ◆ 聯絡有關公司、機構或人士 ◆ 按照公司程序及航空業貨運標準，執行有關事故的處理 ◆ 按照公司程序及監管機構指引，記錄事故 ◆ 能匯報航空貨運事故</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能瞭解航空貨運事故的嚴重性，按程序作出處理；及 (ii) 能匯報有關事故予監管機構或管理層。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行空運危險品的安全標準
2. 編號	LOAFSS403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空運貨站及空運貨運代理。具此能力者，能按照航空業貨運標準及法例要求，執行空運危險品的安全事宜。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運危險品的 安全標準相關 知識 ◆ 瞭解空運危險品的種類及特性 ◆ 瞭解航空業有關處理危險品的貨運標準 ◆ 瞭解隱藏危險品的概念及知識 ◆ 瞭解法例對貨物及工作人員的要求及規定 ◆ 熟悉公司對危險品的操作指引 ◆ 瞭解基本審計的功能及工序 ◆ 瞭解不跟隨危險品安全標準的後果及其嚴 重性</p> <p>6.2 執行空運危險 品的安全標準 ◆ 提供危險品的付運要求及需知予付貨人或 其代理 ◆ 建立單據檢查程序，留意隱藏危險品的付 運 ◆ 安排前線員工的培訓，其中包括： • 目測空運危險品包裝、標籤及標示 • 檢查危險品付運文件、進出口牌照、證 書 • 填寫危險品的付運檢察表 • 存放文件及記錄 • 危險品存放 ◆ 與監管機構作定期溝通 ◆ 處理監管機構的例行檢查 ◆ 進行公司對危險品的航空業貨運標準的內 部審計</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按航空業貨運標準、法例要求及公司指引，執行有關空運危險品的安全標準，以確保員工之安全及減低公司負上法律責任的風險。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行風險管理方案
2. 編號	LOCUIL401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能夠運用風險評估的知識和技巧，透過對運輸工序的瞭解，為該工序執行風險管理。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解風險管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白風險的定義、不同種類的風險及其影響◆ 瞭解不同的風險評估技術◆ 瞭解行業特性、工序運作及其轉變◆ 瞭解所制定的風險管理方案及其細則◆ 瞭解與風險有關之因素，如：管理體系、職安健及經營條例等 <p>6.2 執行風險管理</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據所制定的風險控制方案及其細則，按時間表落實執行風險管理◆ 按時作出調查分析，包括審視意外報告、分析意外成因、意外所帶來的損失及可接受的風險程度等◆ 與各部門商討及跟進日常運作的需要，以檢討所制定的風險管理方案是否合適，並在有需要時提出修訂◆ 與保險中介人或保險公司商討及跟進日常運作的需要，以檢討所制定的風險轉移方案是否合適，並在有需要時提出修訂

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按海運、空運及速遞的運作及其業務性質，進行風險鑑別；及</p> <p>(ii) 能夠根據所制定的風險控制方案、細則及其他考慮因素，有效地執行風險管理。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	更改保險條款
2. 編號	LOCUIL402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能準確地更改保險合約內容，以保障公司的利益。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險條款相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等◆ 對保險條款有一定的瞭解◆ 瞭解更改保險條款會否對公司與客戶之間合約產生抵觸◆ 瞭解相關法例／國際公約／國際守則對日常營運或對保險條款所帶來的影響◆ 瞭解遺漏、錯誤更改保險條款所帶來的影響 <p>6.2 處理更改保險條款</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 配合相關部門運作，於適當時候通知保險中介人或保險公司更改保險條款◆ 向各部門及同事解釋更改保險條款的重要性，指出保險條款的遺漏、錯誤更改保險條款所帶來的影響◆ 清楚告知保險中介人／保險公司需要修改的部份及理由，並為公司爭取最合理的保障◆ 通知相關部門更改保險條款的進展，並計算所帶來保費上的增減◆ 核實保險中介人／保險公司所發出的更改保險條款文件

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能清楚告知保險中介人或保險公司保險條款需要修改的部份及理由，並為公司爭取最合理的保障。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	撰寫索償報告
2. 編號	LOCUIL403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，公司能透過索償報告，準確地分析個別案件及整體的索償情況。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 撰寫索償報告 ◆ 對保險行業運作、保險中介人、保險公司、公證人、理算師及律師角色上的分別有一定的瞭解 ◆ 瞭解相關的保險條款 ◆ 瞭解相關的國際公約及法例對處理貨損索償所產生的影響 ◆ 能瞭解專家就事故所發出的報告及建議 ◆ 瞭解不同申索性質，包括：部分損失⁹¹、實際全損⁹²及推定全損⁹³等 ◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求 ◆ 瞭解索償報告的內容重點及目的 ◆ 明白索償報告格式及常用理賠詞彙</p> <p>6.2 撰寫索償報告 ◆ 採用正確的報告格式，撰寫索償報告 ◆ 在索償報告中準確地反映出損失發生的日期、申索性質、已賠金額及未償付的金額等。並按照不同的索償階段，在索償報告中清晰地表達當時索償的情況 ◆ 核對索償報告並將報告發放予有關部門、同事及其他人士</p>

⁹¹ Partial Loss

⁹² Actual Total Loss

⁹³ Constructive Total Loss

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能透過撰寫索償報告，準確地反映個別案件及整体的索償及情況。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理勞工保險索償
2. 編號	LOCUIL404A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能瞭解相關的保險合約條款，提供索償文件及資料予保險公司，並跟進勞工保險索償事宜。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 勞工保險條款、 索償相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力的影響◆ 瞭解勞工處及相關法定機構的作用及其運作◆ 瞭解勞工法例及相關法例對處理勞工保險所產生的影響◆ 瞭解勞工保險條款◆ 瞭解僱傭合約條款◆ 瞭解商業法，包括合同法、侵權法及相關法例對處理勞工保險索償的影響◆ 瞭解專家就意外事故／傷亡所發出的報告及建議◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求 <p>6.2 處理勞工保險索償</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 能配合保險公司的索償程序，如在指定時間內通知索償代理人，按情況需要委派合適的檢驗代理人，為意外事故作出調查分析◆ 瞭解員工索償的原因、意外或事故發生的細節、員工身體狀況及醫療的處理等

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 採取合理措施將損失盡量減低 ◆ 計算索償金額並評估事態發展 ◆ 收集、選取並提供相關索償文件及資料予保險公司，包括：索賠通知書、索賠清單、醫生證明書及醫生診症報告等 ◆ 與保險公司或中介人跟進索償進度，並將信息發放予相關部門及員工，直至索償完結 ◆ 如保險合約中有提及自負額，能準確地計算出保險公司的賠償額 ◆ 直接或經其他部門向保險公司或中介人收取賠償金，處理所有相關文件
6.3 勞工保險索償的專業處理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以謹慎態度處理索償事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 能根據承租人責任保險條款、索償相關的法則及保險公司的索償程序與要求，處理勞工保險索償
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能適時和按保險索償程序，提供相關的索償文件及資料予保險公司，以便處理勞工保險索償。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理公眾責任索償
2. 編號	LOCUIL405A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能瞭解相關的保險合約條款，選取並提供索償文件及資料予保險公司，並跟進公眾責任索償事宜。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 公眾責任索償條款、索償相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 瞭解公眾責任保險條款◆ 瞭解侵權行爲及於運作時的錯漏所帶來的法律責任及相關法例對處理物流及運輸經營者責任所產生的影響◆ 瞭解專家就意外事故／傷亡所發出的報告及建議◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求 <p>6.2 處理公眾責任保險索償</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 能配合保險公司的索償程序，如在指定時間內通知索償代理人，按情況需要委派合適的檢驗代理人，為意外事故作出調查分析◆ 瞭解意外／事故細節，如：第三者索償的原因、意外或事故發生的經過、是否涉及分包商、報警詳情及對第三者的影響等◆ 採取合理措施將損失盡量減低◆ 計算索償金額並評估事態發展

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 收集、選取並提供相關索償文件及資料予保險公司，包括：索賠通知書、索賠清單、醫生診症報告、報警紀錄及公司與第三者就索償事宜有關的往來文件等 ◆ 與保險公司或中介人跟進索償事宜，並按情況共同委派專家，包括律師、檢驗師及專家以處理索償 ◆ 與保險公司或中介人跟進索償進度，並將信息發放予相關部門及員工，直至索償完結 ◆ 如保險合約中有提及自負額，能準確地計算出保險公司的賠償額 ◆ 直接或經其他部門向保險公司或中介人收取賠償金及處理所有相關的文件 <p>6.3 公眾責任索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以謹慎態度處理索償事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 能根據公眾責任保險條款、索償相關的法則及保險公司的索償程序與要求，處理公眾責任索償
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能適時和按保險索償程序，提供相關的索償文件及資料予保險公司，以便處理公眾責任索償。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理物流及運輸經營者責任索償	
2. 編號	LOCUIL407A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及相關運輸經營者。具此能力者，能瞭解事故發生的過程、保險法及相關保險合約條款內容。按保險索償程序，選取並提供相關索償文件及資料予保險公司或中介人，並跟進索償事宜，以保障公司利益。	
4. 級別	4	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流及運輸經營者責任保險條款、索償相關法則及保險公司索償程序與要求的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 瞭解貨運代理對客戶或委託人所提供的服務細則及相關的合約內容，包括：雙方的權利與責任，標準經營條件之內容◆ 瞭解物流及運輸經營者責任保險條款，包括：貨物責任⁹⁴、第三者責任⁹⁵、錯誤及遺漏⁹⁶、罰款及關稅⁹⁷、成本及費用⁹⁸等◆ 瞭解專家就事故所發出的報告及建議◆ 瞭解侵權行爲及於運作時的錯漏所帶來法律上的責任及相關的法例對處理物流及運輸經營者責任所產生的影響◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求，包括通知期限、提交有關證據、安排貨損檢驗等	

⁹⁴ Cargo Liabilities

⁹⁵ Third Party Liabilities

⁹⁶ Errors and Omissions

⁹⁷ Fines and Duties

⁹⁸ Costs and Expenses

6.2 處理物流及運輸經營者責任索償	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 配合保險公司的索償程序：如按指定時間內通知保險公司或索償代理人有關意外事故或索償，並按情況委派合適的檢驗師為事故作出調查分析，並對索償者提出適當的抗辯 ◆ 聯絡相關部門及員工，瞭解事故發生的詳情及原因，收集索償文件及資料作為索償之用，並採取合理措施以盡量減低公司損失 ◆ 按情況通知第三者，包括承運人、倉儲服務商及其他分包商相關之意外事故內容或索償金額，並提出保留日後追討權利 ◆ 提供相關索償文件及資料予保險公司，包括：索賠通知書、索賠清單、提單、損毀檢驗報告、標準經營條件、投保人與第三者與索償事宜有關的往來文件等 ◆ 對索賠者的要求作出適當的回應，包括在承擔責任、提供財務承擔、保證或作出賠償等方面 ◆ 與保險公司或中介人跟進索償進度，包括共同與索償者商討及爭取最佳之賠償方案及共同委派律師處理可能引伸之法律訴訟 ◆ 覆核保險公司最終之賠償額，並直接或經其他部門向保險公司或中介人收取賠償金
--------------------	--

	<p>6.3 物流及運輸經營者責任索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以謹慎態度處理索償事宜 ◆ 若以代理身份處理相關索償事宜，則需根據委託人之指示處理 ◆ 避免利益衝突 ◆ 遵守保密及披露責任 ◆ 能根據物流及運輸經營者責任保險條款、索償相關的法則及保險公司的索償程序與要求，處理索償
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按保險索償程序，提供相關的索償文件及資料予保險公司，以便處理物流及運輸經營者責任索償。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用物流業相關的環保法例及國際公約
2. 編號	LOCUIL408A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能明白環保的重要性，瞭解物流業相關的環保法例及國際公約，並對員工作出適當指引。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識物流業相關的環保法例及國際公約</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識物流業相關的環保法例及國際公約◆ 明白違反法例／國際公約所帶來的法律責任◆ 認識政府環保部門的架構及職責◆ 瞭解推行環境保護的重要性◆ 認識推行與不推行環境保護策略對公司帶來的正面及負面影響◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等 <p>6.2 制定與環保相關的守則</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等，從而掌握有可能導致違例的情況◆ 配合相關部門運作，擬備與環保相關的實務指引／守則以確保公司合法地運作◆ 向各部門及同事解釋環保的重要性、相關法例及國際公約的要求及違例所帶來的法律責任及影響◆ 在適切的情況下，通知各部門與同事關於物流業相關的環保法例及國際公約上的修改及影響

	<p>6.3 應用物流業相關的環保法例及國際公約的專業處理</p> <p>◆ 能配合物流業相關的環保法例及國際公約，協助公司制定員工指引</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 透過對物流業相關的環保法例及國際公約的認知，配合公司的營運需要，謹慎地協助公司制定合適及相關的員工指引，以推動公司及員工著重環境保護並達至公司合法營運。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用物流業相關的職業健康及安全法例
2. 編號	LOCUIL409A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能瞭解物流業相關的職業健康及安全法例，明白職業健康及安全之重要性，並運用相關知識為公司制定清楚安全作業指引。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識物流業相關的職業健康及安全法例</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識職業安全健康局的架構及其職責◆ 認識相關法例及其管制內容，包括：職安健法例、僱傭相關的法例及與工商經營有關的法例等◆ 明白違例所帶來的法律責任及影響◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等◆ 對職安健防護產品或裝置有初步的瞭解 <p>6.2 推動公司或員工著重職業健康及安全</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等，從而掌握容易導致意外的情況◆ 配合相關部門運作，擬備實務指引或守則，以確保公司合法地運作及保障員工的健康及安全◆ 向各部門及同事詳述職業健康及安全的重要性、相關法例要求及違例所帶來的法律責任及影響◆ 在適切的情況下，通知各部門與同事關於物流業相關的職業健康及安全法例上的修改及其影響

	6.3 應用職業健康及安全法例的專業處理 ◆ 瞭解並配合職業健康及安全法例，協助公司制定職業健康及安全措施
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據對物流業相關職業健康及安全法例的認知，能配合公司營運需要，謹慎地協助公司制定合適及相關的員工指引，以推動員工著重職業健康及安全。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用防止貪污及賄賂條例	
2. 編號	LOCUIL410A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能瞭解防止貪污及賄賂條例，並對員工作出清楚指引，以確保其行為合符法例。	
4. 級別	4	
5. 學分	3 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 防止貪污及賄賂 ◆ 認識廉政公署的組織架構及其職責 條例的知識 ◆ 認識廉政公署條例及防止貪污及賄賂條例，包括：索取或接受利益、賄賂、串謀的意義及罪行的罰則 ◆ 對行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等有一定的瞭解 ◆ 掌握容易導致貪污舞弊行為的情況及舉報貪污的途徑</p> <p>6.2 應用防止貪污及 ◆ 聯絡相關部門以瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係，從而界定較容易導致貪污舞弊行為的情況 賄賂條例 ◆ 配合相關部門運作擬備實務指引／紀律守則，以確保公司合法地運作，並盡量避免不必要的訴訟及損失 ◆ 向各部門及同事詳述恪守商業道德的重要性、法例要求及操守標準 ◆ 執行防貪措施 ◆ 瞭解內部舉報貪污的機制 ◆ 在適切的情況下，通知相關的部門與同事關於勞工法例及其相關法例上的修改和影響</p>	

	<p>6.3 應用防止貪污及 賄賂條例的專業 處理</p> <p>◆ 能配合防止貪污及賄賂條例，協助公司 制定相關的員工指引</p>
<p>7. 評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能透過對防止貪污及賄賂條例的認知，配合公司的營運需要 ，謹慎地協助公司制定合適及相關的員工指引，以推動員工 著重防貪意識。</p>
<p>8. 備註</p>	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	認識知識產權及避免侵權行爲	
2. 編號	LOCUIL411A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能瞭解知識產權條例，明白知識產權之重要性，對員工作出清晰指引，並能加強尊重創意工業意識，避免侵權行爲。	
4. 級別	4	
5. 學分	3 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識知識產權的 分類與特性</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 對版權、註冊外觀設計、專利及商標在法律上的定義、保障範圍及侵權行爲所帶來的責任等有一定的認識◆ 認識知識產權署的組織架構及其職責◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等，從而掌握容易導致侵權行爲的情況 <p>6.2 避免侵權行爲</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 聯絡相關部門，以瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係，從而界定較容易導致侵權行爲的情況◆ 配合相關部門運作，擬備實務指引或保障知識產權守則，以確保公司合法地運作，並盡量避免不必要的訴訟及損失◆ 向各部門及同事詳述尊重知識產權的重要性及法例要求◆ 在適切的情況下，通知相關的部門與同事關於知識產權條例上的修改及其影響 <p>6.3 應用知識產權條例的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 能配合知識產權條例，協助公司制定相關的指引	

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能根據知識產權條例，配合公司營運需要，謹慎地協助公司制定相關的指引，以推動員工著重知識產權的意識，並達至公司合法營運。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用保險法之基本原則處理保險事宜
2. 編號	LOCUIL412A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能夠運用保險合約之基本原則，透過對運輸工序的瞭解和貨物的特性，處理有關保險事宜。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險合約之基本 ◆ 認識保險業監理處的架構 原則 ◆ 認識保險業監理處對保險公司或保險中介人的監管 ◆ 瞭解香港及其他國家之相關保險法例的應用 ◆ 瞭解保險法之基本原則，包括最大誠信原則⁹⁹、告知義務¹⁰⁰、保險利益原則¹⁰¹及損害補償原則¹⁰²等的法律定義 ◆ 明白違例所帶來的法律責任及影響 ◆ 認識一般商業上的刑事及民事責任 ◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等</p> <p>6.2 運用保險合約之 ◆ 安排投保時，留意若違反最大誠信要求，對保險合約效力的影響 基本原則處理保 ◆ 能較準確判斷何為重要或不重要因素，以決定是否告知保險公司營運上、保險標準上或其他改變 險事宜</p>

⁹⁹ Utmost good faith

¹⁰⁰ Duty of disclosure

¹⁰¹ Insurable interest

¹⁰² Contract of indemnity

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 運用可保權益的定義，並界定公司對保險標的是否具有法律上承認的利益，以達致成立有效的保險合約 ◆ 在適當時間為保險標的安排投保 ◆ 瞭解損害補償原則，從而定出適當的投保金額，並能在索償時加以追討 ◆ 對於不足額保險的情況，明白保險人應如何決定賠償額度 ◆ 運用與索償相關的保險法之基本原則，處理索償
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能基於保險原則，作出合宜的保險決定；及</p> <p>(ii) 能依照保險原則，在有需要時候，就有關保險事宜知會或垂詢有關人士。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	應用人力資源管理相關的勞工法例
2. 編號	LOCUIL413A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能瞭解及應用與人力資源管理相關的勞工法例，以確保公司合法地運作。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解與人力資源管理相關的勞工法例</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識香港勞工處及與勞工處工作有關的法定機構的作用及其運作◆ 認識主要勞工法例及其相關法例，包括：僱傭條例、破產欠薪保障條例、僱員補償條例、往香港以外地區就業合約條例及職業安全及健康條例等◆ 就不同範疇的法律定義有深入瞭解，包括：僱員及僱主的定義、連續性合約、工資、有薪假期、病假、工傷假、生育保障假期、遣散費、長期服務金的計算及領取資格及終止僱傭合約等◆ 認識強制性公積金計劃◆ 認識其他法定機構，包括：「香港個人資料私隱專員公署」、「平等機會委員會」、「香港廉政公署」的作用及其運作並認識相關法例 <p>6.2 應用人力資源管理相關的勞工法例</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 聯絡相關部門以瞭解行業特性、工序運作，並擬備僱傭合約以確保公司營運能符合勞工法例及其相關法例◆ 能對員工作出清楚指引及監督，以確保其行為合符法例

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能合法地處理勞資糾紛，並盡量避免不必要的訴訟及損失 ◆ 在適切的情況下，通知相關的部門與同事關於勞工法例及其相關法例上的修改及其影響 <p>6.3 應用與人力資源管理相關的勞工法例的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能配合與人力資源管理相關的勞工法例，協助公司制定相關的員工指引
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能瞭解與人力資源管理相關的勞工法例，配合公司營運需要，謹慎地協助公司制定相關的員工指引，以妥善地處理人力資源管理事宜。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理飛機損毀索償	
2. 編號	LOAFIL401A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司。具此能力者，能夠透過瞭解發生事故的過程、保險法及相關保險合約條款，按保險索償程序，提供合宜的索償文件及資料予保險公司或中介人，並跟進索償事宜，以保障公司利益。	
4. 級別	4	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 飛機保險合約條款、索償相關法則及保險公司索償程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 瞭解飛機保險條款，包括保險責任範圍、除外責任、索賠條款及拆卸、運輸及維修條款等◆ 瞭解專家就事故所發出的報告及建議◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求，其中包括通知期限、提交有關證據及索償文件等 <p>6.2 處理飛機損毀索償</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 配合保險公司的索償程序：如盡快或在指定時間內，通知保險公司或索償代理人有關事故或索償。按情況需要，委派合適的專家為意外事故，作出調查分析◆ 聯絡相關部門或從業員，瞭解事故發生詳情及原因。蒐集相關索償文件及資料作索償之用，並採取合理措施，以盡量減低公司之過失或損失	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能選取並提供相關的索償文件及資料予保險公司，包括：索賠通知書、索賠清單、檢驗調查報告及投保人和第三者與索償事宜有關的往來文件等 ◆ 與保險公司或中介人跟進索償進度 ◆ 覆核保險公司最終之賠償額，並處理所有相關的文件 <p>6.3 飛機損毀索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以謹慎態度處理索償事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 能根據保險條款、索償相關法則及保險公司的索償程序與要求，處理飛機損毀索償事宜
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按保險索償程序，提供相關索償文件及資料予保險公司，以便處理飛機損毀索償。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運貨物損毀索償
2. 編號	LOAFIL402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運及相關運輸經營者。具此能力者，能夠透過瞭解發生事故的過程、保險法及相關的保險合約條款，按保險索償程序，提供索償文件及資料予保險公司或中介人，並跟進索償事宜，以保障公司利益。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險條款、保險 ◆ 瞭解空運行業運作及於運作時對貨物造成 公司的索償程序 損毀、遺失及延誤 及有關法例／國 ◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠 際公約相關知識 信原則、告知義務、保險利益原則、損 害補償原則等 ◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約 效力所產生的影響 ◆ 瞭解空運貨物保險條款 ◆ 認識與空運貨物相關的法例／國際公約 對處理索償所產生的影響 ◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求 ◆ 認識各空運文件及其用途</p> <p>6.2 處理空運貨物損 ◆ 從不同渠道瞭解發生事故的過程，蒐集 毀索償 相關索償文件及資料作索償之用，並採 取合理措施，將公司損失盡量減低 ◆ 透過瞭解空運貨物保險條款、保險公司 的索償程序與要求及有關法例／國際公 約，處理索償 ◆ 評估損失總值，並計算索償金額 ◆ 提供合適的索償文件及資料予保險公司 ，例如：主空運單、分空運單、索賠通 知書及檢驗報告書等</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能瞭解專家就事故所發出的報告及建議 ◆ 按情況需要，委派合適的專家代為處理索償 ◆ 與保險公司或中介人跟進索償進度，並將訊息發放予相關部門，直至索償完結 ◆ 按公司程序向保險公司或中介人收取賠償金及處理所有相關文件
6.3 空運貨物損毀索償的專業處理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據保險法、保險條款、索償相關法例／國際公約、保險公司的索償程序與要求，處理空運貨物損毀索償 ◆ 以謹慎態度處理索償事宜 ◆ 避免利益衝突
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按保險公司索償程序，處理索償，並提供相關的索償文件及資料予保險公司或中介人，跟進索償事宜，以保障公司利益。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	處理空運貨物責任保險索償	
2. 編號	LOAFIL403A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運及相關運輸經營者。具此能力者，能夠透過瞭解事故發生的過程、保險法及相關的保險合約條款，按保險索償程序，提供合適的索償文件及資料予保險公司或中介人，並跟進索償事宜，以保障公司利益。	
4. 級別	4	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運貨物責任保險條款、索償相關法則及保險公司的索償程序相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 瞭解公司與客戶的合作關係及相關的合約內容，包括：雙方的權利與責任◆ 瞭解空運貨物責任保險條款◆ 瞭解專家就事故所發出的報告及建議◆ 認識於提供空運服務時，可能觸犯的侵權行為及於運作時造成的疏忽錯漏所帶來的法律責任、訴訟費用及相關法例◆ 瞭解保險公司的索償程序與要求，包括通知期限、提交有關證據及索償文件等 <p>6.2 處理空運貨物責任保險索償</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 配合保險公司的索償程序：如盡快或在指定時間內，通知保險公司或索償代理人有關事故或索償。按情況需要，委派合適的專家為意外事故作出調查分析，並對索償者提出適當的抗辯	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 聯絡相關部門或從業員，瞭解事故發生詳情及原因，蒐集相關索償文件及資料作索償之用，並採取合理措施，以盡量減低公司之過失或損失 ◆ 有效地運用國際公約，保障公司利益 ◆ 能提供相關索償文件及資料予保險公司，包括：索賠通知書、索賠清單、檢驗調查報告、相關的合約、投保人與第三者於索償事宜有關的往來文件等 ◆ 於第三者要求公司作出各項回應時，如承擔責任、提供財務承擔／保證或作出賠償等，聯絡保險公司或中介人以聽取其專業意見，並作出恰當的回應 ◆ 與保險公司或中介人跟進索償進度，並共同與索償者商討及爭取最佳之賠償方案、或共同委派律師處理可能引致之法律訴訟 ◆ 覆核保險公司最終之賠償額，並處理所有相關文件 <p>6.3 空運貨物責任保險索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 以謹慎態度處理索償事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 能根據空運貨物責任保險條款、索償相關的法則及保險公司的索償程序與要求，處理空運貨物責任保險索償
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按保險索償程序，並提供相關的索償文件及資料予保險公司，以便處理空運貨物責任保險索償。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	設計物流業內電子商貿作業程序
2. 編號	LOCUEL401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關公司。具此能力者，能就業內相關企業或單位之間進行任何形式的電子商貿作業，優化相應的電子商貿作業流程。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業內相關單位之間電子商貿作業的基本知識及不同技術的優缺點</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解電子商貿與物流公司運作的關係◆ 瞭解不同公司或單位之間的電子商貿作業關係和流程◆ 瞭解進行電子商貿作業時，不同公司或單位之間的相關法律責任和風險◆ 瞭解和分辨物流業常用的電子商貿技術的優缺點，例如：<ul style="list-style-type: none">• 網絡技術方面：互聯網、內聯網和外聯網等基礎設施• 客戶方面：資訊保安、市場推廣、交易處理和付款服務等• 貿易和企業夥伴方面：以互聯網或內聯網等技術交換資訊和進行安全的交易• 公司員工方面：通過互聯網或內聯網等技術進行溝通和合作，以完成相關的電子商貿作業• 資訊系統專業人士和用戶方面：採用適當的軟件開發工具，建立、管理和操作公司的電子商貿作業系統等

	<p>6.2 分析及制定相關單位之間的電子訊息流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據公司日常物流作業的情況，評估與各公司或單位之間的關係及進行不同形式的電子商貿作業對公司整體業務上的影響 ◆ 根據評估的結論，分析與各公司或單位之間進行電子商貿的需求及與現行的電子商貿流程的關係 ◆ 根據與各公司或單位之間進行電子商貿的需求，以及各相關商業夥伴的特定需求、評估不同電子商貿作業形式和技術的方案，從而設計企業的電子商貿形式和流程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 根據公司的實際情況和各相關商業夥伴的特定要求，分析進行電子商貿的需求，設計相應的電子商貿作業流程；及 (ii) 運用電子商貿作有效地伸延企業物流運作至其他環節。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	設計物流業電子文件保安系統和程序
2. 編號	LOCUEL402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業的相關單位。具此能力者，按個別公司需要和相關商業夥伴的特定要求，分析及設計在處理和交換電子文件或日常作業時所需進行的電子保安工作。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 電子文件保安技術相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白物流工作流程以及所涉及的資料傳送及保密要求◆ 明白公司運作中各類電子文件／資料需要保護的程度和範疇：<ul style="list-style-type: none">• 機密性—數據資產的內容不可以讓不適當的人員接觸• 完整性—數據資產的內容應該保持原貌而且不可以被修改• 可用性—資訊資產要經常維持可被即時使用的形式◆ 瞭解應用各類電子文件／資料的相關法律責任◆ 瞭解常用電子文件／資料保安技術優缺點，例如：<ul style="list-style-type: none">• 不同類型的電子文件加密技術• 辦公室內部網絡保安技術• 遙距存取和虛擬私人網絡¹⁰³保安技術• 用戶使用互聯網的保安技術• 電腦病毒防護技術• 電子文件、伺服器備份及復原技術

¹⁰³ Virtual Private Network (VPN)

	<p>6.2 設計電子文件保安系統和程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據企業日常物流作業的情況，評估各類電子數據資產對企業整體業務上的風險和影響 ◆ 根據風險評估的結論，分析各類電子文件／資料的保安需求 ◆ 根據各類電子文件／資料的保安要求，以及各相關商業夥伴的特定保安要求、評估各類電子保安技術的適用性，設計公司的電子文件／資料保安程序和電子保安系統
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能根據企業的實際情況和各相關商業夥伴的特定要求，設計各類電子文件／資料的保安程序，使在處理電子文件和資料時，能確保電子文件的機密性、完整性和可用性； (ii) 能分析各類電子文件／資料的保安需求，撰寫風險評核報告；及 (iii) 能分析各類電子文件／資料的保安需求，編撰保安程序，並建議合適的電子保安系統。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定資訊系統的更新需求
2. 編號	LOCUEL403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類利用資訊系統的物流業經營者。具此能力者，能在與公司與客戶之間進行物流資訊系統作業時，優化公司的電腦物流作業資訊系統的功能。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流資訊系統相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司及其相關單位之間的日常物流作業程序◆ 瞭解公司與相關單位之間進行電子物流作業的保安程序和要求◆ 瞭解公司及其相關單位之間進行電子物流作業的相關法律責任和風險◆ 熟悉公司的物流作業資訊系統軟件◆ 瞭解公司或其他相關單位在日常物流作業上的功能及角色◆ 瞭解進行物流作業所採用的資訊技術及其優缺點◆ 掌握物流作業資訊系統的新發展 <p>6.2 制定資訊系統的更新需求</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據公司的日常物流作業的情況，評估物流作業資訊系統對公司整體業務上的影響◆ 根據評估的結論，分析公司的物流作業資訊系統與各單位之間進行物流作業的需求，以及與公司網上物流作業資訊系統的關係◆ 設立工作小組，處理資訊系統技術、物流操作及客戶服務的要求

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據與各單位之間進行網上物流的需求，以及各相關客戶和商業夥伴的特定要求，評估更新公司物流作業資訊系統功能的不同方案 ◆ 按需求，提供指引及方向，使工程部門或顧問公司能設計公司物流作業資訊系統功能的更新方案 ◆ 設立溝通機制，使技術人員與物流管理人員能共同商討更新方案事宜 ◆ 分析物流作業資訊系統更新的成本效益 ◆ 撰寫計劃書，闡述物流作業資訊系統更新方案的制定程序 ◆ 撰寫報告書闡釋所選取的物流作業資訊系統更新方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據公司的實際情況和各相關商業夥伴的特定要求，分析物流作業資訊系統的功能更新需求；</p> <p>(ii) 能撰寫計劃書，闡述物流作業資訊系統更新方案的制定程序；及</p> <p>(iii) 能寫報告書，闡釋所選取的物流作業資訊系統更新方案。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定物流業內相關單位電子訊息處理流程
2. 編號	LOCUEL404A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關。具此能力者，能就業內相關單位之間在運送貨物的作業程序方面，優化相應所需的電子訊息流程。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨物運送作業訊息流程的基本知識及電子文件交換技術的優缺點</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貨物運送作業時不同單位之間相關文件／訊息的流程，包括下列文件類別：<ul style="list-style-type: none">• 採購及貨物相關文件（例如：採購訂單、發票等）• 安排托運程序文件（例如：提單、空運主／分運單、海運單等）• 本地運輸文件（例如：到貨通知、送貨指示、接收記錄等）• 檢查、保險及跟單信用證（例如：檢驗安排通知、保單等）• 本地貿易服務發票及付款文件（例如：付款指示、付款確認書等）◆ 瞭解應用各類電子文件和技術的相關法律責任和風險◆ 瞭解物流業常用的電子文件／訊息交換標準、格式和技術的優缺點，例如<ul style="list-style-type: none">• 電子數據交換¹⁰⁴• 可擴展標示語言¹⁰⁵• 數碼貿易運輸網絡¹⁰⁶等

¹⁰⁴ Electronic Data Interchange (EDI)

¹⁰⁵ Extensible Markup Language (XML)

¹⁰⁶ Digital Trade and Transportation Network (DTTN)

	<p>6.2 制定相關單位之間的電子訊息處理流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據企業日常物流作業的情況，評估各類相關文件／訊息的電子化對公司整體業務上的影響 ◆ 根據評估的結論，分析各類文件／訊息的電子化需求及與現行的電子文件／訊息流程的關係 ◆ 根據各類文件／訊息的電子化需求，以及各相關商業夥伴的特定需求，評估各類電子文件／訊息流程方案的適用性，從而設計公司的電子文件／訊息處理流程
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據公司的實際情況和各相關商業夥伴的特定要求，分析各類文件／訊息的電子化需求，設計相應的電子文件／訊息處理流程，提高物流作業和處理各類相關文件／訊息流程的效率。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	設計物流企業電子物流作業網頁
2. 編號	LOCUEL405A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各提供物流服務的公司。具此能力者，能於物流業內的網上物流作業方面，設計電子物流作業網頁，優化公司的電子物流作業網頁的功能。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 網上物流作業的基本知識及相關的技術</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司與相關單位之間的日常物流作業程序◆ 瞭解公司與相關單位之間進行網上物流作業的流程◆ 瞭解公司與相關單位之間進行網上物流作業的保安程序和要求◆ 認識公司及其相關單位之間進行網上物流作業的相關法律責任和風險◆ 瞭解公司的網頁在網上物流方面的功能及角色◆ 認識物流業常用的資訊科技的優缺點◆ 瞭解行業內使用網頁的情況及趨勢 <p>6.2 分析及制定網上物流網頁的需要</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據公司的日常物流作業的情況，評估與各單位之間的關係及進行不同形式的網上物流作業對公司整體業務上的影響◆ 根據評估的結論，分析公司與各單位之間進行網上物流作業的需求◆ 根據公司與各單位之間進行網上物流的需求，以及各相關客戶和商業夥伴的特定需求，評估公司網上物流網頁功能的不同方案，從而設計及更新公司網頁的功能

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 運用網頁內的功能，發揮訊息發放、傳遞、儲存與展示的作用 ◆ 運用網頁的功能，與客戶及商業夥伴作有效溝通及進行關係管理 ◆ 設計優質網頁，吸引更多客戶使用，增加效益 ◆ 設計優質網頁，使用戶更容易利用網頁進行較複雜的物流作業
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據公司的實際情況和各相關商業夥伴的特定要求，分析進行網上物流作業網頁的需求，設計網上物流作業網頁。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定物流業各級人員的安全守則
2. 編號	LOCUSH401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流企業及單位。具此能力者，能在職業安全及健康方面，按個別的工作環境和工作類型，制定相應各級人員的安全守則。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 職業安全及健康 知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白物流業內各級人員的安全責任，包括在法律方面的責任◆ 熟悉物流業內的職業安全及健康的相關指引◆ 明白物流業內的一般作業規劃，例如：<ul style="list-style-type: none">• 瞭解工作環境• 熟知工作步驟• 穿著合宜的工作服和配戴個人防護設備等◆ 熟悉物流業各個環節的工作和相應的潛在危機，特別是以下範疇的工作<ul style="list-style-type: none">• 貨櫃裝卸散貨工人的相關工作• 掛鈎員的相關工作• 訊號員的相關工作• 絞車及起重機控制員的相關工作• 劍車操作員的相關工作• 貨櫃車司機的相關工作 <p>6.2 制定物流業各級 人員的安全守則</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 參考國際組織、推動職業安全及健康組織的指引或守則◆ 參考有關職業安全及健康的法例◆ 評估物流運作工序及場地可能出現的危險及意外◆ 分析相關的風險評估報告

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 就個別企業可能出現危機的工作，參考相關的職業安全及健康指引以及法例的要求，制定相關的職業安全守則、健康守則、法定工作守則及機械操作守則等 ◆ 評估員工瞭解守則的能力 ◆ 運用不同渠道及方法，發布及解釋守則內容 ◆ 編寫適合個別職位人員的安全守則指引 ◆ 更新安全守則內容及評估其適用性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 按個別企業的作業類型，制定相應的職業安全及健康守則，確保員工工作時的安全和健康，並符合相關法例的要求；及</p> <p>(ii) 能編寫員工瞭解的職業安全及健康守則，以便員工跟從。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行物流業職業安全及健康的督導工作
2. 編號	LOCUSH402A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流企業。具此能力者，能掌握安全管理技巧及職業安全和健康知識，於物流業工作地點，進行職安健督導工作，以符合有關安全法例及工程合約的要求。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 職業安全及健康督導的概念及技巧 ◆ 瞭解物流各環節的工作及程序 ◆ 明白各級員工在職安健方面的責任 ◆ 明白安全管理的概念及技巧，配合安全督導的工作，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 一般物流工作場所的施工安全要求• 安全巡查• 意外調查• 安全審核• 工地整潔及衛生• 安全推廣• 風險評估• 安全委員會• 獲取最新的安全法例的渠道及方法等 <p>6.2 執行職業安全及健康督導工作 ◆ 巡查物流工作場所的安全設備，進行安全視察¹⁰⁷ ◆ 評估物流工作場所的職安健風險，找出危害的元素 ◆ 協助實施安全政策、措施及程序 ◆ 觀察工作人員是否跟隨法例及指引作業 ◆ 調查工作意外及事故 ◆ 參與定期提供的職安健訓練計劃</p>

¹⁰⁷ Safety inspection

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 回應其他人士提供的安全及健康意見 ◆ 獲取最新資訊及法例改動的內容 ◆ 即時糾正錯誤作業及作出補救 ◆ 閷釋不跟隨所產生的可能事故及其嚴重程度 ◆ 記錄巡查工作及觀察結果 ◆ 向工作人員提供有效訊息 ◆ 進行有效的職安健諮詢工作 ◆ 定期提供職安健報告及意外事故數據 ◆ 與安全委員會及工作小組合作 ◆ 按公司訂立的職權安排，對違規的員工予以警告或懲處、建議或安排培訓 ◆ 記錄及獎勵遵守職安健守則的員工
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按有關安全法例及合約要求，運用安全管理技巧及職安健知識，執行職安健督導工作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行工作場所安全管理
2. 編號	LOCUSH403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流企業。具此能力者，能於物流工作場所內進行安全管理工作，使工業意外及工作場所的風險減低。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 工作場所安全管理相關知識 ◆ 瞭解工作場所安全管理的概念 ◆ 掌握工作場所安全管理的方法，如五常法、風險管理等 ◆ 瞭解有關職安健法例、監管機構指引及行業標準 ◆ 瞭解工作場所進行的物流活動及工序 ◆ 瞭解工序所使用的物料、機械、設施、設備及工具等 ◆ 瞭解工作場所各員工的責任</p> <p>6.2 執行工作場所安全管理 ◆ 安排適當數量的安全主任或工作人員 ◆ 安排適當數量能施行急救的人員在工作場地 ◆ 安排適當及足夠的防護裝備及設施 ◆ 進行工作前後的集體匯報 ◆ 巡查工作地點的環境是否安全，如照明、空氣流通 ◆ 巡查工作地點的警告牌、走火指示是否足夠 ◆ 巡查工作地點的安全設施及設備是否適當，如圍欄、扶梯等 ◆ 進行一般安全檢視 ◆ 訂立標準工序，讓員工跟隨</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按公司運作程序或指引，進行整頓及整理的工作 ◆ 建立工作場所員工的安全文化 ◆ 規劃及執行有關的安全演習 ◆ 收集員工在職安健方面所提供的日常數據及意見 ◆ 撰寫日常安全管理工作指引或程序，使員工能有效地執行工作
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能安排足夠的人力、設備及設施，按所訂立的工作指引，有效地執行工作場所安全管理；及</p> <p>(ii) 能撰寫日常安全管理工作指引或程序，使員工能安全及有效地執行工作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行品質管理審核
2. 編號	LOCUQM401A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各提供物流服務企業。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，依據制定的品質管理系統、政策及目標，對品質管理系統進行審核。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務 品質審核</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白品質管理的概念◆ 瞭解貨運及物流服務的營運流程◆ 瞭解行業組織訂立的服務及運作標準◆ 瞭解與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引◆ 瞭解服務涉及的國家、國際條約、國際組織或相關監管機構的要求及其衍生的作業標準及模式等◆ 瞭解個別企業的品質管理系統、政策及目標◆ 明白各類審核的目的、作用及價值，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 品管系統審核¹⁰⁸• 工作流程審核¹⁰⁹• 工作績效審核¹¹⁰• 符合性審核¹¹¹• 法規性審核¹¹²

¹⁰⁸ System Audit

¹⁰⁹ Process Audit

¹¹⁰ Performance Audit

¹¹¹ Compliance Audit

¹¹² Regulatory Audit

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握品質系統審核的方法及技巧，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> • 計劃及準備 • 觀察、抽樣調查及線索尋找 • 與管理層和基層員工溝通 • 審核報告的編製 • 審核程序的管理 • 審核結果的跟進 ◆ 瞭解品質管理審核的要求 <p>6.2 執行品質管理審核</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 計劃及準備品質系統審核 ◆ 編寫物流服務流程，訂定需審核的環節 ◆ 組織審核隊伍及釐訂內部權責 ◆ 編製審核用的清單 ◆ 進行品質管理手冊或計劃書審核 ◆ 執行實地審核 ◆ 編寫審核報告及不符合項目報告 ◆ 跟進審核結果及糾正措施 ◆ 提議持續改善審核方法
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有效地計劃、執行及報告品質審核；及</p> <p>(ii) 能有效地利用審核令品質管理系統持續得到改善。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	推廣基層品質管理文化	
2. 編號	LOCUQM402A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於不同的物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，推行及培養基層品質管理文化，並能處理各方面品質改善的建議。	
4. 級別	4	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 品質管理概念及 ◆ 明白品質管理的概念 推廣技巧 ◆ 明白企業文化對推行品質管理的重要性 ◆ 瞭解貨運及物流行業的人力市場特性 ◆ 瞭解貨運及物流的性質、從業員的特性 以及企業文化，以便推行品質管理文化 及培訓 ◆ 瞭解公司內部及外部可使用的資源 ◆ 掌握企業文化推廣及溝通技巧 ◆ 掌握推廣活動的項目管理技巧</p> <p>6.2 推行及培育基層 ◆ 分析公司基層員工的構成、溝通渠道及 品質管理文化 凝聚効力 ◆ 推廣基層品質管理文化，工作包括： • 為基層員工，安排品質認知在職訓練 • 成立基層員工品質監察小組，培養基 層品質管理文化 • 設立渠道推廣基層品質管理文化 • 舉行品質管理文化推廣活動，例如： 問答比賽、品質圈、參觀、座談會 ◆ 選取適合基層員工的推廣方法</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 處理各方的品質改善建議 <ul style="list-style-type: none"> • 在各個不同服務環節，舉行品質監察小組討論會，收集員工的品管改善建議 • 分析各個品管改善建議，根據溝通機制，向公司管理層匯報
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠有效地推廣基層品質管理文化，並促進整個單位對服務品質的承諾；及</p> <p>(ii) 能夠有效地處理基層員工的服務品質改善建議。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	編寫品質保證程序
2. 編號	LOCUQM403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各提供物流服務公司。具此能力者，在貨運及物流服務工作上，針對指定服務工序，編寫品質保證程序。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 服務品質保證相關知識 ◆ 明白品質管理的概念 ◆ 瞭解編寫服務品質保證程序所用的格式、內容重點及所需注意的事項 ◆ 瞭解個別公司的品質管理系統、政策及目標 ◆ 瞭解指定服務工序對貨運及物流服務質素的影響 ◆ 掌握指定服務工序的執行方法，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 步驟、資源、人力及技術• 有關法律、作業守則及國際標準等的要求• 與上游及下游工序的關係</p> <p>6.2 品質保證程序編寫 ◆ 針對指定服務工序，編寫貨運及物流服務之品質保證程序，包括：<ul style="list-style-type: none">• 服務標準及技術要求• 人員的能力要求及責任• 資源安排• 貨運及物流服務工序之品質監控點• 驗證及查核的標準及指引• 確定品質驗證、檢驗的方法等</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 品質偏差糾正措施 • 內部品質稽核 • 文件紀錄管理系統 ◆ 向執行該工序及進行品質檢定的人員闡述服務品質保證程序 ◆ 定時對品質保證計劃進行檢討，並因應情況的改變，加以修訂
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠撰寫符合規格的服務品質保證程序；及</p> <p>(ii) 能夠向有關的工作人員清楚地說明該程序的要點及注意事項。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定環境管理方針
2. 編號	LOCUQM404A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各種不同的物流企業。具此能力者，於貨運及物流服務工作地點，能全面掌握貨運及物流服務管理的知識和技巧，制定具前瞻性的環境管理方針。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務 環境管理方針</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貨運及物流服務管理知識◆ 瞭解貨運及物流服務的環境因素◆ 瞭解貨運及物流服務對環境的影響◆ 瞭解企業環境保護概念，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 綠色運動的興起和開展• 內在及外在環境成本分析• 環境保護的成本效益分析• 壽命周期成本分析• 可持續性• 企業的社會責任• 企業環境報告◆ 瞭解貨運及物流業的污染預防、資源使用、逆向物流、廢物管理等的環境管理概念◆ 瞭解貨運及物流服務業常用的環境管理系統及標準◆ 瞭解貨運及物流服務業有關的環境保護法規◆ 瞭解貨運及物流服務的持份者對環境保護的需求及期望◆ 瞭解公司的營運策略、管理文化、主要程序及綜合運作、資源、管理等

	<p>6.2 制定環境管理方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立與貨運及物流業持份者的溝通及關係網絡 ◆ 建立獲取環境保護有關的資訊的渠道，包括法規、技術、教育等 ◆ 制定環境管理方針 <ul style="list-style-type: none"> • 向持份者諮詢對環境保護的需求及期望 • 制定公司對環境保護的承諾 • 選定環境管理標準或體系 • 確立環境管理政策及目標 • 編寫環境管理方案 • 向持份者闡釋及推廣企業的環保承諾、政策及目標 ◆ 確保環境管理系統政策的成立及推行，須依從公司的環保方針 ◆ 審查品質管理政策的持續適用性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠與貨運及物流業持份者建立良好的溝通及關係網絡； (ii) 能夠制定持份者所認同的公司環保承諾、政策及目標；及 (iii) 能夠策略性地與不同持份者闡釋及推廣公司的環保政策。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定提升員工品質管理文化及水平的措施
2. 編號	LOCUQM406A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，能夠分析員工在品質管理意識上需要增強的地方，並能制定措施，以提升員工對品質管理意識及企業的品質管理文化。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 品質管理文化相關知識 ◆ 瞭解品質管理的概念 ◆ 瞭解個別公司的品質管理政策及目標 ◆ 瞭解貨運及物流企業的性質、從業員的特性，以及企業的文化，以便策劃品質管理意識及文化的培訓計劃 ◆ 掌握策劃及推行企業文化變革的管理技巧</p> <p>6.2 繩劃及制定提升員工品質管理文化及水平 ◆ 瞭解員工對品質管理的認識 ◆ 收集員工對品質管理的意見 ◆ 鑑別企業的目標和員工在物流服務品質管理方面的差距 ◆ 分析企業的品質管理文化 ◆ 收集員工對提升計劃的意見 ◆ 推行品質圈 ◆ 制定合適的措施，提升員工對品質管理的意識，其中包括制定計劃的目標、推行方式和時序、預期效果、財政預算、量度成效方法等 ◆ 草擬提升計劃的方式，例如：訓練課程及研討會等 ◆ 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠確定貨運及物流企業的品質管理文化；</p> <p>(ii) 能夠草擬一份提升企業員工品質管理意識的計劃書；及</p> <p>(iii) 能夠策劃及有系統地推行有關提升員工品質管理意識的培訓。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評估工序對環境的影響
2. 編號	LOCUQM407A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流企業。具此能力者，能在貨運及物流服務項目進行環境影響評估時，對各工序進行評估，以確保項目合符公司的環保政策。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 擁有貨運及物流服務項目的設計、策劃及推行經驗◆ 瞭解企業的環境管理承諾、政策及目標◆ 瞭解貨運及物流服務有關的環保法律、作業守則、標準、規範等，包括國際、國家及地方性的要求◆ 瞭解各種影響環境的因素及環境轉變所造成的影響◆ 掌握影響環境要素的評估方法和技巧，其中包括空氣、噪音、水污染、廢物管理、生態、景觀和視覺、文化遺產等◆ 瞭解各種環境影響的紓解措施◆ 瞭解環境監察及審核技術◆ 掌握與環境評估有關的統計技術、數據收集及分析、趨勢預測等 <p>6.2 評估貨運及物流服務項目對環境的影響</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析貨運及物流服務項目的設計方案及其運作時對環境的影響◆ 選定適當的標準及評估方法◆ 與受項目影響的持份者商討，制定可接受程度◆ 確定可能受項目影響的環境要素

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 確定污染的排放源及其數量，並確定其對環境要素的影響 ◆ 掌握資源使用的情況，並評估其效能及損耗 ◆ 探究可行的紓解措施，並評估或預測其對環境要素的影響及累積效應 ◆ 協助項目經理設計紓解措施或對項目設計方案作適當修改，使影響減至標準及可接受的程度 ◆ 設計環境績效的測量方法及檢討成效
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠掌握貨運及物流服務項目的設計方案及分析其對環境的影響； (ii) 能夠協調項目經理及受項目影響的持份者，協助項目經理制定可行的紓解措施； (iii) 能夠編寫一份全面的環境影響評估報告；及 (iv) 能夠協助項目經理推行環境影響評估報告書的建議及環境績效測量。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	提升員工保護環境意識
2. 編號	LOCUQM408A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務環境管理工作上，能夠分析員工在環境管理意識上需要增強的地方，並制定相關計劃及組織推廣活動，以提升員工的環境保護意識。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 環境管理方面的 ◆ 瞭解環境保護的概念及其重要性 意識及推廣管理 ◆ 瞭解企業的環境管理承諾、政策及目標 相關知識 ◆ 瞭解貨運及物流服務對環境的影響 ◆ 瞭解貨運及物流服務的營運流程及有關的環保法律、作業守則、標準、規範等，包括國際、國家及地方性的要求 ◆ 掌握企業文化推廣及溝通技巧 ◆ 掌握推廣活動的項目管理技巧</p> <p>6.2 築劃提升員工在 ◆ 收集及評估員工對環境保護的意見 環境保護方面的 ◆ 瞭解在環境保護方面，企業的目標和員工水平之間的差距 意識，並檢討計 ◆ 制定提升員工環境保護意識的計劃，包括：計劃的目標、推行方式和時序、預期效果、財政預算、量度成效的方法等 劃的成效 ◆ 草擬提升計劃的方式及組織推廣活動，例如：訓練課程及研討會等 ◆ 處理各方有關環境改善的建議 ◆ 舉行環境監察小組討論會，收集員工有關環境改善的建議 ◆ 分析每個環境改善的建議，根據溝通機制，向企業管理層匯報 ◆ 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">(i) 能夠運用適當的方法，有效地進行環保意識差距資料收集及分析；(ii) 能夠確定貨運及物流公司有關環保意識提升的需要；及(iii) 能夠策劃及有系統地推行有關提升員工環保意識的培訓。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定品質管理系統標準
2. 編號	LOCUQM410A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能為企業制定品質管理系統標準。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 品質管理系統標準相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解品質管理的概念◆ 瞭解行業組織訂立的服務及運作標準◆ 瞭解與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引◆ 瞭解服務涉及的國家、國際條約、國際組織或相關監管機構的要求及其衍生的作業標準及模式等◆ 瞭解個別企業所制定的品質管理計劃，包括：<ul style="list-style-type: none">• 品質管理系統、政策及目標• 品質管理委員會的工作• 品質管理教育訓練◆ 明白品質檢定在品質管理系統的功能◆ 明白品質檢定對貨運及物流服務質素的重要性◆ 瞭解貨運及物流有關的品質檢定程序及服務要求◆ 瞭解企業以外的標準設定<ul style="list-style-type: none">• 有關程序標準化的組織• 有關不同範疇的標準化，如產品服務、環保、職安健、社會責任、公平貿易等

	<ul style="list-style-type: none"> • 有關行業運作的標準，如監管機構、專業學會、商會、工會、政府等 • 有關法規對行業運作的所訂下的標準 ◆ 瞭解公司內部的標準設定 <p>6.2 制定品質管理系統標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析貨運及物流有關的品質檢定程序、要求及有關國際標準 ◆ 評估企業使用外部標準的必要性、適用性及對企業的成本效益 ◆ 評估自行制定品質管理系統或採用顧問服務的可行性 ◆ 分析企業管理系統標準的制定方法 <ul style="list-style-type: none"> • 水平對比¹¹³ • 關鍵績效指標¹¹⁴ • 服務承諾¹¹⁵ ◆ 評估品質管理系統標準對管理層、員工及客戶的影響 ◆ 分析品質管理系統標準與商業夥伴採用的品質管理系統標準的共容性及認受性 ◆ 決定使用的品質管理系統標準 ◆ 撰寫品質管理系統標準報告 ◆ 向企業各部門，闡釋企業採用品質管理系統標準的原因 ◆ 收集及分析各有關方面對品質管理系統標準的回饋及意見 ◆ 定期檢討標準的實用性及可達致性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能全面地考慮品質管理系統標準的設立，並就有關建議進行詳盡分析；及</p> <p>(ii) 能撰寫品質管理系統標準報告，闡釋訂立的原因及功能。</p>
8. 備註	

¹¹³ Bench marking

¹¹⁴ Key performance indicator (KPI)

¹¹⁵ Performance pledge

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定公司服務承諾
2. 編號	LOCUQM411A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流公司。具此能力者，能按照公司的營運方針，制定公司不同環節的服務承諾。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 服務承諾相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解服務承諾的概念及撰寫技巧◆ 瞭解公司日常物流服務的流程及運作◆ 瞭解客戶對服務的要求◆ 瞭解行業對服務的要求，如水平對比、關鍵績效指標等◆ 掌握工序分析¹¹⁶或工序模擬測試¹¹⁷的概念、方法及技巧◆ 瞭解制定服務承諾的障礙及困難◆ 瞭解服務承諾應用的限制 <p>6.2 制定服務承諾</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 利用分析工具分析服務所需時間、資源及服務水平◆ 利用合適的方法及分析工具，瞭解客戶對服務質素的要求◆ 探討公司的標準與客戶要求之間的差距◆ 分析公司提高服務水平，為公司所帶來的成本及資源的壓力◆ 分析制定不同程序的服務承諾方案的成本效益◆ 選取合適的服務承諾方案

¹¹⁶ Work study／work flow study

¹¹⁷ Simulation study

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 撰寫報告予決策層，闡釋服務承諾方案的制定 ◆ 設立機制收集數據及個案量度服務水平 ◆ 設立機制檢討服務承諾的標準
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司的規模、工序及營運方針，制定合適的服務承諾；</p> <p>(ii) 能利用不同分析工具，獲取客觀數據及資料，幫助分析情況；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告予決策層，闡釋服務承諾方案的制定。</p>
8. 備註	

物流業從業員(空運及快遞) 第五級能力單元內容

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定地區性 ¹¹⁸ 的營運策略
2. 編號	LOCUOM501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞及其相關經營者。具此能力者，能夠全面地分析地區的特點，針對性地規劃地區性的營運策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 地區性營運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解營運策略的概念◆ 瞭解地區性的經濟規模及其服務特性◆ 瞭解地區的經濟發展及貨物處理需要◆ 瞭解地區的政治與社會文化◆ 瞭解地區政府有關物流、基建、投資等政策◆ 瞭解地區的貨源、種類及價值◆ 瞭解地區的營商環境、對加入市場的限制◆ 掌握地區的交通運輸、碼頭倉儲、覆蓋網絡、資訊基建、人才培訓的情況◆ 掌握公司在地區的合作夥伴、代理、營辦商的連繫◆ 掌握地區的時間、空間、成本計算◆ 瞭解地區的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料◆ 瞭解地區的競爭者所提供的服務及市場佔有率◆ 掌握統計學及運籌分析等分析工具◆ 瞭解物流方案及營運方針的關係

¹¹⁸ Local or district, e.g. Pearl River Delta

	<p>6.2 制定地區性的營運策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 搜集外部經營環境因素的數據及資料 ◆ 搜集內部經營環境因素的數據及資料 ◆ 分析數據及資料 ◆ 分析及瞭解公司的優點、缺點、機會及威脅 ◆ 分析及瞭解公司短、中及長期的發展方向 ◆ 瞭解地區內政府在經營上的限制，如牌照、費用、環保等 ◆ 建議不同營運策略方向 ◆ 分析及評估不同營運策略的優勢及資源使用情況 ◆ 按公司及市場具體情況，制定適合公司發展的營運管理方針 ◆ 評估現時提供的服務是否切合營運管理方針 ◆ 建議新服務或改良現有服務，以切合營運管理方針 ◆ 考慮客戶的發展方向，並在營運策略上予以配合 ◆ 若公司有全球或區域性的營運策略，在地區性營運策略上應予以配合 ◆ 建議營運方式及策略 ◆ 撰寫報告書，闡釋地區性營運策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能全面分析影響制定地區性營運策略的因素，及公司經營方針，建議合適的營運策略；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告書，闡釋地區性營運策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定區域性 ¹¹⁹ 營運策略
2. 編號	LOCUOM502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞及其相關服務公司。具此能力者，能夠全面地分析區域的特點，針對性地規劃區域性的營運策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 制定區域性營運 ◆ 瞭解營運策略的概念 相關知識 ◆ 瞭解區域性的經濟規模及其服務特性 ◆ 瞭解區域的經濟發展及貨物流通模式 ◆ 瞭解區域的地緣政治¹²⁰與社會文化 ◆ 瞭解區域內政府有關物流、基建、投資等政策 ◆ 瞭解區域的生產、貿易、貨源的種類及價值 ◆ 掌握區域的交通運輸、碼頭倉儲、覆蓋網絡、資訊基建、人才培訓的情況 ◆ 掌握公司在區域的合作夥伴、代理、營辦商的連繫 ◆ 掌握地區的時間、空間、成本計算 ◆ 瞭解區域內主要港口、機場、關口、中轉站的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料 ◆ 瞭解區域的競爭者所提供的服務及市場佔有率 ◆ 掌握統計學及運籌分析等分析工具 ◆ 瞭解物流方案及營運方針的關係</p>

¹¹⁹Regional geopolitics

	<p>6.2 制定區域性的營運策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 搜集外部經營環境因素的數據及資料 ◆ 搜集內部經營環境因素的數據及資料 ◆ 分析數據及資料 ◆ 分析及瞭解公司的優點、缺點、機會及威脅 ◆ 分析及瞭解公司短、中及長期的發展方向 ◆ 瞭解區域內各政府在經營上的限制，如牌照、費用、環保等 ◆ 建議不同營運策略方向 ◆ 分析及評估不同營運策略的優勢及資源使用情況 ◆ 按公司及市場具體情況，制定適合公司發展的營運管理方針 ◆ 評估現時提供的服務是否切合營運管理方針 ◆ 建議新服務或改良現有服務，以切合營運管理方針 ◆ 考慮客戶的發展方向，並在營運策略上予以配合 ◆ 若公司有全球或地域性的營運策略，在全球或區域性營運策略上應予以配合 ◆ 建議營運方式及策略 ◆ 撰寫報告書，闡釋區域性營運策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能全面分析影響制定區域性營運策略的因素，及公司經營方針，建議合適的營運策略；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告書，闡釋區域性營運策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定招聘策略
2. 編號	LOCUOM503A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞業公司。具此能力者，能按個別公司人力資源的需求，制定招聘策略。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 人力資源與招聘 ◆ 瞭解人力資源與市場供求狀況 相關知識 ◆ 瞭解招聘的概念、功能、方法及渠道 ◆ 掌握招聘的流程安排 ◆ 熟悉公司日常物流作業的各個環節 ◆ 熟悉各個工作環節的特別技術要求，例如是否需要特定的專業資格或牌照等 ◆ 瞭解各個工作環節的人力資源需求及市場情況 ◆ 瞭解與招聘相關的法例及指引，如平等機會條例</p> <p>6.2 制定招聘策略 ◆ 分析公司對不同職位短期及長期的需求 ◆ 分析招聘方法的合適性 ◆ 按照公司的要求、基本物流作業流程的技術要求，計算人力資源的需求，如在技能及經驗方面的要求 ◆ 根據人力資源需求，比對現有公司的人力資源，以及人力資源市場上的實際情況，制定相應的招聘策略 ◆ 選擇合適的招聘方法及渠道 ◆ 選擇合適的考核及甄選方法 ◆ 選擇合適的薪酬及福利安排 ◆ 撰寫報告書或指引，闡釋招聘策略</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按公司的發展和營運要求、法例要求及日常物流作業的特別技術要求和人力資源的需求，制定相應的招聘策略；及 (ii) 能撰寫報告書或指引，闡釋招聘策略。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定從業員在職訓練計劃
2. 編號	LOCUOM504A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能按照公司營運方針、需求和人力資源狀況、監管機構及法例要求，制定員工在職訓練計劃。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 從業員在職訓練 ◆ 瞭解培訓的概念、形式及功能 計劃 ◆ 明白企業員工培訓的重要性 ◆ 瞭解不同職級及不同職務的培訓需要 ◆ 明白新員工與原有員工的不同培訓需要 ◆ 明白監管機構、法例、行業需要對培訓 的要求 ◆ 瞭解培訓、個人進修、員工發展的關係 ◆ 瞭解公司的服務質素要求 ◆ 瞭解內部培訓與使用培訓服務提供者的 利弊</p> <p>6.2 計劃物流業員工 ◆ 分析及釐訂培訓需要的法定要求 在職訓練 ◆ 分析及釐訂業界機構對公司的培訓標準 及要求 ◆ 分析及釐訂公司內部的培訓需要 ◆ 評估培訓要求及需要的共同部分、重要 性、時間性及涉及資源 ◆ 評估公司的設備及人才是否適合作內部 培訓 ◆ 評估不同方法、方式作培訓的可能性及 其成本效益，並決定是否提供資助予員 工 ◆ 留意及評估監管機構、學院、學會等服 務是否適合公司培訓目標</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選擇合適的培訓項目予不同職能的員工 ◆ 評估公司培訓、個人進修、員工發展等項目的替代性、互補性及認受性 ◆ 判別不同培訓項目的先後次序及培訓密度 ◆ 評估不同培訓組合計劃對公司營運及財政的影響 ◆ 按企業營運及發展方針，訂立合適的培訓計劃 ◆ 收取回饋及意見改善培訓計劃 ◆ 撰寫報告書或指引闡釋在職訓練計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按個別公司或單位的要求、日常物流作業的特別技術要求和人力需求，制定相應的員工在職訓練及發展計劃；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告書或指引闡釋在職訓練計劃。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	策劃項目管理運作
2. 編號	LOCUOM505A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞業公司的相關單位。具此能力者，按個別項目的需求，公司的實際情況等，制定項目管理運作計劃。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流作業和項目管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 熟悉個別物流業項目的各個環節、所需的特別技術要求、專業資格或牌照等◆ 清晰瞭解個別項目的客戶要求◆ 清晰瞭解個別項目的時間和成本安排◆ 清晰瞭解公司是否有能力完成該項目◆ 掌握項目管理的方法及技巧<ul style="list-style-type: none">• 甘特圖¹²¹、工作分解結構¹²²、關鍵步驟分析¹²³等• 項目規劃與控制¹²⁴• 項目評估與檢討技巧¹²⁵◆ 掌握項目管理軟件的應用 <p>6.2 制定項目管理運作計劃</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解物流業項目的運作流程及工序◆ 瞭解個別物流業項目運作及時序要求◆ 分析項目的運作步驟及其資源投入◆ 按個別物流業項目的特別技術或專業要求和客戶指定的特別要求，制定一個符合時間和成本效益的項目管理計劃，包括：<ul style="list-style-type: none">• 項目各個環節的完成時間

¹²¹ Gant chart

¹²² Work breakdown structure

¹²³ Critical path analysis

¹²⁴ Project planning and control

¹²⁵ Project evaluation and review technique

	<ul style="list-style-type: none"> • 是否需要外判商或顧問 • 定期檢討項目的進度 • 定期與客戶跟進項目的進度，並檢討和確認階段性的成果是否合符客戶的需求 <p style="text-align: center;">◆ 撰寫項目管理運作計劃報告書</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 按個別項目的特別技術或專業要求以及客戶的指定要求，制定完善的項目管理計劃，確保項目能在規定時間和成本下妥善地完成；及</p> <p>(ii) 能撰寫項目管理運作計劃報告書。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	策劃投標
2. 編號	LOCUOM506A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能按個別項目的需求和物流服務供應市場的實際情況，策劃投標。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 競投物流及貨運 服務相關知識 ◆ 熟悉公司的各種資源、能力及優勢 ◆ 瞭解日常物流作業的各個環節 ◆ 瞭解各個招標項目工作環節的特別技術要求，例如是否需要特定的專業資格或牌照等 ◆ 瞭解與相關物流服務範疇相應的服務提供者市場的實際情況</p> <p>6.2 策劃投標 ◆ 詳細閱讀個別項目招標文件的具體要求，分析及瞭解項目的特定技術要求和其他特定的服務需求 ◆ 根據項目的特定要求，分析及評估公司是否有能力獨自完成該項目 ◆ 評估招標項目所需投入的資源 ◆ 評估是否需要與其他服務供應商合作，進行投標，以提高中標的機會 ◆ 若需要與其他公司合作，分析需要合作的技術範疇，以及在市場上可選擇的合作對象，然後根據合作對象的以往業績和合作的經驗等，選擇合適的服務供應商，以提高中標的機會 ◆ 與合作投標的公司商討主要的合作範疇、人力資源分配等安排 ◆ 訂立標書撰寫的策略</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 按個別項目的需求，尤其各相關的特定技術要求，分析公司是否有能力獨自完成該項目或需要與其他公司合作投標；及 (ii) 若需要與其他公司合作，分析並選擇合適的公司，商討及跟進合作的具體安排，以提高中標的機會。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定招標策略
2. 編號	LOCUOM507A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能按公司和項目的需求及服務供應商市場的實際情況，制定招標策略。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流及貨運服務 ◆ 瞭解招標、承辦的概念及其利弊 招標相關知識 ◆ 瞭解公司／單位在日常物流作業的各個環節、工序及所需資源 ◆ 熟悉各個工作環節的特別技術要求，例如是否需要特定的行業標準、專業資格或牌照等 ◆ 瞭解在相關服務提供者市場的實際情況 ◆ 熟悉招標程序及要求 ◆ 瞭解招標文件的設計及撰寫方法及技巧 ◆ 掌握招標的渠道，如邀請、公開方式 ◆ 瞭解與招標有關的法例</p> <p>6.2 制定招標策略 ◆ 清晰瞭解個別項目的需求，以及公司在那一個項目的特定工作範疇需要進行招標 ◆ 評估需招標項目的規模 ◆ 評估中標承辦商的數目、分工及工作範疇 ◆ 按公司／個別單位的要求、個別項目的特別技術要求和其他特別需求，確定個別項目需要進行招標的範疇及工作內容 ◆ 訂立投標的評估因素，羅列具體的招標服務要求</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂立評估投標者的準則如：服務費、以往業績、公司整體實力、投標者與公司以往的合作關係等方面的綜合表現 ◆ 設計評估招標的工序和評審機制 ◆ 設計招標的溝通、匯報機制 ◆ 就需要進行招標的範疇，制定具體的招標策略，撰寫招標文件 ◆ 根據個別公司的整體政策，建立一套完善招標策略，對標書的各個範疇進行綜合評價，從而選取最合適的服務供應商 ◆ 撰寫報告，闡釋招標策略的制定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司和個別項目的需求，尤其各相關的特定技術要求，建立一套能反映投標者綜合表現和能力的招標和評審機制；</p> <p>(ii) 能根據招標和評審機制，選擇合適的服務供應商，以妥善完成個別的項目；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告，闡釋招標策略的制定。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評審合約承辦商標書
2. 編號	LOCUOM508A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能夠專業地評審合約承辦商標書，確保評審符合程序及甄選準則，及公司制定的政策，選出最適合的承辦商。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 評審合約承辦商 ◆ 瞭解物流及貨運知識 相關知識 ◆ 明白行業之業務經營及市場概況 ◆ 瞭解公司營運方針及發展策略 ◆ 明白承辦合約的範疇、條款及細節 ◆ 掌握公司的對外承辦服務政策及指引， 包括投標程序、評審標書及甄選準則 ◆ 瞭解擬定招標條文，包括服務要求、風險索償保障條款、付款安排及終止合約 條款等 ◆ 掌握廉政公署防貪及相關指引 ◆ 明白招標的每一項要求，如同類型項目的經驗、最佳價格、價格成本、最有效的工作程序及最理想的結果</p> <p>6.2 評審合約承辦商 ◆ 按公司策略、評審及甄選準則，選擇符 標書 合公司利益的標書 ◆ 審核標書內提供的資料及內容 ◆ 接見或聯絡各準承辦商，以瞭解標書內 容 ◆ 瞭解準承辦商過去之經驗、表現等，作 為評選參考 ◆ 聽取準承辦商對標書的陳述 ◆ 要求準承辦商提供補充資料或證明</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按招標書內容、評選準則或計分方法，甄選標書 ◆ 分析承辦商報價及成本資料，比較同類型項目的經驗、最佳價格、價格成本、最有效的工作程序及最理想的結果 ◆ 因應承辦商之報價，作出議價 ◆ 撰寫報告，闡釋有關評審承辦商標書的決定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 按公司策略、評審及甄選準則，分析承辦商的報價及成本資料，審核標書提供的資料及內容；及</p> <p>(ii) 按招標書內容、評選準則或計分方法，甄選標書，並撰寫報告，闡釋有關評審承辦商標書的機制。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定人力資源策略
2. 編號	LOCUOM509A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能掌握貨運及物流業的情況，及按公司的營運及發展策略，制定合適及有效的人力資源策略。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 人力資源相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解人力資源管理的概念及功能，包括：人力資源規劃、職務設計及安排、招聘及甄選、培訓及發展、激勵及績效評估、福利、勞資關係、法例及保險等◆ 瞭解公司的營運方針及策略◆ 瞭解公司的短、中及長期發展計劃及方向◆ 掌握行業及整體社會的人力市場及特徵◆ 瞭解行業及整體社會的教育及人力發展政策◆ 瞭解行業對新技術及知識的要求◆ 瞭解貨運及物流行業的流程及作業特性，如編更制、超時工作、假期工作等 <p>6.2 制定人力資源策略</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司的短、中及長期發展計劃及營運策略◆ 分析公司內人員流失的情況◆ 分析人力市場的供求狀況◆ 預計公司在人員流失、退休、停職、休假、進修等因素影響下的人手需求◆ 預計公司在未來的擴張或收縮，評估所增加或縮減職位的類別及數目◆ 評估未來人力市場的薪酬及福利趨勢

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估公司的招聘方針 ◆ 評估公司的獎賞制度的效用 ◆ 評估公司培訓及發展需要 ◆ 評估公司工作文化及凝聚力 ◆ 按公司的營運方針及發展策略，建議有關措施配合發展 ◆ 撰寫報告，闡釋人力資源策略及執行相關計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能評估公司各影響人力資源策略的因素，制定配合營運方針及發展方向的人力資源策略；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告，闡釋所制定的人力資源策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定物流機械設備管理系統
2. 編號	LOCUOM510A
3. 應用範圍	此能力單元適用於管有機械設備的物流公司。具此能力者，能為所服務的物流公司，制定有效的物流機械設備管理系統。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流機械設備管理相關知識 ◆ 瞭解物流機械設備的種類、功能 ◆ 瞭解公司的營運方針 ◆ 瞭解物流機械設備在物流運作上的重要性及使用程度 ◆ 瞭解物流機械設備管理的概念及角色 ◆ 瞭解物流機械設備管理的特點及元素，如機械設備壽命週期、投資回報、技術發展等 ◆ 瞭解物流機械設備技術指標的種類及計算方法 ◆ 瞭解操作及管有物流機械設備的各級人員的職責 ◆ 瞭解操作物流機械設備的要求，如牌照、法例、職安健、環保或行業標準等</p> <p>6.2 制定物流機械設備管理系統 ◆ 訂立管理物流機械設備的組織架構，如監督、培訓、匯報、運作等 ◆ 訂立物流機械設備的技術管理系統，如檢修、保養、安全及事故處理等 ◆ 訂立物流機械設備的經濟管理系統，如規劃、投資、審計等 ◆ 規劃由物流機械設備選購、操作至報廢的過程及有關事宜</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 決定管理模式，如由承辦商進行管理或由公司自行管理 ◆ 與機械設備供應商作定期溝通 ◆ 與各使用機械設備單位作定期溝通 ◆ 訂立有效的匯報及監管制度，持續監控物流機械設備的使用 ◆ 訂立有效的檢驗制度，減少對日常運作的影響 ◆ 設立物流機械設備技術指標作為客觀數據 ◆ 撰寫報告，闡釋物流機械設備管理系統的建立及運作
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司管有的物流機械設備及公司的營運方針，訂立物流機械設備管理系統，有效地利用機械設備；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告，向有關人士或機構闡釋物流機械設備管理系統的功能及運作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	擬定資產性設備的配置方案
2. 編號	LOCUOM511A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能夠建議有效的方案，安排公司資產性設備的配置，達致最佳的成本效益及切合公司的長遠發展。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 資產性設備配置</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解一般具有資產性質的物流或貨運設備相關知識◆ 掌握設備的投資管理概念◆ 瞭解獲取有關設備的方法及途徑，如購買、租用、分期付款◆ 掌握計算有關設備的成本及回報方法◆ 掌握內部回報率¹²⁶、回本期¹²⁷等數據的計算方法◆ 懂得管理短期或長期債項，以達致設備投資管理的成本效益 <p>6.2 擬定資產性設備的配置方案</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按公司營運方針及業務發展，評估公司短期及長期的資產性設備配置的需要◆ 把資產性設備的配置需要列出，並建議配置的先後緩急◆ 列舉獲取有關設備的可行方法及途徑◆ 計算有關設備的成本及回報◆ 設計有關設備配置的不同方案◆ 選取合適的準則，作為評估不同配置方案之用

¹²⁶ Internal rate of return ;

¹²⁷ Pay back period

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估不同配置方案對公司財務安排的影響 ◆ 評估不同配置方案對公司、客戶及對手的短期及長遠的影響 ◆ 撰寫報告，闡釋擬定資產性設備的配置方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能計算不同資產性設備的投資成本及回報；</p> <p>(ii) 能設計設備配置的不同方案，並評估不同配置方案對公司營運、財務安排、客戶及對手的短期及長遠影響；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告，闡釋擬定資產性設備的配置方案。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定與商業夥伴的議價策略	
2. 編號	LOCUOM512A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能因應特定的市場情況及公司經營方針，制定與商業夥伴的議價策略。	
4. 級別	5	
5. 學分	6 (僅供參考)	
6. 能力	<u>表現要求</u>	
	6.1 與商業夥伴議價	<ul style="list-style-type: none">◆ 熟識對策論¹²⁸的概念及其運用◆ 瞭解商業夥伴的不同合作形式與類別◆ 掌握議價的概念及技巧◆ 瞭解與商業夥伴的長期與短期合作關係◆ 掌握合約談判的方法及技巧◆ 明白商業夥伴在物流及供應鏈的角色◆ 明白商業夥伴的市場競爭力及價格水平等◆ 掌握合約談判的技巧
	6.2 制定與商業夥伴的議價策略	<ul style="list-style-type: none">◆ 按公司的營運政策及長期發展，與提供的服務或貨源的商業夥伴訂立商業協議，以穩定價格◆ 向商業夥伴解釋收費或價格改變的原因或市場趨勢◆ 向商業夥伴解釋收費或價格的優惠，以保持良好合作關係◆ 評估商業夥伴的合作及協同效應¹²⁹，作為議價策略的參考因素

¹²⁸ Game theory

¹²⁹ Synergy

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估市場上潛在商業夥伴的優勢，作為議價策略的參考因素 ◆ 按市場形勢及公司營運政策，設計商業夥伴議價策略的建議 ◆ 評估不同建議的可能利弊，選取較佳的議價策略 ◆ 撰寫報告闡釋商業夥伴議價策略的制定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能分析合作商業夥伴在物流或供應鏈的協同效應，評估與該商業夥伴的合作關係，作為議價策略的參考因素；及</p> <p>(ii) 能按市場形勢及公司營運政策，評估與商業夥伴議價策略的建議，選取較佳的議價策略，並撰寫報告，闡釋制定與商業夥伴議價策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定車隊管理策略
2. 編號	LOCUOM513A
3. 應用範圍	此單元適用擁有車隊的海運、空運及快遞公司。具此能力者，能為轄下車隊制定有效的車隊管理策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 車隊管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解購置或租賃貨運車輛的方法及利弊◆ 瞭解車隊運作成本的構成及計算方法◆ 瞭解外判與自行提供車隊作貨運服務的利弊◆ 瞭解車隊在公司營運的角色及作用◆ 掌握車輛折舊、棄置、更換、變賣等安排◆ 瞭解車隊的運作流程 <p>6.2 制定車隊管理策略</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析財務及固定資產投資的風險◆ 分析車隊的營運成本◆ 分析車隊的使用量及未來需要◆ 分析車隊的營運考慮，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 人力資源管理• 科技：如全球定位系統¹³⁰、地理訊息系統¹³¹• 路線設計及班次管理• 環保及能源效益• 市場形象◆ 評估車輛價值、折舊及資產值◆ 按實際情況，計劃售出、購入，出租、租入、棄置車輛的安排

¹³⁰ Global positioning system

¹³¹ Geographic information system

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 計劃車輛配置的不同方案 ◆ 評估不同配置方案對公司財務安排的影響 ◆ 評估由外部承辦或自營的成本效益 ◆ 撰寫報告闡釋車隊管理策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能指出車隊管理對公司營運的重要性；</p> <p>(ii) 能從不同方面分析及評估車隊對公司營運及發展的角色；及</p> <p>(iii) 撰寫報告，闡釋所制定的車隊管理策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定危機管理策略
2. 編號	LOCUOM514A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能為公司的長遠發展及其經營管理，制定有效的危機管理策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 危機管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解危機管理的概念◆ 瞭解不同性質的危機對物流行業及其運作的影響◆ 瞭解危機的類別及性質，如突發性、迫切性、威嚇性、公開性、長期、短期等◆ 瞭解處理危機的基本原則◆ 瞭解貨運及物流行業及相關公司的特質◆ 瞭解不同性質的突發危機，如金融風暴、流感、戰爭、天災等對行業及公司的影響◆ 瞭解企業的社會責任及在危機時的目標及價值 <p>6.2 制定危機管理策略</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 就企業的管理政策與目標，建立危機管理的意識及文化◆ 建立制度化的溝通機制，使不同崗位的員工都能瞭解公司對危機的處理◆ 建立危機管理團隊，訂立危機出現時各人的責任◆ 調查及評估公司潛在及可能出現的危機◆ 評估危機出現的機會及影響程度◆ 建立企業文化，增強員工危機意識◆ 收集員工對危機管理的意見◆ 撰寫報告闡釋危機管理策略

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能指出危機管理對物流或貨運公司的重要性及建立危機管理的意識及文化；及</p> <p>(ii) 能建立機制及危機管理團隊，使員工瞭解公司對危機的處理方案。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定客戶關係管理策略
2. 編號	LOCUOM515A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司。具此能力者，能制定客戶關係管理策略，以維持公司與客戶的良好關係。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶關係管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司的服務及營運使命◆ 瞭解顧客關係管理對公司經營之重要性◆ 掌握市場控制¹³²的概念及技巧◆ 掌握量度營銷績效的方法與技巧◆ 掌握分析客戶關係與市場佔有率的關係<ul style="list-style-type: none">• 顧客滲透率• 顧客忠誠度• 顧客選擇性• 價格選擇性◆ 瞭解顧客關係管理的具體應用◆ 瞭解顧客關係管理系統對公司發展方向的影響◆ 瞭解公司與各客戶的關係及特性◆ 瞭解市場的趨勢及客戶分類的狀況◆ 瞭解客戶對公司的價值及客戶流失的代價◆ 瞭解公司在市場上的角色，如市場領導者或市場挑戰者 <p>6.2 制定客戶關係管理策略</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 為市場重新定位及選定目標客戶群◆ 界定主要客戶及潛在客戶◆ 建立客戶資料庫

¹³² Marketing control

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照公司的營運及發展方向，制定客戶關係管理的方針 ◆ 針對客戶的需要，擬定不同的銷售及服務策略 ◆ 善用客戶關係策略，以改善經營 ◆ 制定提高客戶忠誠度的策略 ◆ 在經濟不景氣時，檢討客戶關係策略，制定有效的解決方案 ◆ 與各相關部門，探討分享在客戶關係管理上所遇到的問題和應變方法 ◆ 分析不同客戶戶口管理¹³³情況 ◆ 撰寫報告，闡釋客戶關係管理策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能分析市場情報、公司客戶關係及經營方針，制定有利公司及客戶關係的管理策略；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告，闡釋客戶關係管理策略。</p>
8. 備註	

¹³³ Account management

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定突發事件的應變程序
2. 編號	LOCUOM516A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞公司及其相關公司。具此能力者，能夠為公司制定突發事件的應變方案，有效地減低公司、客戶及商業夥伴的損失，並儘速恢復正常運作。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流運作中影響服務效率的突發事件</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解有關貨運服務的營運方式、環節、工序及其可能發生的突發事件◆ 瞭解各商業夥伴及相關政府部門的要求及運作模式◆ 瞭解下列各突發事件對營運的影響：颱風、爆炸、火災、停電、機件及電腦故障、罷工、禁運、地震等◆ 瞭解各類突發事件的正確應變程序◆ 瞭解突發事件影響貨運運作及產生的連鎖性問題◆ 瞭解危機處理的概念及技巧◆ 瞭解危機處理過程中需要的人力及資源、組織及指引或指示的形式◆ 瞭解突發事件對公司經營所帶來的短期、長期的影響◆ 瞭解突發事件出現時，有效溝通的重要性

	<p>6.2 制定突發事件的應變方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析突發事件的類別、出現機會及其對公司及貨運營運的影響 ◆ 分析突發事件的影響範圍及程度 ◆ 訂立突發事件的角色分工、管理結構及溝通方式 ◆ 把必要行動，如法例、監管機構要求及標準、職安健要求等，羅列於突發事件指引中 ◆ 制定突發事件的應變方案，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 防止或減少突發事件對服務及營運效率帶來的影響 • 對各受影響的商業夥伴及營運部門，提供適時而準確的訊息 • 有效地減少突發事件所帶來的損失 • 因應各情況，制定一系列可行之補救方案 • 定時檢討及改善各應變方案 ◆ 收集及分析受影響部門及人士的意見 ◆ 撰寫突發事件應變方案 ◆ 按照需要，計劃和安排相關演習或訓練活動 ◆ 收集及分析執行後的效果或意見，檢討及改善各應變方案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據實際情況，制定一系列妥善而具效益的突發事件應變方案；及</p> <p>(ii) 能夠定時檢討各方案的成效及可行性。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	發布行業相關資訊及業務報告
2. 編號	LOCUOM517A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的經營者。具此能力者，能夠代表公司，向公司內部及外界（包括政府部門、客戶、傳媒及商會等）發放與行業相關資訊、業務報告和公司發展策略，並確保有關資訊正確有效地發放。
4. 級別	5
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解行業相關資訊及業務報告 ◆ 瞭解物流行業的業務經營情況及市場概況 ◆ 掌握公司整體業務發展，公司策略、方針及目標 ◆ 瞭解物流市場之推廣及銷售技巧等 ◆ 掌握基本公關技巧，如語言運用、選擇發布場合及渠道的要訣及回應問題的技巧 ◆ 掌握良好溝通技巧及態度 ◆ 瞭解業務報告的形式、內容及功能</p> <p>6.2 發布行業相關資訊及業務報告等資料 ◆ 瞭解公司在行業的地位 ◆ 分析需要發布資料的類別、特性 ◆ 分析發布資料的目的及預期效果 ◆ 分析聽眾背景，如是否熟悉行業運作、是否有利益關係等 ◆ 分析發放渠道的特性，如報紙、網頁，並選取合適的渠道及方式 ◆ 按目標聽眾、渠道、發布的消息等特點，釐定發放的重點、編排、設計等 ◆ 撰寫行業相關資訊及業務報告的內容 ◆ 紿予資訊接收者正確的訊息</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能撰寫行業相關資訊及業務報告的內容；及 (ii) 能選取有效的渠道，按照公司的政策，有效地發放行業相關資訊及業務報告。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定航空貨運收益管理
2. 編號	LOAFOM501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於提供不同種類服務產品的航空貨運公司，其中包括航空公司及貨運代理。具此能力者，能制定管理系統，並按公司營運策略管理公司收益。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運收益相關知識 ◆ 明白航空貨運服務的特性及其時限 ◆ 明白航空貨運服務市場結構及其預期性 ◆ 瞭解不同客戶的需求彈性下 ◆ 瞭解收益管理的概念 ◆ 瞭解收益的分析方法，如保本點分析、利潤目標分析 ◆ 明白預訂艙位不足及過量預訂艙位對公司成本效益的影響 ◆ 瞭解有備用艙位、配額控制、業績分配、自由市場、即售市場等收益概念</p> <p>6.2 制定航空貨運收益管理系統 ◆ 利用概率、統計預測或對策的概念，分析航空貨運收益 ◆ 分析公司不同貨運服務的市場價格、收益關係、市場比例以及對公司盈利的影響 ◆ 分析公司在不同經濟環境、市場競爭程度等的變動因素 ◆ 分析市場、客戶、同行貨盤¹³⁴的情況及預測 ◆ 根據不同市場需求的假設，預計可能出現的情況</p>

¹³⁴ Co-loading

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 利用概率計算不同情況的收益及盈利變化 ◆ 分析結論及策略的利弊，並建議合適的決策指引 ◆ 設計收益管理及操作系統 ◆ 撰寫報告，闡釋決策指引的應用及其對收益管理的重要性 ◆ 收取回饋意見，改善收益管理系統及決策指引
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有系統化地分析不同服務、市場情況與盈利的關係；</p> <p>(ii) 能設計有效的管理系統及決策指引，以進行收益管理工作；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告，闡釋決策指引的應用。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	決定貨物空運路線及班期
2. 編號	LOAFOM502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於貨運代理或托運人。具此能力者，能夠依照公司營運策略及航空業貨運標準的程序和要求，選擇最具效力的空運路線及班次作付運。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨物處理 ◆ 瞭解貨物的特性，其中包括：</p> <p> • 分類散件或併裝</p> <p> • 危險品、特殊貨品或一般貨物</p> <p> • 時間限制</p> <p> • 貨物通關要求</p> <p> ◆ 瞭解航空公司／承運商所提供的服務，其中包括：</p> <p> • 航機型號及特點</p> <p> • 航班密度及航程時間</p> <p> • 中轉形式、地點及所需時間</p> <p> ◆ 瞭解其他因素，例如：</p> <p> • 航站的效率</p> <p> • 海關的要求</p> <p> • 時間限制</p> <p> • 倉儲要求</p> <p> • 其他國家工作時間及假期等限制</p> <p> ◆ 計算時區的時間差異</p> <p> ◆ 瞭解不同航線的特性，如航機限制、時間或季節性情況</p> <p> ◆ 瞭解多站航班、直航、中轉、過境等概念</p> <p> ◆ 熟悉航空業貨運標準及相關法例及要求</p>

	<p>6.2 分析及決定採用的航線與班期</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據貨物航線之出發地、目的地，加以分類 ◆ 分析出發地、目的地或中轉站，對貨物的限制及付運條件 ◆ 分析航線的特性，避免迂迴等不必要的運作 ◆ 分析公司與不同承運商的艙位合約、同業艙位及使用現價市場安排的利弊 ◆ 瞭解客戶對特定航線與班期的要求 ◆ 計算不同組合的時間、成本及風險 ◆ 按公司營運方針及監管機構要求，選擇最佳方案
<p>7. 評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能依照公司營運策略及航空業貨運標準及法例要求，選擇合適的路線及班期，在符合客戶要求下，有效地完成該項貨物的運輸； (ii) 能選擇符合付運、存放、起卸及處理要求的路線及班期；及 (iii) 在可能的情況下，能提供多於一項的路線或班期的選擇，以作後備之用。
<p>8. 備註</p>	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	預測未來貨量及處理貨物能力
2. 編號	LOAFOM503A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運代理、空運貨站。具此能力者，能在規劃未來發展及改善管理或運作時，預測未來貨運處理量及處理貨物能力。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運處理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解過往公司空運處理量的數據◆ 瞭解現時公司資源所能應付的處理量◆ 認識影響空運貨物處理量的因素◆ 掌握處理數據的統計方法◆ 掌握預測方法及科學分析 <p>6.2 預測未來貨量及處理貨物能力</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 由不同的渠道收集資料◆ 有系統地把資料及情報儲存◆ 分析資料及情報的可靠性及功用◆ 分析公司資源及其可能承擔量◆ 利用合理方法，如增長率、回歸分析等統計方法，作出預測◆ 使用電腦及統計軟件輔助分析◆ 分析未來吞吐量，在運作及資源調配方面對不同部門及環節的影響◆ 分析風險程度及不同情況下的應對方案◆ 撰寫報告，分析有關預測◆ 與公司內不同部門，解釋預算及進行溝通

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能為空運公司，預測未來的貨運處理量，以便根據數據，預計對不同部門及環節在運作及資源調配方面的影響； (ii) 能找出影響貨運量預測的因素，提供貨運量預測時要合理及顧及風險；及 (iii) 能撰寫影響貨運量預測的分析報告。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定航班艙位管理標準	
2. 編號	LOAFOM504A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於提供不同種類服務產品的航空貨運公司，其中包括航空公司及貨運代理等公司。具此能力者，能制定艙位管理系統標準，並按公司營運策略管理獲取最佳效益。	
4. 級別	5	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航班艙位管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白航班艙位管理的概念及其目的◆ 掌握航班艙位管理的方法及技巧◆ 瞭解公司的航空貨運艙位銷售、噸位控制、貨物收運的運作及相互關係◆ 掌握航班運載能力的計算方法◆ 瞭解航班超載與空載對公司的影響◆ 掌握貨運成本效益的分析方法◆ 瞭解航空貨運收益管理概念 <p>6.2 制定航班艙位管理標準</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 決定航班艙位管理的方法，如完全監控、配額控制及掉撥、自由出售或隨售隨報機制◆ 編製各航點的配額數目，艙位增加或減少的申請或通報流程◆ 制定控制各航點的貨量指引◆ 制定公司內部艙位需求溝通制度、調控機制、應變系統◆ 獲取航班運載能力的計算數據◆ 協調航機艙位分配，充分利用航班運載能力，提高載運率◆ 撰寫報告及指引，解釋艙位管理制度、流程、標準及運作	

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照公司營運策略，制定航班艙位管理系統，使航班艙位得以有效地運用，避免超運或空載；及</p> <p>(ii) 能闡釋航班艙位管理系統的運作及其標準，使參與者明白航班艙位管理運作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定包機策略
2. 編號	LOAFOM506A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運貨運代理、物流公司。具此能力者，能在提供貨運服務時，向航空公司租賃包機服務，並能評估是否使用包機服務，及訂立公司租賃包機服務的政策。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運包機運作相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解航空貨物包機的概念、原因、營運方式及種類◆ 瞭解包機運輸貨物的優點及缺點◆ 瞭解包機運輸的種類及訂立合約過程◆ 瞭解包機運輸的責任及使用條件◆ 瞭解包機運輸所涉及的法律責任及保險安排◆ 瞭解包機運輸所涉降落點限制及入境安排◆ 掌握各航空公司的包機供應、價格、機型、載運條件及調配能力 <p>6.2 制定貨運包機策略</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析包機運輸的成本效益◆ 分析包機運輸是否切合客戶或貨物的需要◆ 分析整包機與部分包機的適用性◆ 分析公司與其他機構共用包機的利弊及包機噸位或艙位是否充分地被利用，如回程空載◆ 按貨運需要及營運策略，訂立年度包機或個別包機安排◆ 評估及選用提供包機服務的公司，以配合客戶的要求

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估包機公司的服務質素，對公司服務質素及風險的影響 ◆ 按貨運需要及營運策略，評估使用包機的需要及分配使用航班與包機的比重 ◆ 與承租商商議起止點和中途停靠的機場 ◆ 制定策略指引，以輔助有關使用包機的決策
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能評估使用包機對公司的利弊；及</p> <p>(ii) 能制定有效的策略，利用包機形式付運，增加效益。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定空運費用策略及水平	
2. 編號	LOAFOM507A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空貨運代理、物流公司。具此能力者，能為公司訂立合理的空運費用水平，並制定策略及指引，使公司達致最佳收益。	
4. 級別	5	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運費用相關 知識 ◆ 瞭解空運費用的概念、收費的機構及其服務的功能 ◆ 瞭解費用與運費的不同 ◆ 認識預付、到付或全費支付 ◆ 認識各項有關收費的準則及計算方法 ◆ 認識提供空運收費服務的機構或公司，如：其市場結構及競爭情況 ◆ 瞭解行業、商會、服務提供者的收費有否施行公布價格制度 ◆ 認識獲取最新收費方式的渠道</p> <p>6.2 制定空運費用 策略及水平 ◆ 收集各提供空運貨運服務公司的收費資料 ◆ 把各項有關收費分類，如必要收費及非必要收費、進出口、大量與少量、懲罰性收費等 ◆ 與服務提供者商議價格水平 ◆ 比較不同服務提供者的價格 ◆ 評估轉嫁貨運服務收費予客戶的情況 ◆ 評估及決定貨運服務收費是否納入運費或另收費用 ◆ 評估及決定是否免除某些貨運服務收費的，以增加競爭力 ◆ 撰寫報告予決策層，分析空運費用策略及水平的釐訂</p>	

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能正確地列出所提供之服務的收費內容、收費水平、收費準則及計算方法； (ii) 能按公司營運策略，釐訂具競爭力的收費策略及水平；及 (iii) 能撰寫報告予決策層，分析空運費用策略及水平的釐訂。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定空運流程管理標準
2. 編號	LOAFOM508A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司及貨運代理。具此能力者，能制定空運流程管理標準，並達致航空業貨運標準及有關法例的要求。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運流程管理相關知識 ◆ 認識航空業貨運標準 ◆ 認識有關國家法例的條件及限制 ◆ 瞭解公司的作業流程 ◆ 認識航空貨運的流程及各環節的表現 ◆ 瞭解標準訂立的原則及功能 ◆ 掌握評估標準的方法及技巧 ◆ 明白設立標準的使用限制</p> <p>6.2 制定航空貨運流 程管理標準 ◆ 分析公司營運方式、操作環節及個別工序 ◆ 評估公司的營運方式、操作環節及個別工序能否達致航空業貨運標準、有關國家法例的標準 ◆ 按公司營運策略及目標，分析改善工序、操作及管理系統，並評估是否需要設立更高標準 ◆ 配合公司營運策略，在重點環節或工序建議設立較高標準 ◆ 評估達致標準的可能性及其成本效益 ◆ 撰寫報告，向決策層及基層員工，解釋有關流程管理標準的內容</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按照公司的營運方針，制定空運流程管理標準，並能達致航空業貨運標準及有關法例的要求。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定航空貨運營運策略
2. 編號	LOAFOM509A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關航空貨運及快遞公司。具此能力者，能為公司訂立航空貨運營運策略，以達致公司的營運目標。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運營運 ◆ 明白公司願景、短期及長期目標策略的知識 ◆ 瞭解公司日常運作、工序環節 ◆ 掌握流程分析工具，如統籌學 ◆ 瞭解航空業貨運標準 ◆ 熟識航空貨運營運工作及範疇 ◆ 掌握行業競爭對手的營運策略 ◆ 掌握成本與財務分析</p> <p>6.2 制定航空貨運營運策略 ◆ 評估公司的競爭優勢、弱點、機遇及威脅 ◆ 評估公司現時的營運模式、效率及服務水平 ◆ 找出有需要改善的環節及工序 ◆ 按公司發展策略，針對性地提出改善營運的方向及方法 ◆ 建立針對公司發展目標的評估條件及原則 ◆ 按評估條件及原則，評估改善營運的方向及方法 ◆ 評估不同營運策略的成本與財務壓力 ◆ 運用對策論等工具，分析不同營運策略的預期後果 ◆ 選取最佳營運策略 ◆ 制定空運流程管理標準 ◆ 撰寫報告，闡釋營運策略的制定 ◆ 評估公司需要投放於營運管理的資源 ◆ 編寫運作指引予不同部門使用</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能為公司訂立航空貨運營運策略，以達致公司的營運目標。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定空運標準合約條款
2. 編號	LOAFOM510A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關航空貨運公司。在處理一般非特定合約客戶的付運時，把適用於一般航空貨運運作所附帶的法律責任，以文件形式顯示。具此能力者，能有系統地分析航空貨運運作的環節，把適用的條款撰寫出來。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運標準合約條款 ◆ 明白標準合約條款的概念及用途 ◆ 瞭解標準合約條款的內容及元素 ◆ 認識成文法律、普通法、國際條約 ◆ 明白有關的基本法律用語及詞彙與有關專業人士溝通 ◆ 瞭解合約條款中各參與者的責任 ◆ 瞭解合約條款所適用的範圍 ◆ 明白一般航空貨運運作的流程</p> <p>6.2 制定航空貨運標準合約 ◆ 參考其他有關標準合約條款的模式 ◆ 參考行業一般運作、行業慣例、商會條款、監管機構訂立條件與標準 ◆ 分析一般航空貨運運作的流程及客戶在各環節的責任及義務 ◆ 訂立條款的所需部分，其中包括：定義、適用範疇、文件、收費、付運條件、付運過程、接收貨物、承運責任、索償、法律、豁免等 ◆ 撰寫條款內文 ◆ 摘取重要條文，要求客戶留意 ◆ 尋求律師、法律顧問及有關專業人士的意見</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 向公司有關員工闡釋合約條款內容及目的 ◆ 根據公司機制，向公司內部及外界發放有關合約條款的內容
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有系統地分析航空貨運運作的各個環節及參與者的責任； 及</p> <p>(ii) 能制定航空貨運運作使用的標準合約條款。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	計劃及設計地區性 ¹³⁵ 的物流方案
2. 編號	LOCUPD501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於經營物流方案的海運、空運及快遞公司。具此能力者，能按公司擁有的資源及網絡，為客戶設計地區性的物流方案。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 地區性物流相關 知識 ◆ 瞭解公司地區性的營運策略 ◆ 瞭解地區政府有關物流、運輸、倉儲、海關、保稅等要求 ◆ 掌握公司在地區的合作夥伴、代理、營辦商的連繫 ◆ 掌握運籌學、軟統計及成本效益分析等分析工具及有關電腦軟件的使用 ◆ 掌握地區的時間、空間、成本計算 ◆ 瞭解地區的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料 ◆ 瞭解地區競爭者的實力及服務範疇 ◆ 瞭解地區網絡設計的原則 ◆ 瞭解地區性物流／分配中心的功能 ◆ 掌握聯運、起卸、倉儲的配合原則 ◆ 瞭解地區性物流運作模式，如公路、鐵路及河道網絡的結構及使用成本</p> <p>6.2 計劃及設計地區性的物流方案 ◆ 設計地區性物流網絡及路線 • 分析客戶的貨量資料(平均、最高、季節變化等)，路線佈局(起點、中轉及目的地)</p>

¹³⁵ Local or district , e.g. pearl river delta

	<ul style="list-style-type: none"> • 分析貨品特性、重量、體積及價值 • 分析客戶的分佈密度及距離 • 分析使用不同運輸工具的利弊 • 分析使用中央分配中心的利弊 • 分析使用越庫處理¹³⁶方式的可行性及利弊 • 分析是否使用中央倉庫或分散倉庫 • 分析合適路線及班次 ◆ 分析提供不同增值服務的可行性 ◆ 撰寫報告，闡釋物流方案的運作及其設計重點及原則 ◆ 就公司網絡資源及合作夥伴的協同效應¹³⁷，進行協調及配合 ◆ 設計資訊傳遞安排及設立控制點 ◆ 設計最佳及具成本效益的運輸模式、行走網絡或路線、聯運安排等 ◆ 設計具成本效益的儲存、中轉及分配方式 ◆ 就各物流環節地區性承辦商或合作夥伴的服務及能力，使用合適承辦商或合作夥伴所提供的服務設計物流方案 ◆ 計劃貨物、文件、資訊的處理及傳送流程和工序 ◆ 撰寫物流方案 ◆ 檢討物流方案的執行
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照公司的營運方針及客戶需要，設計及規劃具成本效益及務實的地區性物流方案；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告書予管理層或營銷部門，解釋物流方案的內容及運作。</p>
8. 備註	

¹³⁶ Cross-docking

¹³⁷ synergy

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	分析航空貨運服務的市場結構
2. 編號	LOAFPD501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運的物流行業。具此能力者，能在制定企業物流方案或服務之前，系統地分析航空貨運服務的市場結構。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運服務市場結構相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解航空貨運服務的基本元素，如航線、貨品種類、增值服務等◆ 瞭解航空貨運業現有的服務供應商與承辦商所提供的服務◆ 瞭解影響航空貨運市場結構的外在或環境因素◆ 瞭解行業標準及客戶對航空貨運服務的要求◆ 瞭解市場對各類航空貨運服務的需求◆ 瞭解各類航空貨運服務的性質◆ 瞭解物流方案的概念及競爭對手的優勢 <p>6.2 分析航空貨運服務的市場結構</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 利用統計方法收集資料及分析航空貨運服務市場◆ 收集不同市場情報，歸納貨運服務市場的結構◆ 預計未來航空貨運市場結構的轉變◆ 分析市場結構轉變對公司的影響◆ 利用市場管理學或經濟學的分析方法，有系統地分析空運服務市場，並歸納結論，向企業提出建議或意見◆ 撰寫有關市場服務的報告書予決策者參考

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能有系統地分析航空貨運服務的市場結構及其未來轉變；及 (ii) 能撰寫有關市場服務的報告書予決策者參考。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	瞭解航權與物流方案
2. 編號	LOAFTP502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運及速遞企業。具此能力者，能瞭解航權變動及其趨勢，為企業開發新的物流方案。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航權與物流方案 ◆ 瞭解航權的概念、由來及對航空貨運的重要性 ◆ 瞭解航權的類別及其內容 ◆ 瞭解航權與物流樞紐活動的關係 ◆ 瞭解航權變動對國際航班的影響 ◆ 瞭解環球性及區域性物流方案的概念 ◆ 瞽解軸幅樞紐概念與網絡覆蓋在航空貨運的關係</p> <p>6.2 應用航權概念設計物流方案 ◆ 收集航權的變動消息及其影響 ◆ 就有關新設立的航權所影響的航線發展，設計及提供物流方案 ◆ 收集航權變動受影響地區的航空貨運資料、客戶意見及需求 ◆ 分析航線發展及開拓新市場的可能性 ◆ 分析新航班、航點對現有物流方案的影響 ◆ 撰寫報告予企業決策層參考</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按航權變化，找出對企業服務範圍及方向的影響；及 (ii) 能設計有效及務實的物流方案，把新增或加強的服務向有關人士展示及推廣。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	設計空運航線網絡物流方案
2. 編號	LOAFPD503A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運代理、速遞及物流公司。具此能力者，在設計企業的航線網絡時，能根據企業的經營方針，為企業找到最佳的空運航線網絡物流方案。
4. 級別	5
5. 學分	12 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運航線網絡 ◆ 瞭解空運網絡、軸幅樞紐的概念 物流方案相關 ◆ 瞭解不同類別及形式的航線設計概念，如 知識 代碼共享航班、轉運或接駁 ◆ 瞭解直航、轉運或接駁等特性 ◆ 瞭解企業所擁有的航線網絡、服務覆蓋與 物流方案的關係 ◆ 瞭解企業在建立物流網絡所採用的策略 ◆ 使用運籌學、對策論或其他類似的分析工 具</p> <p>6.2 設計空運航線 ◆ 研究航空服務範圍的航班接駁方案 網絡物流方案 ◆ 分析各方案的成本、航程及服務時限、通 關及過境安排、倉儲及貨站服務及設備 ◆ 利用成本效益分析、評估各方案的可行性 ◆ 分析貨源、客戶的需要，評估航線網絡的 可靠性，以及能否開拓新市場、提升效率 及可靠性和減低成本 ◆ 設計可行的航線網絡，以獲取最有效的航 空貨物處理量 ◆ 設計其他可行的物流增值服務 ◆ 運用運籌學或對策論分析網絡化後，對競 爭能力的提升 ◆ 撰寫分析報告，支持提出的物流方案</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有系統地分析企業的網絡聯繫及商業夥伴的支援，並就這方面的資源設計合適的物流網絡，以支持相關的物流方案或空運快遞服務；及</p> <p>(ii) 能設計及建立有效的空運網絡，並撰寫有關報告予企業決策層。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	利用航空貨運聯盟策略設計空運物流方案
2. 編號	LOAFPD504A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運代理、速遞及物流公司。具此能力者，在設計企業的空運物流方案時，能借助空貨運策略聯盟的概念並在企業的經營方針下，找到共享的協同效應及具效益的方案。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運 ◆ 瞭解航空貨運聯盟策略的概念 聯盟及物 ◆ 瞭解空運網絡、軸幅樞紐的概念 流方案相 ◆ 瞭解航空貨運市場的協同效應的成因及條件 關知識 ◆ 瞭解監管機構、各參與聯盟的企業的空運資 源，如航線、網絡、機種及機隊、使用機場 等 ◆ 瞭解物流方案及使用航空貨運聯盟策的優點 ◆ 瞭解航空貨運聯盟各參與企業的權利與義務 ◆ 瞭解航空貨運聯盟各參與企業所擁有的航線 網絡、服務覆蓋與物流方案的關係 ◆ 瞭解航空貨運聯盟收益分攤及成本分擔等</p> <p>6.2 利用航空 ◆ 分析企業使用航空貨運聯盟資源時的共容性 貨運聯盟 及對客戶的影響 策略設計 ◆ 利用運籌學或對策論分析聯盟策略下的物流 空運物流 方案對成本效益、保持市場領導的影響 方案 ◆ 研究不同的航空貨運聯盟參與企業的資源及 網絡，以設計新的物流方案 ◆ 評估新物流方案的成本效益及可行性 ◆ 撰寫報告闡釋新物流方案的建議</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能系統地分析空貨運聯盟各參與企業及商業夥伴的支援，並就這方面的資源設計合適的物流方案，以支持相關的物流方案或空運快遞服務；及</p> <p>(ii) 能設計有效的空運物流方案，並撰寫有關報告予企業決策層。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	利用虛擬機場概念設計空運物流方案
2. 編號	LOAFPD505A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運代理、速遞及物流公司。具此能力者，在設計企業的空運物流方案時，能借助虛擬機場概念及在企業經營方針下，找到具效益的方案。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解虛擬機場概念 ◆ 瞭解虛擬機場的概念 ◆ 瞭解航空公司在使用虛擬機場的操作程序及條件 ◆ 瞭解考慮虛擬機場的因素，如：所屬城市、清關安排、貨源及物流設施等 ◆ 瞭解虛擬機場與起降機場的接駁運輸工具、效率 ◆ 瞭解空運貨運單在虛擬機場的安排 ◆ 瞭解物流方案及使用虛擬機場的優點</p> <p>6.2 應用虛擬機場概念設計空運物流方案 ◆ 收集虛擬機場的所屬城市、清關安排、貨源、接駁距離及成本及物流設施 ◆ 評估企業與虛擬機場所屬城市的網絡關係 ◆ 分析自營及承辦接駁虛擬機場服務的成本效益 ◆ 分析使用虛擬機場的成本效益 ◆ 比較使用與不使用虛擬機場的利弊或市場佔有率的變化 ◆ 設計空運物流方案，使空運服務可伸延至更廣泛地區 ◆ 評估有關設計空運物流方案的可行性 ◆ 撰寫報告，分析有關虛擬機場服務的空運物流方案之利弊</p>

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有系統地分析企業使用虛擬機場的利弊，並設計合適的物流方案，以拓展新市場及擴大物流服務的覆蓋面；及</p> <p>(ii) 能設計有效的空運物流方案，並撰寫有關報告予企業決策層。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評估物流業服務需求及制定有關預算	
2. 編號	LOCUSM501A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能通過分析及評估影響銷售情況的各項因素，有效地評估銷售行情及制定有關預算。	
4. 級別	5	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 銷售行情及預算的認知</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握數據分析的技巧，如統計學◆ 瞭解統計軟件之使用◆ 掌握處理銷售評估需考慮的因素，包括：以往銷售數據、上一年度銷售數據、銷售增長率及競爭對手的營業額等◆ 瞭解經濟大氣候，包括：全球經濟氣候、金融市場表現、物價升跌及消費傾向等◆ 掌握整體物流業，包括：需求、現況及未來趨勢等◆ 瞭解公司因素，包括：市場定位、市場推廣策略及市場佔有率等◆ 瞭解其他影響銷售的因素，包括：氣候及節日等 <p>6.2 制定銷售預算</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握數據分析的技巧，如統計學，並運用數據分析相關知識於評估物流業服務需求及制定有關預算◆ 按不同考慮因素，制定銷售預算，包括：<ul style="list-style-type: none">• 分析公司過往的營業狀況• 考慮今後市場的情況• 市場競爭者的動向• 配合公司經營方向、路向或策略	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 與有關部門聯絡，並商討制定銷售預算要留意的地方 ◆ 按市況及其他變數，修正銷售預算，使其能合理地反映市場狀況，並於修正後通知有關部門
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用分析銷售行情及預算相關知識，有效地評估銷售行情；及</p> <p>(ii) 能通過分析及評估影響銷售情況的各項因素，預計在指定期間應能達致的銷售目標，並準確地制定有關預算。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	策劃業務發展策略及開拓新市場
2. 編號	LOCUSM503A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，透過瞭解物流業市場的概況，按不同市場狀況及需要，策劃公司業務發展策略及開拓新市場。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流業市場概況 ◆ 瞭解物流業市場及其競爭對手，包括：地理環境、政治環境、吸引外資政策、吸引人才政策、環保政策、稅制、法制、基建項目及配套、政府就物流業未來發展及投資策略和本土文化等</p> <p>◆ 瞭解物流業的隱憂，包括：電子物流發展的阻力、市場競爭對象及人才流失等問題</p> <p>◆ 瞭解物流業市場的機會，包括：香港作為中轉港的角色及與國內合作的商機</p> <p>◆ 瞭解物流業市場面對的挑戰，尤其是中國內地及東南亞國家對本地物流業的影響</p> <p>◆ 瞭解物流業市場的最新發展，尤其是電子物流的發展</p> <p>◆ 瞭解其他地區貨運的現況與發展，對物流業的短線、中線及長線的需求及相關法制</p>

	<p>6.2 策劃公司業務發展及開拓新市場</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 透過不同國家有關物流業的資料及數據，瞭解物流業市場概況，按不同環境因素，聯絡公司內部管理階層，策劃未來發展方向，包括市場定位、業務範圍、業務的分銷渠道、人力資源及財務等 ◆ 留意與物流業相關的國家現已推行或將會推行的政策，於策劃未來發展方向時，作出適當的配合 ◆ 掌握電子物流的發展，並聯絡公司內部管理階層，瞭解推行電子物流對業務發展的利弊 ◆ 分析及策劃推動電子物流的可行性，並瞭解當中的阻力 ◆ 分析各個目標市場的發展潛力及業務發展的可行性
<p>7. 評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能透過不同國家有關物流業的資料及數據，瞭解物流業市場的概況及未來發展，精確地策劃公司業務發展策略及開拓新市場。</p>
<p>8. 備註</p>	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定價格策略
2. 編號	LOCUSM504A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能針對市場定位、因應物流業服務的供求量及競爭者的價格策略等，制定價格策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 價格策略制定</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解物流業服務的供求量及公司的市場定位◆ 瞭解價格的構成、貨物運費的分類及計算，並能掌握價格與成本的關係◆ 掌握市場價格分析方法及概念，如市場領導價格、對策論分析等◆ 於計算聯運價格時，瞭解海陸空各運作模式的收費及運作成本◆ 瞭解業界制定之收費原則或規條◆ 掌握不同價格策略，如：成本價格策略、彈性價格策略及折扣價格策略◆ 瞭解市場結構及其發展變化對定價的影響◆ 掌握影響公司服務定價的主要環境因素，如：社會經濟狀況、幣值變動、消費者需求、市場結構及競爭者行為◆ 瞭解不同國家、地區或行業的分賬安排◆ 掌握心理因素對制定價格策略的影響◆ 瞭解相關國家對價格管理的原則及法例 <p>6.2 制定價格策略</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按市場對物流業服務的供求量、公司的市場定位及其他因素，選擇定價目標◆ 按照公司訂立的目標，考慮不同因素，釐訂公司的利潤成本及選擇定價的方法

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照不同運輸模式，準確計算每項收費 ◆ 分析競爭者的價格與所提供的服務 ◆ 估計市場及競爭者對價格改變的反應 ◆ 考慮心理因素對制定價格策略的影響 ◆ 肇訂提供價格折扣的準則 ◆ 與有關部門詳細討論，選擇最終的價格策略 ◆ 檢討定價策略是否能達至公司訂立的目標，並加以修正 ◆ 撰寫報告書或指引予銷售及客戶服務部門，闡釋公司價格策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠依照公司的定價目標，並考慮市場因素，估計市場及競爭者的反應，以公司最大利益為依歸，制定合適而有競爭力的價格策略；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告書或指引，闡釋公司價格策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定市場策略
2. 編號	LOCUSM505A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能按照公司的營運方針、發展方向，制定合適的市場及推廣策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 市場策略相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解物流業運作、市場整體現況及未來趨勢◆ 瞭解市場推廣的概念，並掌握公司的現況及未來發展◆ 瞭解不同類型的客戶，包括其業務的狀況、未來的變動與發展、業務的特性、對服務的需求、人事關係所帶來的營業額等◆ 瞭解市場競爭者，包括其業務的狀況、未來的變動與發展、所提供的服務、人事關係、市場的佔有率等◆ 掌握服務產品策略、市場分析技巧、市場營銷策略、公共關係技巧、消費者行為、經濟學、會計和金融概念等◆ 掌握市務營銷的最新動態和發展趨勢◆ 瞭解商業法及與市場推廣相關的法律條例◆ 掌握基本市場學元素及概念，如推廣、市場研究、產品組合、銷售管理◆ 瞭解物流與市場策略的界面，如客戶服務、價格、形象◆ 瞭解不同類別的市場策略，如主動／被動；出擊／防禦等

	<p>6.2 制定市場策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估公司發展的潛在風險及利益 ◆ 利用不同市場研究模型、外在及內在因素等，進行市場研究 ◆ 建議進入市場的發展策略，如投資、專營及聯營等 ◆ 選擇適合公司發展的市場策略 ◆ 選擇適合的市場推廣渠道 ◆ 列出整體市場的推廣策略，包括清晰的目標、詳細完備的市場調查、迎合市場需要的服務發展、宣傳活動、完善分銷渠道、妥善的行政及準確的成效評估 ◆ 掌握一切推廣計劃後的結果及資訊，從而分析及訂定將來之市場推廣策略 ◆ 利用物流與市場策略的界面，加強有關方面的優勢，如客戶服務、產品組合等 ◆ 配合現有及未來的服務，設計推廣方案 ◆ 加入地區性元素 ◆ 設計適合公司發展的宣傳形象、口號及方向 ◆ 撰寫報告，闡釋市場策略的制定
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能進行市場研究，按公司營運方針、發展方向，制定合適的市場策略。</p> <p>(ii) 能夠對整體市場環境作出檢討及分析，發展出一套有系統的整體市場推廣及銷售方法；及</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	進行合約談判
2. 編號	LOCUSM506A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞公司。具此能力者，能掌握合約談判的技巧，使合約條款能清晰地確立，以保障公司利益，減少日後爭議。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 合約談判相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解商業法、相關國際公約、規例及相關法例◆ 掌握談判技巧◆ 掌握溝通技巧◆ 瞭解貨運及物流運作、流程及特性◆ 瞭解各種與客戶合作的模式及其特性◆ 瞭解標準合約條款的內容及訂立原則◆ 掌握行業標準或監管機構的要求 <p>6.2 進行合約談判</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握有關合約所涉及的範疇及貨運或物流活動◆ 分析公司與客戶的合作模式以及與客戶的關係◆ 分析公司提供的服務範圍及其限制◆ 分析公司的營運風險◆ 就公司服務範圍及其限制及營運風險等，訂立談判的底線◆ 談判時能考慮不同的因素，包括法規及國際條約等◆ 與公司內不同部門溝通，掌握各作業程序在合約條款上的要求

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解公司過往營運紀錄，使條款的訂立能配合公司的目標，並減低公司面對的風險 ◆ 利用談判、溝通、運算及預測的技巧，為公司爭取有利的位置
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能透過良好的溝通技巧，瞭解雙方簽署合約所預期的目標或底線；</p> <p>(ii) 能運用談判技巧，為公司爭取合理條款，保障公司利益；及能擬備合約條文，清晰扼要地表達雙方的意願。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	監督保安服務水平
2. 編號	LOCUSS501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流及貨運公司。具此能力者，能按照公司營運方針，監督公司的保安服務水平，以達致所需的標準。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保安服務及其管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解由監管機構、認證機構、行業貨運標準及相關法例所要求的保安標準、措施及設備◆ 瞭解國際機構或各地政府對貨運保安的要求 <p>6.2 監督保安服務</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 按公司營運政策訂立保安服務的標準、指標及指引◆ 按公司營運政策或合約要求，審閱保安服務承辦商或公司保安部門的報告及數據◆ 按公司營運政策或合約要求，執行對保安服務承辦商的賞罰安排◆ 按程序定期作實地審核◆ 按程序進行不定期審核◆ 安排監管機構或認證機構作定期審視◆ 安排閉路電視、出入控制及定位追蹤等保安設施及其位置◆ 核查防盜設備及相關電子系統的功能，如不同方式的感應器、貨物辨識設備及倉儲管理系統等◆ 測試工作人員身分辨識及登記系統◆ 查核保安設施，如儲存貴重貨物設施是否符合標準

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按公司營運政策及行業標準，有效地監管保安服務水平。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定空運保安策略
2. 編號	LOAFSS501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司、貨運站、貨運代理公司。具此能力者，能制定空運保安策略，以符合航空業貨運標準及企業營運方針。
4. 級別	5
5. 學分	12 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 企業空運保安相關知識 ◆ 瞭解監管機構的保安政策及程序 ◆ 瞭解企業的營運政策、經營情況、風險承受 ◆ 瞭解保安系統的成本效益 ◆ 瞭解航空貨運標準對保安系統的要求及對承辦商資格的要求 ◆ 瞭解保安系統對企業營運的重要性 ◆ 瞭解保安系統對企業部門運作的連繫 ◆ 瞭解保安系統與航空貨運流程中有關不同企業的運作連繫</p> <p>6.2 制定航空貨運保安策略 ◆ 訂立企業貨運保安政策的方針及目標 ◆ 訂立貨運保安系統運作模式，系統的標準作業程序、承辦方式、承辦商牌照、儀器等標準 ◆ 分析不同模式的成本效益 ◆ 選用配合企業整體經營策略的保安系統運作模式 ◆ 分析所訂立的系統是否已包括航空業貨運標準及監管機構對空運保安要求的程序 ◆ 分析所訂立的系統是否已包括監管機構對空運保安要求的設施，如照明、圍牆、感應器等</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析企業內的貨運保安系統與企業外的貨運保安系統的共融性、替代性或共用性 ◆ 訂立貨運保安系統內人員的權責、督導及匯報的安排 ◆ 訂立貨運保安系統作業標準、目標、審計安排 ◆ 監察系統運作及決定需否調整策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能訂立適合及有效的航貨運保安策略，以符合航空業貨運標準、監管機構的要求及企業營運方針；及</p> <p>(ii) 能全面地分析企業內的貨運保安系統，並監察系統運作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	為運輸工序進行風險評估及編寫報告
2. 編號	LOCUIL501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能夠運用風險評估的知識和技巧，透過對運輸工序的瞭解，為該工序進行風險評估。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 工序和風險評估 ◆ 掌握風險的定義、風險的種類及其所帶來的影響和各類賠償 ◆ 掌握不同的風險評估技術 ◆ 瞭解行業特性及工序運作 ◆ 根據工序的指示、實地觀察及意外報告等，掌握各工序於營運時所帶來的潛在風險與危害，包括： • 體力處理操作 • 機械處理操作 • 密閉空間工作等</p> <p>6.2 進行風險評估 ◆ 應用風險評估技術為工序進行風險評估。評估所有會影響從業員的健康與安全的風險，例如錯誤分析。掌握在不同情況下工具的運用、危險物品的處理等 ◆ 為工序編寫風險評估報告，包括： • 將工作活動歸類 • 鑑別風險 • 計算和評估風險 • 估計受影響的員工 • 減低或清除風險的方法 • 總結及建議</p>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠運用風險評估方法，有效地為工序和工作環境進行風險評估，並編寫報告。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評估損失總值及計算索償金額
2. 編號	LOCUIL502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，於意外發生後，能夠透過分析，評估損失總值及計算索償金額。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險條款、專業 ◆ 瞭解公司與客戶之間的付運合約條款及從業員的意外關係 調查報告及國際公約的知識 ◆ 瞭解保險條款，尤其對於索償的條款更需有較深入的瞭解 ◆ 瞭解一般海運、空運及速遞文件的作用及內容，包括：裝櫃清單¹³⁸、發票¹³⁹、提單、主空運單¹⁴⁰及分空運單¹⁴¹等 ◆ 瞭解公證人、海損理算師及律師經調查意外事故後所發出的報告及建議 ◆ 瞭解相關國際公約的條款對計算索償金額的影響</p> <p>6.2 評估損失總值 ◆ 瞭解公司與客戶之間的付運合約細則、意外發生的地點、時間及其原因、保險標的現況、專業從業員的意外調查報告、相關國際公約的條款、公司與客戶之間的商業關係等，評估損失總值 ◆ 瞭解保險條款、公司與客戶之間的付運合約細則、意外的原因、保險標的的損毀狀況、專業從業員的意外調查報告及相關國際公約的條款等，計算索償金額</p>

¹³⁸ Packing List

¹³⁹ Invoice

¹⁴⁰ Master Air Waybill

¹⁴¹ House Air Waybill

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按不同情況及考慮因素，若有需要委派公證人、海損理算師或律師以代理人身份處理索償事宜，除評估損失總值及計算索償金額外，亦可能需要將其費用包括在內 ◆ 於評估損失總值及計算索償金額後，聯絡各相關部門的同事，妥善地處理與客戶之間的關係和賠償事宜等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能於意外發生後，準確地評估損失總值及計算索償金額。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	以投標方式安排保險
2. 編號	LOCUIL503A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能按公司需求，以投標方式安排保險。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 營運所面對的風險及保險條款</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 瞭解違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 對行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等有一定的瞭解◆ 瞭解營運時所面對的風險◆ 瞭解相關保險條款◆ 瞭解相關保險市場現況及趨勢◆ 按公司狀況，訂出適當的投保額、免賠額或條款的上限等◆ 擁有香港商業法及公司法的基本法律知識，包括：香港的法律制度及其法制的根源、合同法、民事侵權法及代理法等◆ 瞭解招標程序及相關的策略◆ 能擬備投標要求，以保障公司利益 <p>6.2 以投標方式安排保險</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 根據不同保險公司或中介人的背景、財務狀況、信譽及承保能力等，選擇合適的保險公司或中介人◆ 在招標期間，能合法地處理與保險公司或中介人的關係

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 比較及分析保險公司或中介人的報價，並選取最適當的保障範圍、投保額、免賠額或條款的上限及保費 ◆ 聯絡符合條件的保險公司或中介人，並落實細節 ◆ 通知相關部門關於保險安排上的進展 ◆ 核實保險公司或中介人所發出的保險文件
6.3 以投標方式安排 保險的專業處理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按保險法安排保險事宜 ◆ 以謹慎態度，處理以投標方式為保險標作出合適的投保決定，以保障公司利益 ◆ 避免利益衝突
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能以投標方式安排保險事宜，並為保險標作出合適的投保決定，以保障公司利益。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用爭議解決替代方法 ¹⁴² 處理糾紛
2. 編號	LOCUIL504A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，於發生業務糾紛而訴訟並非理想的解決方法時，能透過爭議解決替代方法處理相關的問題。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 爭議解決替代方法與訴訟之間的分別及選取時的考慮因素</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解訴訟與爭議解決替代方法在處理索償時的不同之處◆ 瞭解爭議解決替代方法的模式，包括：協商、調解及仲裁等及其利弊◆ 掌握運用爭議解決替代方法處理海運及空運糾紛時要考慮的因素，包括：糾紛的成因、爭議的金額、不同國家的法例、國際規則、合約上的條款、標準貿易條款及與發生糾紛的客戶的關係等◆ 瞭解運用爭議解決替代方法處理海運及空運糾紛時的程序及對追討賠償金額時所帶來的影響◆ 瞭解提供爭議解決替代方法，以處理糾紛的組織及其服務 <p>6.2 運用爭議解決替代方法處理物流業糾紛</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 聯絡相關部門，瞭解發生糾紛的成因，並評估雙方應負的責任◆ 評估糾紛對給公司帶來的各項損失及影響

¹⁴² Alternative Dispute Resolution

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 聯絡相關部門深入探討，並選取較有效益的方法處理糾紛 ◆ 通知各相關部門糾紛處理的進展 ◆ 聯絡提供爭議解決替代方法以處理糾紛的組織，以作支援
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能於發生業務糾紛，而訴訟並非理想的解決方法時，有效地安排並運用爭議解決替代方法處理糾紛。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用仲裁處理糾紛
2. 編號	LOCUIL505A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，於發生業務糾紛，而訴訟並非理想的解決方法時，能透過仲裁處理相關的問題。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 仲裁與訴訟之間的分別及選取時的考慮因素</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解訴訟與仲裁的定義及在處理糾紛時的不同之處◆ 掌握運用仲裁方式處理海運及空運糾紛時要考慮的因素，包括：糾紛的成因、爭議的金額、不同國家的法例、國際規則、合約上的條款、標準貿易條款及與發生糾紛的客戶的關係等◆ 瞭解運用仲裁處理海運及空運糾紛時的程序◆ 瞭解國際仲裁及本地仲裁規則 <p>6.2 運用仲裁處理物流業糾紛</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 聯絡相關部門，瞭解發生糾紛的成因，並評估雙方應負的責任◆ 評估糾紛給公司帶來的各項可能的損失及影響◆ 聯絡相關部門深入探討，並選取較有效益的方法處理糾紛◆ 通知各相關部門糾紛處理的進展◆ 聯絡有關仲裁機構或仲裁中心以作支援，包括：仲裁員的選擇、仲裁費用的資料以及仲裁的相關法律及程序等

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能於發生業務糾紛，而訴訟並非理想的解決方法時，有效地運用仲裁處理糾紛。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	運用商業法律知識擬備合約
2. 編號	LOCUIL506A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，當擬備合約時，能掌握商業法律知識，以保障公司的利益。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 商業法律知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 擁有相關的法律知識，包括：香港的法律制度及其法制的根源、商業組織模式、合同法、民事侵權法、知識產權法、代理法等◆ 瞭解中國法律，包括：民商法、知識產權法仲裁法等◆ 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等 <p>6.2 擬備合約</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 視乎情況及合約的類別，聯絡相關的律師，以提供法律上的支援◆ 聯絡相關部門，以瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係，並在擬備合約時清晰地界定合約雙方的責任及權利等◆ 擬備合約條款，應盡量避免不必要的訴訟及損失◆ 分析合約無效的原因、合約的解除及違反合約的補償、處理方法及所適用的法律等◆ 能就不同類別的合約附加適切的條款，以保障公司利益◆ 聯絡相關部門，並歸納各部門對草擬合約的意見，加以修正

	<p>6.3 擬備合約的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解商業法律，並運用相關知識擬備合約 ◆ 以謹慎態度擬備合約 ◆ 避免利益衝突
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用商業法律知識擬備合約，以保障公司的利益。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排勞工保險合約
2. 編號	LOCUIL507A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能夠瞭解營運風險，並按不同考慮因素，運用保險法知識，為公司安排勞工保險合約，以達致風險轉移。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 公司營運對人力資源帶來的風險及相關保險條款的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司運作及人力資源的運用◆ 瞭解物流運輸工序的性質、工作的環境及對員工所帶來的風險◆ 瞭解購買勞工保險，對公司能合法營運的重要性◆ 瞭解勞工法例及相關法例於強制性工傷補償保險的規定，並清楚明白若違反條例給公司所帶來法律的責任◆ 瞭解分辨僱員身分的考慮因素◆ 瞭解公司與分包商的關係及雙方的權責◆ 瞭解保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 瞭解違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 瞭解勞工保險條款，包括：醫療費用、永久傷殘和死亡賠償、每次最高賠償及地域上的限制◆ 瞭解勞工保險市場現況及趨勢

	<p>6.2 安排勞工保險合約</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 與不同部門商討並分析過往賠償記錄，以瞭解公司營運時所面對的風險 ◆ 根據市場上提供勞工保險產品／服務的不同保險公司或保險中介人的背景、財務狀況、信譽及承保能力等，為公司選擇合適的保險公司或中介人 ◆ 提供僱員資料予保險公司作受保考慮，包括：公司的業務性質、僱員的工作種類、性質、人數、工資及工作地點等，並有效地將公司對保險產品的需求向保險公司陳述 ◆ 在與保險公司或中介人商討報價單過程中，為公司爭取最適當的保險條款 ◆ 核實保險公司或中介人發出的保險文件 <p>6.3 安排保險合約的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按勞工法例及其他相關的法例，安排保險事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 以謹慎態度為保險標作出合適的投保決定，以保障公司利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按不同的因素包括工種的特性、過往的賠償記錄、公司的需求等，安排勞工保險合約，以達致公司的合法營運及風險的轉移。</p> <p>(ii) 按公司要求及不同考慮因素，選擇適合的保險公司/保險中介人處理保險事宜。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排公眾責任險保險合約 ¹⁴³
2. 編號	LOCUIL508A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及相關運輸經營者。具此能力者，能瞭解營運風險，並按不同考慮因素，運用保險法知識，為公司安排公眾責任險保險合約，以達致風險轉移。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 公司營運帶來公眾責任及相關保險法的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司運作◆ 透過瞭解法律，明白第三者的定義◆ 瞭解相關的物流運輸工序的性質、工作的環境及對第三者所帶來的風險與責任◆ 瞭解商業法及相關法例對公司營運所帶來的影響◆ 瞭解公司與分包商的關係及雙方的權責◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 瞭解違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 瞭解公眾責任險保險條款，包括提供保障予公司因業務而導致他人受傷、死亡或財物損毀的法律責任、除外責任條款及最高保障額等◆ 瞭解公眾責任險保險市場現況及趨勢

¹⁴³ Public Liability Insurance

	<p>6.2 安排公眾責任保險合約</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按公司與客戶訂立之合約內容，及本身之標準經營條件內容等，瞭解公司有可能面對的第三者責任，並訂出適當的最高保障額、免賠額、保障要求等 ◆ 選取並提供適當資料予保險公司作受保考慮，包括：業務性質、作業範圍、相關的營運資料及數據及索賠記錄等，並有效地將公司對保險產品的需求向保險公司陳述 ◆ 分析過往法律訴訟及索賠記錄 ◆ 根據保險公司或保險中介人的背景、財務狀況、信譽及承保能力等，為公司選擇合適的保險公司或中介人 ◆ 掌握公眾責任險保險合約條款及相關保險市場情況，在與保險公司或中介人商討報價單過程中，為公司爭取最適當的保障範圍及最合理的保費 ◆ 核實保險公司或中介人發出的保險文件 ◆ 與其他部門處理保費的安排 <p>6.3 安排保險合約的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按保險法及其他相關的法例，安排保險事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 以謹慎態度為保險標作出合適的投保決定，以保障公司利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按不同的因素包括工種的特性、過往的賠償記錄、公司的需求等，處理投保公眾責任險保險合約事宜，以達致風險轉移。</p> <p>(ii) 按公司要求及不同考慮因素，選擇適合的保險公司/保險中介人處理保險事宜。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排物流及運輸經營者責任保險合約 ¹⁴⁴
2. 編號	LOCUIL509A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及相關運輸經營者。具此能力者，能瞭解營運風險，並按不同考慮因素，運用保險法知識，為公司安排物流及運輸經營者責任保險合約，以達致風險轉移。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流及運輸公司於營運時產生的責任及相關保險條款的知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司運作◆ 瞭解作為貨運代理所提供的服務及其面對的營運風險與責任◆ 瞭解貨運代理人與客戶／委託人所訂立相關的合約內容，包括：雙方的權責◆ 瞭解貨運代理與客戶／委託人所訂立的標準經營條件之內容◆ 瞭解保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等◆ 瞭解違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響◆ 瞭解物流及運輸經營者責任保險條款，包括：貨物責任¹⁴⁵、第三者責任¹⁴⁶、錯誤及遺漏¹⁴⁷、罰款及關稅¹⁴⁸、成本及費用¹⁴⁹等◆ 瞭解物流及運輸經營者責任保險市場現況及趨勢

¹⁴⁴ Multimodal Insurance

¹⁴⁵ Cargo Liabilities

¹⁴⁶ Third Party Liabilities

¹⁴⁷ Errors and Omissions

¹⁴⁸ Fines and Duties

¹⁴⁹ Costs and Expenses

	<p>6.2 安排物流及運輸經營者責任保險合約</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按公司與客戶／委託人訂立之合約內容，及本身之標準經營條件內容等，瞭解作為貨運代理對客戶／委託人及第三者所面對之風險與責任，並訂出適當的投保額、免賠額或保障要求等 ◆ 選取並提供適當資料予保險公司作受保考慮，包括：年總運費收入、業務範圍、貨量(標準箱／公噸數目)及其地區分佈、貨物種類、貨運提單、標準經營條件、分包商服務詳情、索賠記錄等，並有效地將公司對保險產品的需求，向保險公司陳述 ◆ 分析過往的法律訴訟及索賠記錄 ◆ 根據保險公司或保險中介人的背景、財務狀況、信譽及承保能力等，為公司選擇合適的保險公司或中介人 ◆ 掌握物流及運輸經營者責任保險合約條款及相關保險市場情況，在與保險公司或中介人商討報價單過程中，為公司爭取最適當的保障範圍及最合理的保費 ◆ 核實保險公司或中介人發出的保險文件 ◆ 與其他部門處理保費上的安排 <p>6.3 安排保險合約的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按保險法及其他相關法例，安排保險事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 以謹慎態度為保險標作出合適的投保決定，以保障公司利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按不同的因素包括工種的特性、過往的賠償記錄、公司的需求等，處理投保物流及運輸經營者責任保險事宜，以達致風險轉移。</p> <p>(ii) 按公司要求及不同考慮因素，選擇適合的保險公司/保險中介人處理保險事宜。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排飛機保險合約
2. 編號	LOAFIL501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空公司。具此能力者，能夠瞭解營運對飛機帶來的風險，並按不同考慮因素，運用保險法相關知識，為公司安排飛機保險合約，以達致風險轉移。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險法基本原則 ◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等 ◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響 ◆ 瞭解飛機保險條款，包括保險責任範圍、除外責任、索賠條款及拆卸、運輸及維修條款等 ◆ 瞭解飛機營運時所面對的風險 ◆ 瞭解飛機保險市場現況及趨勢</p> <p>6.2 安排飛機保險合約 ◆ 與不同部門商討(包括分析過往賠償記錄)，以瞭解不同機種於運作時對飛機所帶來的風險，並定出適當的投保額、免賠額或保障要求等 ◆ 提供適當資料予保險公司作受保考慮，包括：飛機類別、機種型號、生產公司、生產年份、引擎資料、載貨量及航程等，並將公司對保險產品的需求，向保險公司陳述 ◆ 根據保險公司或保險中介人的背景、財務狀況、信譽及承保能力等，為公司選擇合適的保險公司或中介人</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握飛機保險合約條款及相關保險市場的情況，在與保險公司或中介人商討報價單過程中，為公司爭取最適當的保障範圍及最合理的保費 ◆ 核實保險公司或中介人所發出的保險文件 ◆ 與其他部門處理保費的安排
6.3 安排飛機保險合約的專業處理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按保險法安排保險事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 以謹慎態度為保險標的作出合適的投保決定，以保障公司利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按不同的因素包括飛機的特性、貨物運輸的安排、公司的需求等，處理投保飛機保險事宜，以達致風險轉移。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排空運貨物保險合約
2. 編號	LOAFIL502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於付貨人、航空貨運代理及相關空運經營者。具此能力者，能夠瞭解空運的營運風險，並按不同考慮因素，運用保險法相關知識，為公司安排空運貨物運輸保險合約，以達致風險轉移。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解營運風險，◆ 瞭解空運貨物行業運作並對保險法的基本原則及保險條款具相關的知識 ◆ 瞭解公司運作及貨物於空運時所面對的風險 ◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等 ◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響 ◆ 認識與空運貨物運輸相關的國際公約 ◆ 認識商業法 ◆ 瞭解空運貨物保險條款包括：空運承保風險、保險期限、除外責任、被保險人的義務及索賠細則等 ◆ 瞭解空運貨物保險市場現況及趨勢</p> <p>6.2 安排空運貨物保險合約 ◆ 與不同部門商討並分析過往賠償記錄，以瞭解貨物透過飛機運輸時對貨物造成的風險 ◆ 提供適當資料予保險公司作受保考慮，包括：貨物的種類、特性、包裝、數量、飛機班次、航班時間及日期、航班往來地點及投保額等，並有效地將公司對保險產品的需求向保險公司陳述</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據市場上提供空運貨物保險合約服務的不同保險公司或保險中介人的背景、財務狀況、信譽及承保能力等，為公司選擇合適的保險公司或中介人 ◆ 按不同因素，為公司定出適當的投保額、免賠額、條款的上限等，並有效地將公司對保險產品的需求向保險公司或中介人陳述 ◆ 在與保險公司或中介人商討報價單過程中，為公司爭取最適當的保險條款 ◆ 核實保險公司或中介人所發出的保險文件 ◆ 與其他部門處理保費上的安排
6.3 安排保險合約的專業處理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按保險法安排保險事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 以謹慎態度為保險標的作出合適的投保決定，以保障公司利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按不同的因素包括貨物的資料、貨物運輸的安排及公司的需求等，處理投保空運貨物保險事宜，以達致風險轉移。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	安排空運貨物責任保險合約
2. 編號	LOAFIL503A
3. 應用範圍	此能力單元適用於空運及相關運輸經營者。具此能力者，能瞭解營運風險，並按不同考慮因素，運用保險法的知識，為公司安排空運貨物責任保險合約，以達致風險轉移。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解營運風險，◆ 瞭解公司運作並對保險法的基本原則及保險條款具相關知識 ◆ 瞭解公司所提供的服務及其所面對的營運風險與責任 ◆ 認識公司與客戶所訂立相關的合約內容，包括：雙方的權責 ◆ 認識與空運貨物運輸相關的國際公約 ◆ 認識商業法 ◆ 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等 ◆ 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響 ◆ 瞭解空運貨物責任保險合約條款包括：貨物責任¹⁵⁰、飛機責任¹⁵¹及除外責任等 ◆ 瞭解空運貨物責任保險市場現況及趨勢</p> <p>6.2 安排空運貨物責任保險合約 ◆ 按不同考慮因素，如公司與客戶訂立之合約內容及與空運貨物運輸相關的國際公約等，瞭解公司對客戶所面對的風險與責任，並定出適當的賠償上限、免賠額或保障要求等</p>

¹⁵⁰ Cargo Liabilities

¹⁵¹ Aviation Liabilities

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 選取並提供適當資料予保險公司作受保考慮，包括：貨物資料、航班資料及索賠記錄等，並有效地將公司對保險產品的需求向保險公司陳述 ◆ 分析過往法律訴訟及索賠記錄 ◆ 根據保險公司或保險中介人的背景、財務狀況、信譽及承保能力等，為公司選擇合適的保險公司或中介人 ◆ 掌握空運貨物責任保險合約條款相關保險市場的情況，在與保險公司或中介人商討報價單過程中，為公司爭取最適當的保障範圍及最合理的保費 ◆ 核實保險公司或中介人所發出的保險文件 ◆ 與其他部門處理保費的安排
6.3 安排空運貨物責任保險合約的專業處理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按保險法及其他相關的法例安排保險事宜 ◆ 避免利益衝突 ◆ 以謹慎態度為保險標的作出合適的投保決定，以保障公司利益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按不同的因素包括貨物的資料、相關保險市場的現況、過往的賠償記錄、公司的需求等，處理投保空運貨物責任保險合約事宜，以達致風險轉移。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定貨物的電子辨識技術應用策略
2. 編號	LOCUEL501A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流業相關單位，根據個別企業的需求，制定合適的貨物電子辨識技術應用策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 電子辨識技術 ◆ 瞭解物流業常用的電子辨識技術，包括： 相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">• 產品電子代碼¹⁵²• 無線射頻識別技術¹⁵³• 條碼識別技術¹⁵⁴• 不同識別技術或標準所需採用的相應配套設備 (例如：不同射頻識別標籤和相應的閱讀器組合) <p>◆ 瞭解不同貨物電子辨識技術的優缺點，包括：</p> <ul style="list-style-type: none">• 不同標籤或條碼的編碼標準所能儲存的數據類型和容量• 標籤或條碼和閱讀器之間的有效距離• 標籤或條碼閱讀器等設備的成本效益 <p>◆ 瞭解應用各類電子物流技術的相關法律責任和風險</p> <p>6.2 制定電子辨識 ◆ 能根據個別企業的物流作業流程和作業技術的應用策略</p> <p>的電子化程度，分析其企業的需要</p>

¹⁵² Electronic Product Code (EPC)

¹⁵³ Radio Frequency Identification (RFID)

¹⁵⁴ Bar Code Identification

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能根據不同電子辨識技術的優缺點，分析不同電子辨識技術在公司的適用性，在符合成本效益的情況下，制定貨物電子辨識技術的應用策略 ◆ 能分析不同電子辨識技術的應用策略下所產生的成本及效益
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 根據企業的物流作業情況和需要，以及不同電子識別技術的優缺點和適用性，制定適用和具成本效益的電子識別技術的應用策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	建立以空運服務為基礎的第四方物流網絡	
2. 編號	LOAFEL501A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運的企業或第四方物流服務企業。具此能力者，能在網絡上提供連結不同商業夥伴及客戶的服務，並建立電子網絡平台作第四方物流服務。	
4. 級別	5	
5. 學分	18 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 建立第四方物流 ◆ 瞭解第四方物流的概念及功能 相關知識 ◆ 掌握行業、商業夥伴、監管機構及客戶的需要 ◆ 掌握資訊科技及電子商貿的發展 ◆ 瞭解第四方物流發展的體制及技術的需要 ◆ 瞭解商業夥伴、客戶及未來客戶在電子商貿及電子物流運作的需要 ◆ 瞭解商業夥伴、客戶及未來客戶所使用的軟件、訊息傳遞模式、報表及文件形式的共容性 ◆ 瞭解監管機構在航空貨運業務運作的標準及程序</p> <p>6.2 制定第四方物流 ◆ 建議建立第四方物流網絡平台的不同方案 的服務平台 ◆ 評估不同方案的可行性 • 不同方案網絡平台的利弊 • 第四方物流網絡所需的軟件、硬件、聯繫方法、保安、技術及管理模式 • 網絡平台作為競爭工具、保留及增加客戶的功能等</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估不同方案對商業夥伴、客戶及未來客戶所使用的軟件、訊息傳遞模式、報表及文件形式的兼容性 ◆ 建立工作小組促進各成員對物流需要與技術支援的溝通 ◆ 建立渠道把客戶的需要與網絡設計工程師溝通 ◆ 按發展策略所定立要求，執行及監管建立物流網絡平台計劃
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按發展策略所定立要求，統籌企業內或顧問公司的資訊科技及物流專業人士，建立可行及適合市場發展的第四方物流平台，並提供合適的服務及連繫，保持商業夥伴關係或提供具價值的增值服務。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定航空貨運流程全程訊息化控制計劃
2. 編號	LOAFEL502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運的企業。具此能力者，在以現代電子訊息系統管理方式監控物流運作時，由企業管理人員制定作業控制計劃；並在物流運作中，有效地掌握有關訊息，以配合企業的營運政策。
4. 級別	5
5. 學分	12（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 航空貨運 ◆ 瞭解企業航空貨運的流程 業訊息化 ◆ 瞭解行業及監管機構對訊息化的推動及趨勢 控制的相 ◆ 瞭解企業的合作夥伴、客戶、同業、監管機構 關知識 ◆ 、官方機構等處理電子訊息的能力及方式 ◆ 瞭解流程中企業內部各單位及各級別員工的 訊息發放、接收、交換、存有、轉化等操作 ◆ 瞭解流程中企業外部各機構及客戶的訊息發 放、接收、交換、存有、轉化等操作 ◆ 瞭解有關訊息傳遞及處理的電子訊息系統的 功能，如內聯網、互聯網、電話網絡等 ◆ 瞭解網絡平台的概念 ◆ 掌握管理學中訊息控制的概念 ◆ 瞭解基本電子訊息系統的保安概念 ◆ 瞽解利用不同方式傳遞作業訊息的成本效益</p> <p>6.2 制定航空 ◆ 把企業航空貨運運作程序的訊息傳遞編成流 貨運運作 ◆ 程圖表 全程訊息 ◆ 評估各程序的訊息處理電子化的可行性 化計劃 ◆ 與企業內部或承辦的電子工程人員溝通，並成 立專責小組處理，以獲取技術支援 ◆ 評估各程序的訊息對航空貨運運作監控的重 要性，並列出次序，制定優先或重點處理安排</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估各程序的訊息處理電子化的成本效益 ◆ 制定各運作環節在訊息處理電子化的標準運作程序 ◆ 撰寫計劃書，推行航空貨運流程全程訊息化控制 ◆ 設計合適的培訓予企業員工 ◆ 提供合適的發布及工作坊予客戶及有關機構
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能為空運有關的企業，進行流程上的分析，並掌握其中的訊息收放及處理的環節及流程；及</p> <p>(ii) 能建立有效的訊息收放及處理電子化系統，並能編組各訊息的收放及處理流程。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定物流業職業安全及健康的管理系統	
2. 編號	LOCUSH501A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於物流企業的管理人員。具此能力者，能掌握職業安全及健康知識，制定物流業的職業安全、健康管理系統。	
4. 級別	5	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<u>表現要求</u>	
	6.1 職業安全、健康	◆ 瞭解物流業內各級人員的安全責任，包括在法律方面的責任 ◆ 瞭解職業安全及健康管理系統的元素、關連及系統運作方式，包括： <ul style="list-style-type: none">• 管理系統目標• 監管機制• 訓練方式• 緊急應變措施• 檢討措施等
	6.2 制定職業安全、健康管理系統	◆ 按照職安健法例要求，制定職業安全及健康管理系統，工作包括： <ul style="list-style-type: none">• 撰寫合適的管理系統目標• 組織管理委員會及訂定職能範圍• 編製管理系統運作程序• 設計監管機制• 編製訓練計劃• 編製工地危急事項處理措施• 制定檢討措施
	6.3 制定物流業職安健系統的專業處理	◆ 按照有關法例要求及行業特色，有效地制定物流業職業安全及健康的管理系統

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 按職安健法例及守則的要求，能夠制定適用於個別物流企業及工作場所的職業安全及健康管理制度。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	評估職員安全風險及制定職業安全及健康的改善方案
2. 編號	LOCUSH502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流企業。具此能力者，於職業安全健康管理工作中，能夠評估職業安全風險；就未符合安全健康管理標準的工序、機械保護和系統，制定改善方案，並能就檢討安全健康政策及管理系統過程中產生的意見及改善建議，制定持續改善安全健康管理制度的方案。
4. 級別	5
5. 學分	18 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 職業安全健康政策及管理系統相關知識 ◆ 瞭解企業或單位內的職業安全健康政策及管理系統</p> <p>◆ 瞭解職業安全健康風險的管理，例如風險界定、風險評估</p> <p>◆ 瞭解職業安全健康風險評估方法，危害程度及出現機率</p> <p>◆ 瞭解職業安全健康風險的種類及程度</p> <p>◆ 瞭解職業安全健康風險的減滅方法</p> <p>◆ 瞭解企業職安健的承諾及安全政策</p> <p>◆ 瞭解企業各物流環節的工序及其風險</p> <p>6.2 評估安全風險及制定職業安全健康改善方案 ◆ 執行職業安全健康風險的評估步驟</p> <p>◆ 分析職業安全健康風險的程度及所帶來的影響</p> <p>◆ 分析發生職業安全健康事故的原因</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 就未符合安全健康標準的工序、機械保護和系統，制定改善方案 • 根據意外的調查和安全健康稽核中的發現，制定改善方案，方案須包括目標、運作方式、培訓、執行及監察，而管理系統更須包括整體系統、財政預算、成效量度及檢討、流程及推行時間表 ◆ 就檢討安全健康政策及管理系統所產生的意見及建議，制定改善方案 <ul style="list-style-type: none"> • 鑑別及確認需要改善的項目或系統運作方式 • 制定整體的管理系統的改善方案 ◆ 就基準借鑒例子，制定安全健康管理系統改善方案 ◆ 在制定改善方案時，推行足夠的諮詢及溝通 <ul style="list-style-type: none"> • 在制定安全健康管理改善方案的過程中，廣泛諮詢員工及有關人士，並與他們建立良好的溝通渠道
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠為公司就未符合安全健康的工序、機械保護和管理系統，制定改善方案；及</p> <p>(ii) 能夠為制定安全健康管理系統改善方案作專題報告。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定品質管理系統
2. 編號	LOCUQM502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能於貨運及物流服務工作地點，依據個別公司的品質管理政策建立目標，並制定及建立品質管理系統。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務 ◆ 瞭解企業的品質管理政策及目標 品質管理相關知識 ◆ 瞭解貨運及物流服務的營運流程、法律規管、作業守則、國際標準、規範等 ◆ 瞭解行業組織訂立的服務及運作標準 ◆ 瞭解與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引 ◆ 瞭解服務涉及的國家、國際條約、國際組織或相關監管機構的要求及其衍生的作業標準及模式等 ◆ 掌握制定品質管理目標技巧，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 水平對比¹⁵⁵(Bench marking)、競爭者分析• 關鍵績效指標• 服務承諾• 平衡計分卡¹⁵⁶• 服務表現差距分析¹⁵⁷• 掌握一些推動優秀品質管理的獎項的理念 ◆ 掌握統計技術、數據分析、績效考核、評估及溝通等技巧</p>

¹⁵⁵ Bench marking

¹⁵⁶ Balanced scorecard

¹⁵⁷ Gap analysis

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 全面掌握品質管理系統的元素，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 行業用語和定義 • 過程管理方法 • 「策劃、實踐、監察、改進」的循環管理模式 • 文件、紀錄及存檔的管理及控制 • 資源管理 • 服務質素的紀錄控制 ◆ 掌握品質管理手冊或計劃書的編製、發布、修訂等技巧 ◆ 掌握管理評審的方法及技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 確保企業內相關單位依從品質管理系統運作 ◆ 定時進行管理評審及需要時修訂品質管理系統 <p>6.2 制定品質管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定品質管理目標 <ul style="list-style-type: none"> • 鑑別影響貨運及物流服務質素的主要程序 • 量度目前流程績效 • 調查客戶期望及競爭者水平 • 編寫品質管理目標，包括量度方法、評估標準、時間等 • 評估達至目標所需的資源 • 向公司內相關單位及管理階層，闡釋及推行品質管理目標 ◆ 制定品質管理系統 <ul style="list-style-type: none"> • 根據品質管理政策及目標制定品質管理系統 • 建立系統框架 • 與企業內各相關單位商討影響貨運及物流服務質素的主要程序以確定品質管理步驟及改進方法 • 編寫品質管理手冊或計劃書 • 向企業內各相關單位闡釋及推行品質管理系統
--	---

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠運用恰當的方法編寫合適的品質管理目標； (ii) 能夠清楚說明一個良好的品質管理系統應有的條件； (iii) 能夠編寫一份完整、清楚及認可的品質管理手冊或計劃書；及 (iv) 能夠有效地成立品質管理系統及持續發展。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定環境管理系統
2. 編號	LOCUQM503A
3. 應用範圍	此能力單元適用於不同的物流企業。具此能力者，於貨運及物流服務工作地點，依據企業的環境管理方針，制定及建立環境管理系統。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務 ◆ 瞭解貨運及物流服務的工作流程 環境管理相關知識 ◆ 瞭解企業在貨運及物流服務的不同環節 帶給環境的具體影響 ◆ 瞭解個別企業的環保承諾、政策及目標 ◆ 瞭解貨運及物流服務的作業流程及有關的環保要求，其中包括國際、國家及地方性的法律規管、作業守則、標準、規範等 ◆ 瞭解環保科技，其中包括環境監測儀器、污染排放減滅技術、資源再生等 ◆ 全面掌握環境管理系統的元素，包括：<ul style="list-style-type: none">• 行業用語和定義• 環境因素的識別• 過程管理方法• 「策劃、實踐、監察、改進」的循環管理模式• 文件、紀錄及存檔的管理及控制• 檢查及監測• 意外事故應變方法等 ◆ 掌握環境管理手冊或計劃書的編製、發布、修訂等技巧 ◆ 掌握管理評審的方法及技巧</p>

	<p>6.2 制定環境管理系統 ◆ 制定環境管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據環境管理的承諾、政策及目標制定環境管理系統 • 識別對環境有重大影響的貨運及物流活動 • 與企業內各單位商討、組織及建立適當的程序，以確定環境管理步驟及改進方法 • 編寫環境管理手冊或計劃書 • 向企業內各單位闡釋及推行環境管理系統 • 確保企業內各單位依從環境管理系統運作 <p>◆ 定時進行管理評審及需要時修訂環境管理系統</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠與管理層及企業內各單位建立有效的溝通渠道； (ii) 能夠編寫一份完整、清楚及認可的環境管理手冊或計劃書；及 (iii) 能夠有效地成立環境管理系統及持續發展。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定品質管理政策
2. 編號	LOCUQM504A
3. 應用範圍	此能力單元適用於不同的物流企業。具此能力者，能夠全面掌握品質管理的知識和技巧及企業的營運策略和品質管理文化，能夠具前瞻性地制定品質管理政策，並應用於貨運及物流服務行業。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務 ◆ 瞭解不同性質的品質管理政策及其發展趨勢 品質管理相關知識 ◆ 瞭解物流業有關的國際標準、管制系統、統一運作、標準化程序等 ◆ 瞭解貨運及物流服務的競爭優勢、行業需求及期望、市場競爭及機會、法律法規要求、職業道德、發展方向等 ◆ 瞭解公司的營運策略、品質管理文化、主要程序及綜合運作、資源、技能和知識等 ◆ 掌握趨勢分析、政策制定、策略選擇、推行及溝通等技巧</p> <p>6.2 制定品質管理政策 ◆ 建立業界的溝通及關係網絡 ◆ 制定品質管理政策 • 向持份者諮詢對貨運及物流服務的品質需求及期望 • 對公司進行策略分析 • 選定品質管理標準或體系 • 編寫品質管理政策 • 向不同的人士闡釋及推廣品質管理政策</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保品質管理目標及系統是根據品質管理政策而建立及推行 ◆ 審查品質管理政策的持續適用性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠建立良好的溝通及關係網絡；</p> <p>(ii) 能夠制定企業認同的品質管理政策；及</p> <p>(iii) 能夠策略性地向相關人士闡釋及推廣品質管理政策。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定企業社會責任方針
2. 編號	LOCUQM505A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流企業。具此能力者，能按照企業營運時對社會的影響，制定企業社會責任方針，成為企業公民。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 企業社會責任相關知識 ◆ 瞭解企業公民及社會責任的概念 ◆ 瞭解企業文化及社會責任的關係 ◆ 瞭解企業對社會的影響，如公平交易、平等機會、社會或社區投資、家庭文化建立、環境保護等 ◆ 瞭解提供物流或貨運服務時，所引起的社會問題 ◆ 瞭解增強社會責任對物流公司的好處 ◆ 瞭解物流公司的社會責任</p> <p>6.2 制定企業社會責任方針 ◆ 獲取公司決策層對企業社會責任的支持 ◆ 設立處理社會責任的職位 ◆ 安排或設計活動，鼓勵員工及管理層參與社會責任的活動 ◆ 建立關心及建設社區的企業文化 ◆ 編寫企業社會責任的目標及方針 ◆ 設立企業社會責任審計機制 ◆ 撰寫報告，闡釋企業社會責任的方針及未來計劃</p>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按公司的規模及運作，制定合適的社會責任方針；及 (ii) 撰寫報告闡釋有關社會責任方針的訂立及工作計劃。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定環境意外事故緊急應變程序
2. 編號	LOCUQM506A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能制定外事故緊急應變程序，以處理有關環境意外事故。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 環境意外事故的知識及處理技巧</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 認識環境意外事故的原因、可能影響範圍及時間◆ 認識處理突發事故的程序◆ 認識在貨運及物流服務工作地點常用但對環境可能有不良影響的物質及方法，其中包括：<ul style="list-style-type: none">• 其物理及化學特性• 對環境因素的影響• 洩漏或溢散監察方法及其行動水平或極限水平的釐定• 大量洩漏或溢散的應變方法• 污染之清除及補救技術• 國際、國家及地方法律的規管◆ 認識環境風險的溝通方法◆ 認識環境風險減滅的方法◆ 掌握編寫緊急應變程序的技巧◆ 掌握組織緊急應變演練的技巧◆ 掌握與公眾及媒體溝通的技巧 <p>6.2 環境意外事故緊急應變程序的制定及演練</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析公司的貨運及物流服務程序<ul style="list-style-type: none">• 確定各種有害物質在流程中的位置及數量• 預測可能發生的環境意外事故• 設計監察方案

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 編寫緊急應變程序書，包括 <ul style="list-style-type: none"> • 緊急應變的管理組織及權責 • 緊急通報機制 • 各種有害物質洩漏或溢散的處理程序 • 緊急應變設備的管理 ◆ 安排環境意外事故演練 <ul style="list-style-type: none"> • 能力訓練及突發事故演習 • 記錄及檢討 ◆ 進行事故分析及應變計劃檢討
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠編寫清楚易明的緊急應變程序；</p> <p>(ii) 能夠有系統地處理突發事故；</p> <p>(iii) 能夠準確地評估形勢及情況，並採用適當的應變措施；及</p> <p>(iv) 能夠適當地向公眾及媒體報告環境意外事故。</p>
8. 備註	

物流業從業員(空運及快遞) 第六級能力單元內容

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定融資策略	
2. 編號	LOCUOM602A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於各貨運及物流公司。具此能力者，能進行財務及融資成本效益分析，以加強公司資金的運用效率。	
4. 級別	6	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 融資相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解融資概念與資金的時間價值和成本◆ 掌握資金成本概念及主要的計算方法◆ 瞭解投資者投入資金及借貸的分別◆ 瞭解籌集資金的渠道及方式，如融資租賃◆ 瞭解資金籌措的原則及物流貨運業的集資情況◆ 瞭解銀行或融資顧問對物流業的看法 <p>6.2 制定融資策略</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 評估公司的信用狀況◆ 評估公司收入或盈利的情況及穩定性◆ 預計公司的融資需要及動用時間◆ 分析短期與長期融資的安排及比例◆ 收集及分析不同融資方法及安排◆ 制定不同融資方案選擇，如不同籌資方式的比例◆ 評估不同融資方案利弊◆ 評估不同融資方案的風險及靈活性◆ 撰寫報告闡釋建議的融資方案	

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能按照財務及會計資料，客觀地分析與物流及貨運有關的財務或融資問題； (ii) 能與公司的財務及會計部門溝通及制定合適的融資方案；及 (iii) 能撰寫報告，闡釋融資方案的制定。
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定航空貨運聯盟策略	
2. 編號	LOAFOM601A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於航空及快遞公司。具此能力者，能全面考慮各種因素，制定航空貨運聯盟策略。	
4. 級別	6	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;">表現要求</p> <p>6.1 航空貨運聯盟相關知識 ◆ 明白航空貨運聯盟的概念及運作 ◆ 瞭解協同效應 ◆ 瞭解航空貨運聯盟對參與公司的利弊 ◆ 掌握世界航空貨運聯盟的現況及發展 ◆ 瞭解共享市場技術、人力和資源等方面的模式 ◆ 瞭解航空貨運聯盟策略的個案研究 ◆ 瞭解航空貨運聯盟產生的有效物流方案及增值服務 ◆ 掌握對策論¹⁵⁸、運籌分析¹⁵⁹、財務分析的方法及技巧</p> <p>6.2 制定航空貨運聯盟策略 ◆ 探究組織或加入航空貨運聯盟的可能性及條件 ◆ 分析加盟者與公司的強處及弱點 ◆ 分析加盟者的規模及各類資源 ◆ 分析聯盟帶來的規模經濟或規模不經濟因素</p>	

¹⁵⁸ Games theory

¹⁵⁹ Operations analysis

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析聯盟帶來的威脅與機遇 ◆ 評估協同效應的因素及找出可能發揮作用的營運範疇 ◆ 利用對策論方法分析加盟者的數目及不同組合的影響 ◆ 分析聯盟在市場競爭及佔有率上升及壟斷覆蓋面擴大的可能 ◆ 分析聯盟對價格、安全、企業財務及資源安排、準時及服務質素的影響 ◆ 評估是否組織或加入聯盟，如何合作、選取的形式等 ◆ 訂定公司組織或加入聯盟的目的、加盟方式等 ◆ 處理及平衡各聯盟參與者及持份者的利益問題 ◆ 撰寫報告，闡釋航空貨運聯盟策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能全面分析組織或加入聯盟的可行性，並能訂定公司組織或加入聯盟的策略。</p> <p>(ii) 進行全面空運貨運聯盟策略分析為公司作出合適決策。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	規劃空運及快遞網絡
2. 編號	LOAFOM602A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運及快遞的公司。具此能力者，在發展運輸網絡時，能作出合適的規劃，以配合公司的營運及市場拓展策略。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空運及快遞 網絡相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌聲軸幅¹⁶⁰、網絡概念以及樞紐的功能及特點◆ 掌握連結點與覆蓋面的關係◆ 掌握運籌學方法作網絡分析◆ 掌握區域的時空覆蓋關係◆ 掌握不同類別及形式的航線設計概念，如代碼共享¹⁶¹航班、轉運、接駁◆ 瞭解直航、轉運、接駁等特性◆ 瞭解擴大服務覆蓋面的方式，如拓展市場、開設分行、與地方夥伴合作、聯盟或代理形式◆ 瞭解航線布局的意義及原則 <p>6.2 規劃空運及快遞網</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 評估建立代理、支部、合作夥伴以加強網絡覆蓋的可能性◆ 分析各方案的成本、所需時間及時限、通關及過境安排、倉儲及貨站服務及設備◆ 利用成本效益分析、評估各方案的可行性◆ 分析貨源、客戶的資料，評估航線網絡是否能開拓新市場、加強服務效率及成本效益◆ 分析不同拓展網絡方案的成本效益◆ 撰寫報告，闡釋空運及快遞網絡的規劃

¹⁶⁰ Hub and spoke

¹⁶¹ Code-sharing

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能為公司規劃空運及快遞網絡，並按公司經營方針，建議具成本效益的空運及快遞網絡安排； (ii) 能利用成本效益等系統性分析方法，評估不同方案；及 (iii) 能撰寫報告，闡釋空運及快遞網絡的規劃。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	計劃及設計區域 ¹⁶² 性的物流方案
2. 編號	LOCUPD601A
3. 應用範圍	此能力單元適用於經營物流方案的海運、空運及快遞公司。具此能力者，能按公司所有的資源及網絡，為客戶設計區域性的物流方案。
4. 級別	6
5. 學分	15 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 區域性的物流</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司區域性的營運策略◆ 瞭解區域內各政府有關物流、運輸、倉儲、海關、保稅等的要求◆ 掌握公司與區域內的合作夥伴、代理、營辦商的連繫◆ 掌握運籌學、軟統計及成本效益分析等分析工具及有關電腦軟件的使用◆ 掌握區域的時間、空間、成本計算◆ 瞭解區域內的港口、碼頭、機場等的處理能力及設施◆ 瞭解區域內主要城市的布局◆ 瞭解地區的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料◆ 瞭解區域競爭者的實力及服務範疇◆ 瞭解區域網絡設計原則◆ 瞭解地區與地區之間的聯繫與軸輻概念 <p style="text-align: center;">163</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解區域性物流／分配中心的功能及與地區性物流／分配中心的分工及配合

¹⁶² Regional e.g. S.E. Asia

¹⁶³ Hub and spoke concept

	<p>◆ 掌握聯運、起卸、倉儲的配合原則</p> <p>◆ 瞭解區域性物流模式，如航空路線、海運、鐵路、公路、河道網絡及使用成本</p> <p>6.2 計劃及設計區域性物流方案 ◆ 設計區域性物流網絡及路線</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的貨量資料(平均、最高、季節變化等)，路線佈局(起點、中轉及目的地) • 分析貨品特性、重量、體積及價值 • 分析客戶的分佈密度及距離 • 分析使用不同運輸工具的利弊 • 分析使用區域性分配中心的利弊 • 分析使用越庫處理¹⁶⁴方式的可能及利弊 • 分析是否使用中央倉庫或分散倉庫 • 分析合適路線及班次 <p>◆ 分析提供不同增值服務的可行性</p> <p>◆ 撰寫報告，闡釋物流方案的運作及其設計重點及原則</p> <p>◆ 就公司網絡資源及合作夥伴的協同效應¹⁶⁵，進行協調及配合</p> <p>◆ 設計資訊傳遞安排及設立控制點</p> <p>◆ 設計最佳及具成本效益的運輸模式、行走網絡或路線、聯運安排等</p> <p>◆ 設計具成本效益的儲存、中轉及分配方式</p> <p>◆ 就各物流環節區域性承辦商／合作夥伴的服務及能力，使用合適承辦商／合作夥伴所提供的服務設計物流方案</p> <p>◆ 就各地區性承辦商／合作夥伴的服務及能力，協調各區域貨物處理量，達致資源的充分利用</p>
--	---

¹⁶⁴ Cross-docking
¹⁶⁵ synergy

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 計劃貨物、文件、資訊的處理和傳送流程及工序 ◆ 撰寫執行物流方案計劃 ◆ 檢討物流方案的執行
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照公司的營運方針及客戶需要，設計及規劃具成本效益及務實的區域性物流方案；</p> <p>(ii) 能撰寫報告書予管理層或營銷部門，解釋物流方案的內容；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告書予管理層或操作部門，解釋物流方案的運作。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定與資金安排有關的物流方案
2. 編號	LOCUPD603A
3. 應用範圍	此能夠單元適用於經營物流方案的海運、空運及快遞公司。具此能力者，能按客戶的要求，制定與資金安排有關的物流方案。
4. 級別	6
5. 學分	12 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 資金安排相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解客戶貿易融資的需要◆ 掌握貨物的抵押及融資作用◆ 瞭解銀行借貸與貿易的關係◆ 掌握市場上借貸與融資的工具◆ 瞭解抵押概念及貨物的抵押監管服務◆ 瞭解以租代供的方式購買物流資產，如：船隻、倉庫等◆ 掌握企業存貨對企業財務及現金週轉的影響 <p>6.2 制定與資金安排有關的物流方案</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 分析客戶物流上的需要◆ 分析客戶的存貨安排對其企業財務的影響◆ 為客戶設計物流方案，使客戶的存貨安排有利於客戶的企業財務及現金週轉◆ 分析客戶（除存貨外）其他的財務需求◆ 提供融資租賃等方式滿足貨主的要求◆ 分析與銀行合作或自己提供借貸與融資的可能◆ 考慮與銀行合作，提供貨物抵押服務或自行提供貨物抵押服務◆ 撰寫有關報告，向客戶闡釋物流方案

7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能全面分析客戶在物流、庫存及財務三方面的關係及影響； (ii) 能分析客戶的需要及財務情況，設計合適的物流方案予客戶；及 (iii) 能撰寫有效的報告，向客戶闡釋物流方案。
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定風險管理方案
2. 編號	LOCUIL601A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能夠運用風險管理知識和技巧，透過對運輸工序的掌握，為不同工序制定風險管理方案。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 風險管理的認知</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 掌握風險管理的定義，包括：<ul style="list-style-type: none">• 風險管理的重要性• 風險管理的理論：<ul style="list-style-type: none">‣ 避免風險‣ 避免損失‣ 減低損失程度‣ 風險轉移‣ 風險保留◆ 掌握現代風險管理模式，包括：<ul style="list-style-type: none">• 風險管理發展現況• 危機過程的處理方法• 危機後的風險管理策略◆ 掌握如何評估風險，包括：<ul style="list-style-type: none">• 風險損失度的重要性• 風險量度◆ 掌握如何控制風險，包括：<ul style="list-style-type: none">• 風險控制的重要性• 預先評估風險• 事前風險控制和事後財務性補償

	<p>6.2 制定風險管理方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握海運、空運或速遞的各項工序和特性，並運用風險管理的知識及技巧，制定風險管理方案，包括：成立風險管理委員會、制定風險監察計劃、分析風險管理工具、檢討機制等 ◆ 分析意外的代價及安全作業的好處 ◆ 評估各控制風險方案的利與弊 ◆ 與各部門商討日常運作的需要以制定合適及有效的風險管理方案 ◆ 與保險中介人或保險公司商討日常運作的需要，以制定合適有效的風險轉移方案 ◆ 在制定風險管理方案時，需全面考慮職業安全、健康及環保等因素
<p>7. 評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用與風險管理相關的知識，對海運、空運或速遞業的運作，作理性分析，評估各項風險對公司營運所帶來的影響；及</p> <p>(ii) 能制定有效的風險管理方案。</p>
<p>8. 備註</p>	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定以空運為基礎的第四方物流策略	
2. 編號	LOAFEL601A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關空運的企業。具此能力者，在網絡上提供連結不同商業夥伴及客戶的服務時，能制定發展及提升自己為第四方物流服務的策略。	
4. 級別	6	
5. 學分	9 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 建立第四方物流 ◆ 掌握第四方物流的概念及功能 相關知識 ◆ 掌握行業、商業夥伴及客戶的需要 ◆ 掌握資訊科技及電子商貿的發展 ◆ 掌握資訊科技、網絡平台及電子商貿的 電子保安發展 ◆ 瞭解商業夥伴、客戶及未來客戶所使用 的軟件、訊息傳遞模式、報表及文件形 式的共容性 ◆ 瞭解客戶與其他行業、機構及政府部門 的聯繫及活動 ◆ 瞭解發展第四方物流，人才、資金、體 制及技術等的需要</p> <p>6.2 制定第四方物流 ◆ 評估第四方物流網絡平台的可行性 的策略 • 企業建立網絡平台的利弊 • 網絡平台作為競爭工具、保留及增加 客戶的功能 ◆ 建立各類與業內及業外聯繫的服務運作 流程 ◆ 評估客戶應用的傾向及一些特定服務的 需要 ◆ 評估第四方物流網絡平台對主要空運業 務的收益、擴大市場佔有率及市場領導 能力的成本效益分析</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 決定策略及選取可行方案 ◆ 制定落實執行的計劃及時間表，組織工作小組，尋求技術支援 ◆ 分析引入參與夥伴的可能性 ◆ 撰寫計劃書，闡釋發展第四方物流平台的策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能為空運有關企業，建立可行及適合市場發展的第四方物流平台，並提供合適的服務及連繫，保持商業夥伴關係或提供具價值的增值服務；及</p> <p>(ii) 能建立第四方物流平台作為有效的市場競工具，以使企業擁有市場的領導地位。</p> <p>(iii) 能撰寫計劃書，闡釋及分析有關建立第四方物流平台的可行性。</p>
8. 備註	

物流業從業員(空運及快遞) 第七級能力單元內容

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	制定環球性營運策略
2. 編號	LOCUOM701A
3. 應用範圍	此能力單元適用於有關海運、空運及快遞及其相關經營者。具此能力者，能夠全面地分析各因素，規劃全球性的營運策略。
4. 級別	7
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 環球性營運策略 ◆ 瞭解營運策略的概念 相關知識 ◆ 瞭解不同區域之間的貨物流通模式 ◆ 瞭解不同區域的地緣政治¹⁶⁶與社會文化 ◆ 瞭解全球空運、海運、陸運網絡、碼頭倉儲、覆蓋網絡、資訊基建、人才培訓的情況 ◆ 瞭解不同區域的生產、貿易、貨源的種類及價值 ◆ 掌握不同區域的合作夥伴、代理、營辦商的連繫 ◆ 掌握不同主要城市機場、關口、中轉站的運輸時間及成本計算 ◆ 瞭解區域內主要港口、機場、關口、中轉站的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料 ◆ 瞭解區域的競爭者所提供的服務及市場佔有率 ◆ 掌握統計學及運籌分析等分析工具 ◆ 瞭解全球性物流方案及營運方針的關係</p> <p>6.2 制定環球性營運策略 ◆ 搜集外部經營環境因素的數據及資料 ◆ 搜集內部經營環境因素的數據及資料 ◆ 分析數據及資料</p>

¹⁶⁶ geopolitics

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析公司的優點、缺點、機會及威脅 ◆ 分析公司短、中及長期的發展方向 ◆ 瞭解不同區域內各政府在經營上的限制，如牌照、費用、環保等 ◆ 建議不同營運策略方向 ◆ 分析及評估不同營運策略的優勢及資源使用 ◆ 按公司及市場具體情況，制定適合公司發展方向的營運管理方針 ◆ 評估現時提供的服務是否切合營運管理方針 ◆ 建議新服務或改良現有服務以切合營運管理方針 ◆ 考慮客戶的發展方向，並在營運策略上予以配合 ◆ 若公司有地區或地域性有營運策略，在全球營運策略上應予以配合 ◆ 建議營運方式及策略 ◆ 撰寫報告書，闡釋環球性營運策略
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能全面分析影響制定環球性營運策略的因素，及公司經營方針，建議合適的營運策略；及</p> <p>(ii) 能撰寫報告書，闡釋環球性營運策略。</p>
8. 備註	

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	計劃及設計環球性 ¹⁶⁷ 的物流方案	
2. 編號	LOCUPD701A	
3. 應用範圍	此能力單元適用於經營物流方案的海運、空運及快遞公司。具此能力者，能按公司所有的資源及網絡，為客戶設計環球性的物流方案。	
4. 級別	7	
5. 學分	15 (僅供參考)	
6. 能力	<p style="text-align: right;">表現要求</p> <p>6.1 環球性物流相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解公司環球性的營運策略◆ 瞭解各國政府有關物流、運輸、倉儲、海關、保稅等要求◆ 掌握公司與洲際及區域性的合作夥伴、代理、營辦商的連繫◆ 掌握運籌學、統計及成本效益分析等分析工具及有關電腦軟件的使用◆ 掌握各區域的時間、空間、成本計算◆ 瞭解全球的港口、碼頭、機場等的處理能力及設施◆ 瞭解全球主要城市的布局◆ 瞭解區域的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料◆ 瞭解同類全球競爭者的實力及服務範疇◆ 瞭解環球網絡設計原則◆ 瞭解區域與區域之間的聯繫與軸幅概念¹⁶⁸◆ 瞭解區域性物流／分配中心的功能及與地區性物流／分配中心的分工及配合	

¹⁶⁷ Global or intercontinental

¹⁶⁸ Hub and spoke concept

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握聯運、起卸、倉儲的配合原則 ◆ 瞭解跨區域性物流模式，如航空路線、海運、鐵路、公路網絡及使用成本 ◆ 瞭解國際貨物運輸的性質與特點 ◆ 瞭解各地自由貿易區及保稅區運作 ◆ 瞭解物流標準化的運作，如包裝、文件、電子數據交換、國際化訊息系統、海關、反恐保安安排等
6.2 計劃及設計環球性物流方案	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 設計環球性物流網絡及路線 <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶的貨量資料(平均、最高、季節變化等)，路線佈局(起點、中轉及目的地) • 分析貨品特性、重量、體積及價值 • 分析客戶的分佈密度及距離 • 分析使用不同運輸工具的利弊 • 分析使用區域性分配中心的利弊 • 分析使用越庫處理¹⁶⁹方式的可能及利弊 • 分析是否使用中央倉庫或分散倉庫 • 分析合適路線及班次 • 計算各環球網絡點之間的貨運成本及時間 ◆ 分析提供不同增值服務的可行性 ◆ 撰寫報告闡釋物流方案的運作及其設計重點及原則 ◆ 就公司網絡資源及合作夥伴的協同效應¹⁷⁰，進行協調及配合 ◆ 設計資訊傳遞安排及設立控制點 ◆ 設計最佳及具成本效益的運輸模式、行走網絡或路線、聯運安排等

¹⁶⁹ Cross-docking

¹⁷⁰ synergy

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 設計具成本效益的儲存、中轉及分配方式 ◆ 就各物流環節區域性承辦商／合作夥伴的服務及能力，使用合適承辦商／合作夥伴所提供的服務設計物流方案 ◆ 就各區域性承辦商／合作夥伴的服務及能力，協調各區域貨物處理量，達致資源的充分利用 ◆ 計劃貨物、文件、資訊的處理和傳送流程及工序 ◆ 撰寫執行物流方案計劃 ◆ 檢討物流方案的執行，安排各洲際的網絡資源
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按照公司的營運方針及客戶需要，設計及規劃具成本效益及務實的環球性物流方案；</p> <p>(ii) 能撰寫報告書予管理層或營銷部門，解釋物流方案的內容；及</p> <p>(iii) 能撰寫報告書予管理層或操作部門，解釋物流方案的運作。</p>
8. 備註	

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
1	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠牢記所學，並能藉著其他人的構思顯示出對少數範疇的初步理解 - 能夠運用基本技能 - 能夠接收及傳遞資料 - 在督導或推動之下，能夠運用基本工具及材料 - 能夠將學習得來的回應應用於解決問題上 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 在推動之下，須顧及部分可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 主要在嚴謹界定及高度有規律的情況之下工作 - 執行重複及可預計的工序 - 執行清楚界定的工作 - 履行有相當局限的職責範圍 	<ul style="list-style-type: none"> - 在清楚指導下，能夠執行常規性及性質重複的工作 - 在嚴謹監督下執行受指導的工作 - 完全需要依賴外界人士監督其工作成果及質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 需要在協助下運用極簡單的技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 就簡單直接的主題，參與部分討論 - 能夠閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在 - 在熟悉/慣常的情況下，能夠就有限的少數範疇進行簡單的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行有限範疇的簡單工作，從而處理數據及取得資料 - 能夠運用範圍有限的、十分簡單而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用整數及簡單小數來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
2	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識 - 能夠對一些評估作出比較，並詮釋現有資料 - 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況 - 需要與其他人協調以達成共同目標 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作 - 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作 - 需要在一定時限內達到某些工作成果 - 對本身的工作成果的量和質負有清楚界定的責任，須受外界人士核查其工作質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 需要在一些協助下運用技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 就確定的主題，主動參與討論 - 能夠從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下複述出來 - 在熟悉/慣常的情況下，能夠就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料 - 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
3	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠將知識及技能應用於一系列不同的工作中，顯示出能夠理解相關的理論 - 能夠獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經縝密分析的判斷 - 對清楚界定但有時是不熟悉或未能預計的問題作出各種回應 - 對熟悉的事物作出概括及推論 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種不同的情況下，包括熟悉及一些不熟悉的情況，運用已知的技術或學習技巧 - 能夠從既定的程序中作出重要的選擇 - 向有關對象作出陳述 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在各種可預計及有規律的情況下，執行有關工作，當中可能涉及一些需要負上某程度個別責任的非常規性工作 - 在指導/評估下，進行自我訂立工作進程的工作 - 對本身工作成果的量和質負責 - 對他人的工作成果的量和質負責有清楚界定而有限的責任 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用廣泛的慣常及熟練技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 在熟悉的情況下，能夠進行詳細的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應，同時亦能在編寫篇幅較長的文件時，運用適當的結構及風格 - 能夠選取及運用標準的應用軟件，以取得、處理及整合資料 - 在日常的情況下，能夠運用各種不同的數字性及圖像性數據，但當中可能涉及一些非慣常的元素

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
4	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過建立一個縝密的方式，吸收廣泛的知識，並專精於某些知識領域 - 能夠呈報及評估資料，並利用有關資料計劃及制定研究策略 - 能夠在大致熟悉的情況下處理清楚界定的事項，但亦能夠擴展至處理一些不熟悉的問題 - 運用一系列專門技巧及方法以作出各種回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 在各種不同及特定的環境下工作，當中涉及一些具創意及非常規性的工作 - 在規劃、篩選或呈報資料、方法或資源等各方面，能夠運用適當的判斷 - 執行日常的探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠執行需要熟練技巧的工作，當中需要一些斟酌處理及判斷能力，並需要執行監督職責 - 訂立自己的工作進程及進行指導性工作 - 在一般性指引或職能內工作 - 對本身的工作成果的質和量負責 - 符合特定的質素標準 - 對他人的工作成果的量和質負責 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用與某一門科目/學科有關的一系列慣常使用的技能及一些先進技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 在熟悉的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通 - 能夠融匯貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜的構思 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 有規劃地取得及運用資料，選擇恰當的方法及數據以證明有關成果及選擇的合理性 - 在工作中進行多階段運算

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
5	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠通過分析抽象資料及概念，從而產生構思 - 能夠掌握各種不同的專門技術、具創意及/或概念性的技能 - 能夠指出及分析日常及抽象的專業問題及事項，並能作出以理據為基礎的回應 - 能夠分析、重新組織及評估各種不同的資料 - 能夠批判性地分析、評估及/或整合構思、概念、資料及事項 - 能夠運用各種不同資源協助作出判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同技術性、專業性或管理職能上，運用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程有關的規劃、設計、技術及/或管理等職能，有效運用適當的判斷能力 	<ul style="list-style-type: none"> - 執行涉及規劃、設計及技術性工作，並承擔一些管理職責 - 在廣泛的規限準則下，擔負責任及具問責性工作，以達至個人及/或小組工作成效 - 在合格的高級從業員的指導下工作 - 在其他人的協助下(如需要時)，處理專業操守事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠運用一系列慣常使用的技能及一些先進及專門技能，以支援某一門科目/學科的既有運作，例如： <ul style="list-style-type: none"> - 能夠向各種不同的對象，就該科目/學科的標準/主題，作出正式及非正式的表述 - 能夠就複雜的題目參與小組討論；能夠製造機會讓其他人作出貢獻 - 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益 - 能夠詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的/目標

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
6	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識 - 能夠在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧 - 能夠從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應 - 能夠批判性地檢討、整合及擴展一門科目/學科的知識、技巧運用及思考方式 - 在缺乏完整或連貫的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在一系列不同情況下，轉換及應用辨析及具創意的技巧 - 與產品、服務、運作或流程(包括尋找資源及評估)有關的複雜規劃、設計、技術及/或管理等職能方面，有效運用適當的判斷能力 - 進行研究及/或高級技術或專業活動 - 設計及應用合適的研究方法 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的專業工作之中 - 能夠行使重要的自主權，以決定及達至個人及/或小組的成果 - 對有關決策負責，包括運用監督職權 - 能夠顯示出領導才能及/或就變革及發展等方面作出貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等 - 能夠運用各種電腦軟件支援及改善工作效益；能夠指出改進現有軟件的地方，從而提高有關軟件的效益，或指定使用新的軟件 - 能夠對各種不同數字性及圖像性數據作出評估，並能在工作的不同階段利用計算協助工作進行

級別	資歷架構內資歷級別的通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
7	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠以批判性的角度研究一門科目或學科，包括能夠理解該門科目或學科主要的理論及概念，並作出評價，同時明瞭該門科目或學科與其他學科之間的概括關係 - 能夠指出獨特的創見，將之概念化，並轉化為複雜抽象的構思及資料 - 在缺乏完整或一致的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜及/或嶄新的事項，並作出有根據的判斷 - 對某一專門研究領域或更廣泛的跨學科關係，作出重大而具原創性的貢獻 	<ul style="list-style-type: none"> - 顯示出能夠掌握研究及運用方略，並能作出具批判性的討論 - 培養對於新環境下所出現的問題及事項，作出具創見的回應 	<ul style="list-style-type: none"> - 將知識及技能應用於不同種類的複雜及專業工作之中，其中包括嶄新及前所未有的情況 - 在處理及解決問題時能顯示出領導才能及原創性 - 對有關決策負責 - 高度自主，對本身的工作負有全部責任，對他人的工作亦負有重大責任 - 能夠處理複雜的操守及專業事項 	<ul style="list-style-type: none"> - 因應各種背景情況及目的，能夠策略性地運用溝通技巧，與不同對象溝通 - 能夠按發表學術著作的標準及/或作出批判性討論的標準來進行溝通 - 能夠時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求之下作出改變及適應 - 能夠運用各種電腦軟件，指出改善工作效益的軟件要求，並能預計未來對這方面的要求 - 能夠批判性地評估數字性及圖像性的數據，並能廣泛採用有關數據

單元編號的準則

	職能範疇	編碼
(i)	營運管理	OM
(ii)	物流方案規劃及設計	PD
(iii)	營銷、市場推廣及客戶服務	SM
(iv)	貨物運輸及處理	CT
(v)	貨物安全及保安	SS
(vi)	出入口文件處理	IE
(vii)	保險及法律事務	IL
(viii)	電子物流	EL
(ix)	職業安全及健康	SH
(x)	品質管理	QM
共通能力		
(i)	代表某能力單元橫跨於「空運及快遞」及「海運」兩個門類，例如：LOCUCN101A、LOCUOM101A	CU
(ii)	代表某能力單元橫跨多於一個職能範疇，例如：LOAFCN101A	CN

