

香港物流業
(支援及輔助服務)
能力標準說明
(第一版)

二零一三年五月

目錄

	頁數
第一章 引言	
行業背景	1
香港的現狀	2
能力標準說明	5
《能力標準說明》編撰專責小組成員名單	6
第二章 資歷架構	
香港資歷架構	7
資歷級別	7
第三章 能力標準	
物流業（支援及輔助服務）的主要職能範疇	8
物流業（支援及輔助服務）的主要職能範疇圖	10
能力標準	11
能力單元	11
過往資歷認可	11
各資歷級別的能力單元數目	11
第四章 能力單元	
物流業（支援及輔助服務）從業員能力表	12
第一級能力單元內容	26
第二級能力單元內容	28
第三級能力單元內容	52
第四級能力單元內容	106
第五級能力單元內容	165
第六級能力單元內容	232
第七級能力單元內容	264
第五章 過往資歷認可	
物流業（支援及輔助服務）「過往資歷認可」能力單元組合	272
物流業（通用）「過往資歷認可」能力單元組合	274
附錄	
附錄一 資歷架構內的資歷級別通用指標	278
附錄二 單元編號的準則	285

第一章

引言

行業背景

1. 物流作業涵蓋主要機構活動如客戶服務、運輸、庫存管理、訂單處理，亦包括其他配套活動如倉儲、採購、拼貨、材料處理、包裝、信息維護等。物流活動支援產品流通，受到越來越多企業注重，認為它可改善企業經營成本及服務表現。物流管理有助國際貿易及經濟發展，全球經濟日趨互相聯繫依存，更突顯物流管理的角色。物流業能促進國際貿易，令消費者可以更低價錢獲得產品，並可促使工業專門化。面對生產及市場全球化進展與日俱增，企業特別是跨國企業，更加依賴物流活動，協調產品在國內及邊境之間以具成本效益的途徑流通，提高盈利及服務水平。
2. 物流效率和服務表現，是決定國家競爭力的關鍵指標。香港作為世界級城市，角色已從傳統的貨運中心變成全球重要的物流樞紐。物流業是支撐香港經濟的主要行業：2010 年香港企業超過 12,000 家，僱用 100,000 人以上，佔本港總就業人數 2.7%，為香港經濟帶來超過 824 億港元的增值貢獻，佔本地生產總值 4.8%。物流業為服務企業貨運需求而存在，除傳統貨運代理及多式聯運外，供應商亦應客戶欲改善物流成本及服務水平的要求，經營其他業務包括倉儲、包裝、採購、清關等。
3. 香港以國際航運及物流樞紐作定位，它能成為全球物流服務中心有賴多個因素，其中包括：（1）香港的優越地理位置、（2）大量受專業教育的勞動力、（3）高效率的海關、（4）健全的司法制度及（5）優良的物流設施。香港是國際航空中心，亦是世界最繁忙貨櫃港口之一，物流業以優質服務聞名，促進國際商貿流通。本港物流業的聲譽，吸引海外投資者來港設立庫存管理及產品銷售基地。得珠三角地區腹地之利，南中國製造商順理成章地成為本港多數物流服務供應商的服務對象。為服務廠商以低成本，及時地將製成品送達相應海外市場，本港物流服務供應商自然需走出其傳統的貨運代理角色，進一步拓展服務範圍，滿足客戶對物流服務逐步擴大的需求。

物流績效指數 (LPI)

4. 物流績效指數 (LPI) 是一個基準測試工具，由世界銀行創立制定，能找出從事國際商貿及物流活動國家在發展上所面對的挑戰和機遇。香港 2007 年和 2010 年物流績效指數，分別排名第 8 及第 13 位，比較同區競爭者 2010 年表現，得分皆落後於新加坡（排名第 2）和日本（排名第 7）。香港表現受高度評價的地方包括及時性（5.00 分中得 4.33 分）、基礎建設（4.06 分）及貨運追蹤（4.06 分）；需要改善的地方得分 3.00 至 4.00 間包括物流的質量和能力（3.99 分）、海關（3.84 分）及國際運輸（3.78 分）；最低得分的地方是國內物流成本，只得 2.66 分。
5. 「物流績效指數」所考慮的活動橫跨整條產品流通鏈，是一個實用指標，可比較不同國家的物流績效；它亦是一個具多層面工具，可評估物流作業不同環節的表現。2007 年的「物流績效指數」顯示優良績效，能令貿易擴張、出口多樣化、吸引外國直接投資及經濟增長。而貿易程序、運輸和電信基礎設施及當地市場的配套服務這些重要因素，皆有利當地經濟增長。「物流績效指數」反映高、低收入國家在物流表現之間的差距，根據 2010 年公佈的數據結果，德國及新加坡分別排名最高及次高。隨著物流服務市場對外開放，本地物流服務供應商將面對更大壓力，他們需以低價提供優質具成本效率的服務。當託運人強調運送服務效率，以確保產品能可靠可

預測地流通時，貨運及海關經紀更需改善表現，因為若產品流通不可靠，託運人便需為減輕潛在缺貨問題而建立緩衝庫存，承擔因物流服務供應商未能提供服務所衍生的成本。

6. 2010 年的「物流績效指數」有助政府部門在支持私營機構發展物流服務能力時，確立發展項目的優先次序：

- 提供充足優質的相關貿易基礎設施，對物流表現極為重要，例如基礎資訊科技設施。它能促進貿易活動，在低收入國家亦可廣泛使用，政府可鼓勵私營機構採納技術支援其物流活動。
- 一些國家的物流表現相對較弱，需要優化基礎建設如港口或道路，政府可按優先次序把資源分配給表現較弱的項目。
- 高效率清關及與海關相應的各機構取得協調，是另一個關鍵問題。「物流績效指數」提出清關活動是另一個引致額外、有時冗餘文件及檢查過程的主要原因。
- 另一項重大挑戰涉及全球貿易一體化，隨著全球化趨勢加劇，企業為令產品能以更協調、及時和具成本效益的方式流通，會與國際商業夥伴進一步整合其操作系統。

7. 2010 年的「物流績效指數」顯示一條令人鼓舞的信息：全球各地應用「標準化資訊科技解決方案」支援物流業的趨勢在持續增長。許多國家的物流表現正在穩步上揚，「服務供應標準化」的全球趨勢，令物流表現不斷得到改善，特別是在集裝箱、空運、快遞貨運及「合同物流」方面。目前經濟發展迅速，加上中國經濟發展蓬勃，將進一步提倡此標準化趨勢。

香港現狀

社會和人口

8. 從社會和人口角度而言，物流業是決定香港就業及經濟環境的主要工業。物流業 2010 年的僱員 21.6% 為女性，78.4% 為男性。《運輸物流業人力調查報告》指出，該行業人力需求 2004 年為 77,136 人、2006 年為 84,523 人、2008 年為 100,669 人、2010 年為 104,305 人，數字反映香港物流業人力需求有增長趨勢。2008 年至 2010 年間，物流業人手分佈水平分別為：操作工級 48.89%、文員級 30.87%、主任級 13.11%、經理級 7.13%；同期對僱員學歷和資歷要求：操作工級（即初中及以下程度）上升 10.15%，文員級（即高中程度）上升 8.66%，主任級（即專上程度）及經理級（即學士學位或以上）下降 31.55% 和 16.64%。2009 年物流業失業率為 4.8%，略低於本港失業率的 5.3%；到 2010 年物流業失業率下降 1% 至 3.8%，稍低於本港同期失業率的 4.3%。

科技

9. 科技方面，香港物流服務供應商已廣泛應用資訊科技，應用系統大致分為「企業內部」及「企業之間」的資訊科技系統。「企業內部」資訊科技系統促進不同職能之間的協調，應用例子包括「倉庫管理系統」、「內聯網」、「條碼」、「射頻技術」及「企業資源規劃」（ERP）系統；「企業之間」資訊科技系統令合作夥伴如託運人和代理之間能跨越組織界限溝通，例如「全球集裝箱航運網絡」（INTTRA）。這些資訊科技系統有助避免重複工作及文書，減少行政管理所需的時間和成本。

10. 科技發展大致可歸納為以下幾方面：

- 倉儲：「條碼」、「庫存管理系統」、「倉庫管理系統」及「訂單管理系統」已廣泛用以支援倉庫營運、行政和管理。應用「物流信息系統」不僅可提高作業流程的效率和效用，還可令倉庫營運商採用各種物流增值功能如「及時制物流」（JIT）、「供應商管理庫存」（VMI）及「成品庫存分發」（FGI）等。
- 運輸：「電子數據交換」（EDI）、「條碼」、「車隊調度」、「貨運追蹤系統」及「全球定位系統」（GPS）等都是陸路運輸常用的資訊科技系統。這些系統透過提高客戶與物流服務供應商之間的信息透明度，大大改善貨運追蹤能力（例如：訂單狀況、安全、地點和交貨時間）。「道路貨物資料系統」及「智運通」已經推出，可應用「電子數據交換」、「全球定位系統」及「無線射頻辨識技術」（RFID）增加車隊管理的靈活性，並將貨運操作成本效益提升至致最高。
- 物流配套活動：隨著過去數十年的科技進步，物流服務供應商現已能提供廣泛增值活動（如「及時制度」、「供應商管理庫存」、標籤打印、安裝、挑選及包裝等）吸引顧客，並提高競爭力。使用資訊系統及自動化操作流程，可令物流服務供應商可及時並準確地收集客戶數據，從而提升他們的價值鏈，促進貨物與傳統貨運業務間的流通。

11. 資訊科技的應用，為物流業帶來許多好處包括提升運營效率、提高客戶服務水平、快速反應、準確信息、簡化程序、控制不同物流職能、知情決策及減少文書工作等。但香港大部分物流服務供應商皆缺乏資本及規模經濟，屬中小型企業，難以應用資訊科技而受惠。採納科技的屏障包括財政支援不足、缺乏實施資訊科技應用知識的僱員、缺乏資訊科技專業知識，以及缺乏合適的物流系統或軟件。然而網絡電子數據交換不斷發展，加上政府和私營機構努力提供可負擔的軟件及開發增值信息交流平台如「數碼貿易運輸網絡」（DTTN）等，皆有助舒緩問題。

經濟

12. 在經濟貢獻方面，物流業連同貿易，與金融服務、旅遊、工商業支援及專業服務，是香港四大主要產業。2008 年物流業為香港帶來超過 824 億港元收入，自 1999 年以來，物流業年均收入增長達 1.5%，約佔本地生產總值 4.8%。此外，物流業的繁榮與經濟週期掛鉤。經濟發展蓬勃時，物流服務需求亦相對強勁，消費者和工業對商品及服務需求，可觸發對物流服務的需求，反之亦然；例如自 2008 年下旬起全球經濟衰退造成國際貿易量下降。1999 至 2009 年間貨運需求每年增長 6.5%，至 2009 年達 51,610 億港元。

13. 除擁有優越地理位置及完善基礎建設外，港府政策亦十分支持物流業發展。香港具有高度穩定的政治、自由貿易及低稅率政策。這些特點能吸引外國企業來香港設立分行及總部。中國「第十一個五年計劃」敦促各特別行政區（香港及澳門）、省、直轄市改善連接各地不同運輸系統。此宏觀經濟計劃更推動建立一個國家層面的綜合物流網絡，旨在透過個別地區的優勢互補提升物流效率。基礎設施如「港珠澳大橋」和「廣深港高速鐵路」便是針對改善連接香港及中國大陸交通的運輸項目，可令珠三角地區更四通八達，促進中國地區之間的貨物及旅客流通，開拓物流業特別是陸路運輸方面的商機。自 2001 年中國加入「世界貿易組織」及香港與中國大陸簽署「更緊密經貿關係協定」後，香港物流服務供應商可在中國設立全資附屬公司，與內地同行擁有相同腹地及市場，令他們在成本、服務水平、可靠性方面皆面對競爭壓力。允許以香港為基地的物流服務供應商在中國大陸設立附屬公司，有利他們更有效地實施「物流解決方案」，特別是倉儲及物流增值功能，很多供應商為佔低土地和勞動力成本的優勢，已將其倉儲設施遷往珠三角地區。另一方面，港府支持物流業，特別是在提高貨運業競爭力方面，如由香港生產力促進局開發的「智運通」（OBTIS）。「智運通」是一個信息及通信技術平台(ICT)，能幫助企業提高車隊管理效率，促進連接司機和商家之間在價值鏈上的聯繫；項目涉及 500 輛車，現已全面實施。「道路貨物資料系統」在 2010 年啟動，旨在紓緩陸路運輸貨物清關時缺乏電子基礎設施的需求，進出口商可使用該系統提前向海關以電子形式申報貨物資料。

14. 香港物流業一直以來面對區域競爭對手如新加坡、深圳和上海在物流服務成本及質量上的競爭，除故有優勢外，業界應開發更多有利條件以保持本港在地區的競爭力。重要因素如專業人才、高效率海關、先進基礎建設及優質服務皆有利本港長期競爭發展。為了能在成本及效率上競爭，物流業需借助其傳統優勢，加強成本及服務表現，舉例說，自 2000 年香港似已失去作為區域轉運中心首選地位起，香港需與珠三角腹地整合以加強競爭力，並發展成為「多式聯運物流中心」，提供包括內陸運輸的「上門服務」（door-to-door）（對比「港際運輸」（port-to-port））增加服務範圍。此外，物流服務供應商需擴闊服務和選擇，並增加在物流信息系統上的資本投放，物流增值服務如應用「及時制度」、「供應商管理庫存」和「無線射頻辨識技術」等將成大勢所趨。預測未來物流業受惠中國經濟繁榮，進出口貿易將持續增長。由於生產基地已遷往珠三角地區，香港物流業亦在不斷演變，珠三角地區將由香港的競爭對手變為策略夥伴，製造商與物流服務供應商在地區及環球市場聯手，形成強而有力的策略夥伴關係，可重新釐定國家及地區的競爭力。

15. 「物流貨運業訓練委員會」於 2010 年發表的《人力調查報告》顯示，香港的競爭優勢可歸功於其優越的地理位置、世界級的基礎建設、四通八達的實體及資訊網絡、追求卓越的文化，以及便利的營商環境。令香港成為華南區航運貨櫃樞紐及空運樞紐的主要因素一般認為包括：頻繁的海運及航空班次、龐大網絡、集中的進出口公司，以及大批受專業教育及培訓、具優秀技能的人才。然而，香港作為交通樞紐的地位備受衝擊，結果顯示，香港貿易額佔有率增長速度並不如中國；另外香港的基礎建設發展亦見滯後。報告還指出業界勞動力主要集中於貨運操作，雖然很多人多年來在業內累積不少物流知識和概念，當中大多數人無法把所學付諸實踐，而實踐對從業員而言，往往非常重要。另一方面，報告亦提出一點值得關注的地方：當大家將物流業相對放緩的增長與其他行業比較時，會否導至物流業面對人才流失的問題。人力資源是香港的重要優勢，加強人力資源的能力、效益及效率，對應付來自其他地區的競爭至關重要。該報告亦提出以下兩點：（1）必須調整人力資源，確保操作更有效及高效率；及（2）必須鞏固人才的知識，提供一個能幹的人才庫。

《能力標準說明》

16. 有見行業現況及未來發展趨勢，制定《能力標準說明》（Specification of Competency Standards）刻不容緩，它為業界提供一套完善的培訓架構，從而增強業界的技術水平、競爭力及服務質素。

17. 《能力標準說明》涵蓋行業各級別的能力標準，釐定執行業內不同職能所需的行業知識、專業技能及軟技巧。《能力標準說明》上的職能範疇和能力標準，皆為實務並以能力為本，它不但列出現時所需的專業知識及技能，同時亦考慮行業的未來發展及社會趨勢等因素而制定。

18. 長遠而言，獲業界認可的《能力標準說明》將可作為行業的培訓藍本。制定《能力標準說明》除可確保培訓機構能切合業界現時及未來的實際需要，提供內容涵蓋所需知識及技能的培訓課程外；同時亦能給員工一套清晰可循的進修途徑，協助他們制定個人就業進修發展藍圖，因此亦補充政府全面推行的「資歷架構」。

19. 由業內僱主、僱員、政府及專業團體代表組成的「物流業行業培訓諮詢委員會」（ITAC）綜合行業現況及未來發展，並參考國內及國外相關標準及模式，制定物流業《能力標準說明》初稿，希望它為物流從業員提供一套清晰可循的指引，協助他們規劃個人進修及就業發展藍圖。

香港物流業《能力標準說明》

20. 香港物流業《能力標準說明》已於2010年制定「空運及快遞」和「海運」兩個門類的培訓架構。為提升物流業的整體技能及競爭力，2013年推出的香港物流業《能力標準說明》將涵蓋物流業餘下三個門類：(1) 陸路運輸及分發、(2) 貨運站、倉庫及物流中心和 (3) 支援及輔助服務。

《能力標準說明》編撰專責小組成員名單：

召集人

高繼維先生

副召集人

梁錦華先生

委員

陳有榮先生

陳明亮先生

陳錦榮船長

陳三才先生

何家聲先生

李耀榮先生

李炳洪先生

廖慧英女士

譚偉濤先生

曾炳發先生

徐翰恩博士

黃超傑先生

黃基先生, MH

教育局代表

增選委員

陳楚平先生

谷啟昭先生

林秀峰先生

王宇來先生

第二章

資歷架構

香港資歷架構

21. 教育局成立「物流業行業培訓諮詢委員會」（物流業諮委會）以便在業內推行香港資歷架構 (QF)。所建議的資歷架構屬自願參與制度，共分七級，為釐定個別工作技能的複雜程度及難度提供基準，並整理及編排不同性質及名銜的資歷。資歷架構以獨立質素保證機制為基礎，不論學習模式及途徑，皆可提高所認可資歷在業內的認受性。

22. 「物流業諮委會」負責為行業主要職能範疇制定以職務為本的《能力標準說明》，以「能力單元」組成，它不但為各項特定工作所需的能力，提供定量及定性的規範，更列明資料包括綜合成效要求、資歷級別和學分等。

23. 《能力標準說明》有助職業教育及培訓機構設計課程，亦有助從事人力資源管理人士安排所屬員工的就業發展，並可作為業內機構認可優良表現及頒授相關資歷的標準。長遠而言，它能令行業得以持續發展，是提升行業競爭力的基石。

24. 設立資歷架構旨在為市民提供清晰可循的進修途徑，方便制定個人進修藍圖，從而取得具質素保證的資歷。學員可循特定進修途徑，循序漸進地提升個人專門技能(縱向發展)，或循不同進修途徑學習多種技能，達至一專多能(橫向發展)。全面推行資歷架構，可培養業內終身學習、持續進修的文化和風氣。此外，在僱主及僱員的積極參與和業界的廣泛認同下，推行資歷架構可鼓勵培訓機構迎合社會及業界需要，開辦優質培訓課程。

資歷級別

25. 資歷架構分七級：即第一至第七級，以第一級為最低，第七級為最高。各級別的成效要求由《資歷級別通用指標》(《通用指標》)(載於附錄一)界定，訂明每項資歷級別相對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；及
- d. 溝通能力、運用資訊科技及運算能力

每項「能力單元」(見第四章)的資歷級別皆參照《通用指標》釐定，注意「能力單元」所列出的能力可落入《通用指標》的全部或部分範疇，故所釐定的資歷級別主要從整體出發，考慮該單元的綜合成效要求而定。

26. 各資歷級別屬獨立及互不相連的單元，即不能將「能力單元」列入介乎兩個資歷級別之間。此外若某「能力單元」不能完全符合資歷級別一個或多個範疇要求時，該單元便會被列入下一個更低的級別。

第三章

能力標準

物流業的主要職能範疇

27. 「物流業諮委會」建議物流業《能力標準說明》的主要職能範疇如下：

(i) 營銷、市場推廣及客戶服務

物流業以客戶為本，服務供應商必須瞭解客戶需求，以便提供令客戶滿意的服務。機構面對現有及有潛力的客戶時，需要應用不同的銷售及市場營銷知識、方法及技巧。從業員除對本身業務運作、所提供的服務、操作程序等有一定認識外，亦需要瞭解市場及客戶，方能幫助拓展市場、宣傳產品及服務，並制定競爭策略。他們應能與客戶溝通及持良好關係、聯繫有潛力的客戶，並能管理及提供客戶服務。

(ii) 物流方案規劃及設計

隨著物流業的發展趨勢，此職能範疇應運而生。由於供應鏈管理上業界不同工種相互合作，令操作日益整合，使得以合作夥伴形式規劃及設計進口物流方案和提供服務客戶變得日益普及。從業員需具備規劃及設計不同規模、範疇及貨品類別物流方案所需的知識，除認識多式聯運及增值服務概念外，他們亦應能為大陸，特別是華南及珠三角地區設計物流作操方案，並能與商業夥伴在不同物流環節上合作，提升機構的競爭力。

(iii) 出入口文件處理

物流業是國際貿易所衍生的服務行業，工作主要涉及交易過程中安排貨物、資訊及資金的交收及運送。運送貨物所需的技能已列於「貨物運輸及處理」職能範疇。至於資訊及資金流動方面，雖然傳統的文件傳遞方式仍受廣泛使用，但電子文件已開始取得主導，本職能範疇包括認識不同文件的功能、簽發制度、使用方法和處理技巧等；為了能以高效率並合法地處理進出口貨物，從業員需要清楚瞭解進出口貿易的業務流程、認識貿易價格計算方法，並能準備報價單；能瞭解並處理各類進出口文件、信用證、押匯文件及行業商會所釐定的國際貿易規定和條款；還需具備電子報關服務、關稅、中國關貿實務及報關與保稅區倉儲等技能和知識。

(iv) 貨物安全及保安

貨物安全及保安是物流業獨有，為了符合國際條約及業界不斷提升的要求，貨物安全及保安職能亦漸趨專業化，成為一項獨立的職能範疇。工作涉及考慮貨物性質、外來干擾對貨物、人身、設施及物流運作的影響，處理運輸和存儲安全及保安。從業員需擁有相應制定、計劃、協調及執行措施和活動的相關知識及技能，以防止、避免及減少上述風險。

(v) 環境保護

環境保護職能範疇應用合適的管理知識和技能，評估物流業工作場所的環境問題，制定遵守相關環保法例的環保方針及程序。工作包括加強員工的環保意識，進行環境審計，應用、執行及制定環保方針和程序等。從業員應具備相關環保知識、原則和相應條例。

(vi) 貨物運輸及處理

貨物運輸及處理是物流業的主要業務，工作涉及運送、中途存儲、包裝及分發貨物。從業員需協調及輔助相關安排，故應具備貨物知識，並認識處理及運送貨物的學問、技術和技巧。

(vii) 營運管理

此職能範疇涉及制定整體發展策略、營運決策，並監控執行情況。物流業涵蓋不同界別的工種，除要對本身服務範疇的業務有專業知識外，從業員還需擁有廣泛的商業、管理、財務及人力資源等知識，並能掌握物流行業的運作。他們應能以較高層面如機構發展、制定策略、管理方針、整體安全及風險管理等出發，制定符合機構需要的操作方針、發展策略、執行計劃及溝通模式。除執行日常監控職責外，從業員還需定時作出檢討，提升機構的營運效益。

(viii) 品質管理

品質管理職能範疇涉及應用品質管理知識和技巧，制定並執行品質管理計劃。從業員需能有效監控計劃執行的情況，達至低成本高質素的成效；他們應能分析、處理並評估客戶的反饋意見，並能推廣及執行品質管理和員工培訓。此外，他們還需確保所提供的服務合乎客戶要求及相關標準。

(ix) 電子物流

物流業已進入電子化及網絡操作流程時代，令電子物流成為獨立職能。從業員應加強這方面的知識及技能，以迎接挑戰。電子物流職能範疇包括在工作上應用現有電子工具、發展新範疇的應用技術、聯網、建立並應用電子平台、和電子商貿整合及保養等。

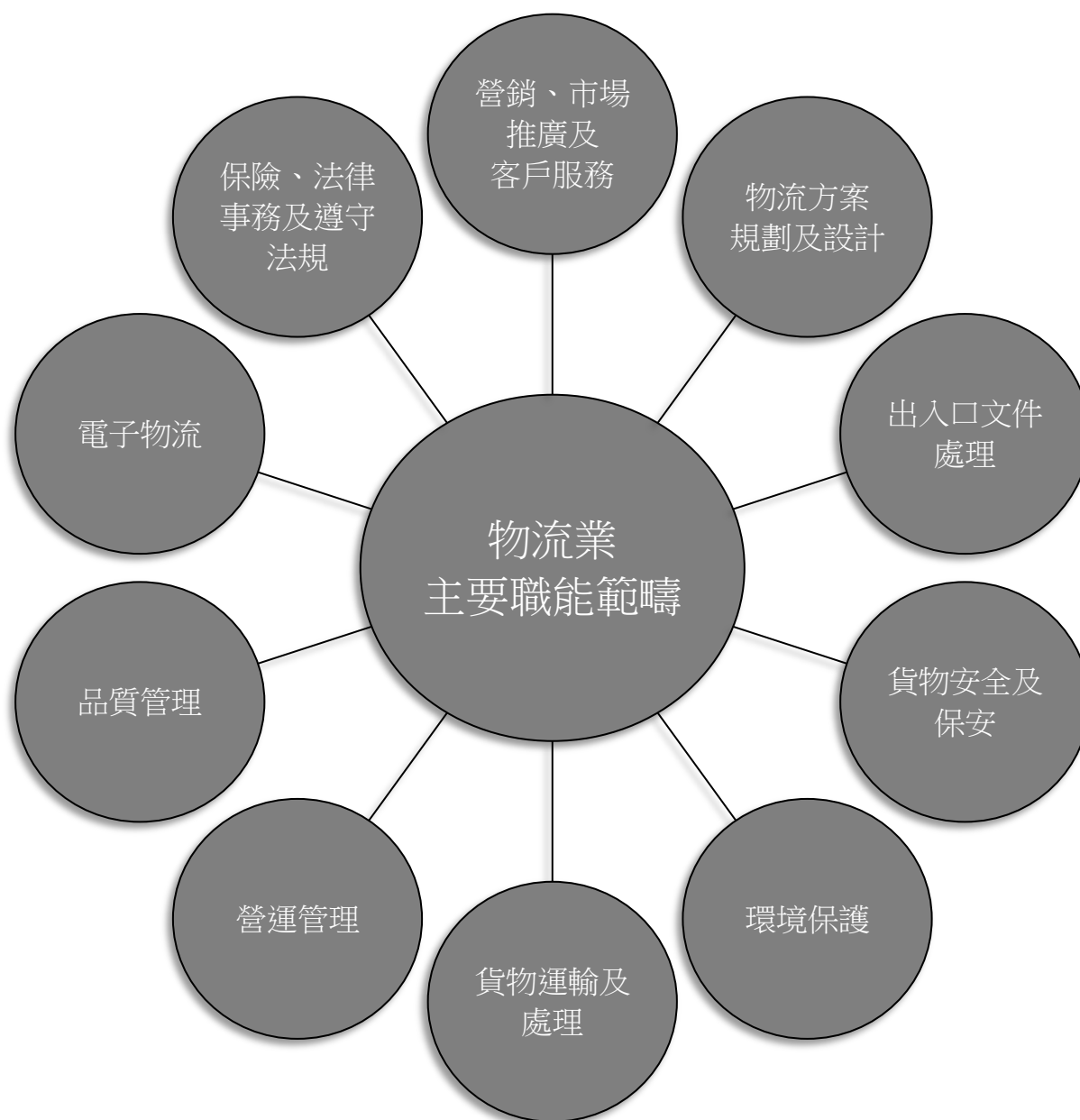
(x) 保險、法律事務及遵守法規

保險、法律事務及遵守法規的主要職能包括應用風險評估工具，評估日常操作所涉及的風險，使用評估報告制定風險管理和轉移策略。從業員分析保險市場時，應考慮不同交易的業務及操作需要，在決定任何保險安排時，需研究並比較不同供應商所提供的保險服務、保單條款及保費。他們應能在發生意外事故後迅速並有效地處理索償，以達到風險管理及轉移的效果，他們故需認識本地及海外法律及國際公約，以制定並執行各種決策，確保日常操作能符合相關法例規定。

詳細資料見圖表一。

28. 「物流業諮委會」根據《資歷級別通用指標》及主要職能範疇制訂「物流業從業員能力表」（第四章），詳細列出物流業各能力級別及職能的培訓要求，旨在為公眾提供清晰統一的指引，以便制訂個人進修藍圖。學員可循特定進修途徑，循序漸進地提升個人專門技能(縱向發展)，或循不同進修途徑學習多種技能，達至一專多能(橫向發展)。

物流業的主要職能範疇



能力標準

29. 「能力標準」是指某職能所需具備之技能和知識，代表業界對能勝任特定職務所需技能、知識和條件的基準要求，是《能力標準說明》最重要的環節。

能力單元

30. 「物流業諮委會」以「能力單元」訂明各職能所需的個別能力標準，每個「能力單元」描述該能力所需具備的標準及能力，詳情見於第四章。

每個「能力單元」分八個基本項目：

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

31. 資歷架構中的一個重要概念，是個別人士除可透過接受正規培訓課程外，只要其工作經驗、技能及知識符合「物流業諮委會」所訂立的能力標準，他們便可通過「過往資歷認可」機制（RPL）取得相關資歷。

32. 公司內部培訓長久以來是物流業僱員的主要受訓途徑，「物流業諮委會」已諮詢業內人士意見，制定了一套合適的「過往資歷認可」機制。

各資歷級別的能力單元數目

級別	能力單元數目
7	4
6	23
5	56
4	52
3	51
2	22
1	1
總數	209

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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
1							認識物流業支 援服務及貨運 行業用語 (3 學分) LOSAOM101A (P.27)			

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	物流方案規劃及設計 (PD)	出入口文件處理 (IE)	貨物安全及保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律事務及遵守法規 (LC)
能力級別	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	提供客戶服務 (3 學分) LOSASM201A (P.29)	執行工作的基礎計算 (3 學分) LOSAPD201A (P.30)	擬備運輸文件 (6 學分) LOCUIE207A (P.31)	認識危險品及其特性 (9 學分) LOCUSS204A (P.42)	認識並執行基本環保方案 (3 學分) LOCUEP201A (P.43)	整理庫存品 (3 學分) LOCUCT209A (P.44)			執行公司網頁保養 (6 學分) LOCUEL210A (P.47)	
			按貨運需要核查所需證明及文件 (9 學分) LOCUIE208A (P.32)			執行庫存品控制程序 (3 學分) LOCUCT210A (P.46)			處理貨運電子文件 (6 學分) LOCUEL211A (P.48)	
			處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排 (6 學分) LOCUIE209A (P.33)						執行電子文件保安工作 (3 學分) LOCUEL212A (P.49)	
			安排海關申報 (3 學分) LOCUIE210A (P.34)						應用貨物電子識別技術 (6 學分) LOCUEL213A (P.50)	
			準備操作文件 (3 學分) LOCUIE211A (P.35)						執行電子作業平台操作 (9 學分) LOCUEL214A (P.51)	

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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			處理海關清關 程序 (6 學分) LOCUIE212A (P.36)							
			處理空運文件 (3 學分) LOSAIE201A (P.37)							
			處理海運文件 (3 學分) LOSAIE202A (P.38)							
			處理進出口或 轉口貿易文件 (3 學分) LOSAIE203A (P.39)							
			處理貿易貨款 文件 (9 學分) LOSAIE204A (P.40)							
			獲取經營貨運 業務所需的牌 照及處理相關 的行政安排 (6 學分) LOSAIE205A (P.41)							

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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	提供貨運服務 (3 學分) LOCUSM315A (P.53)	安排貨物運輸 (3 學分) LOCUPD303A (P.59)	應用特定許可 證處理清關 (3 學分) LOCUIE302A (P.67)	協調故障 (3 學分) LOCUSS302A (P.75)	應用環境保護 程序 (3 學分) LOCUEP301A (P.78)	整理倉庫紀錄 (3 學分) LOCUCT303A (P.79)	執行品質管理 培訓項目 (6 學分) LOCUOM306A (P.90)	處理貨運及物 流服務質素問 題 (9 學分) LOCUQM306A (P.94)	應用資訊及通 訊科技知識 (3 學分) LOCUEL305A (P.98)	核實保險證 書、保單或相 關文件 (6 學分) LOCULC301A (P.103)
	協調多式聯運 運輸 (3 學分) LOCUSM317A (P.55)	籌劃路線 (3 學分) LOCUPD304A (P.60)	協調貨物到保 稅/完稅區 (3 學分) LOCUIE303A (P.68)	應用安全工作的 規則和規例 (3 學分) LOCUSS303A (P.76)		協調貨物操作 職務 (3 學分) LOCUCT304A (P.80)	應用高階英語 進行商務溝通 (9 學分) LOCUOM307A (P.91)	應用品質管理 知識 (3 學分) LOCUQM307A (P.95)	進行業內及客 戶間的電子訊 息交換 (6 學分) LOCUEL306A (P.99)	應用保險法之 基本原則處理 保險事宜 (3 學分) LOCULC302A (P.104)
	協調客戶服務 (3 學分) LOCUSM318A (P.56)	協調貨物運輸 安排 (3 學分) LOCUPD306A (P.61)	執行邊境清關 (3 學分) LOCUIE304A (P.69)	執行職安健程 序 (3 學分) LOCUSS304A (P.77)		核對紀錄和文 件 (3 學分) LOCUCT305A (P.81)	應用高階普通 話進行商務溝 通 (9 學分) LOCUOM308A (P.92)	應用質量控制 程序 (3 學分) LOSAQM301A (P.96)	設計貨運電腦 報表 (6 學分) LOCUEL307A (P.100)	遵守與物流業 有關的監管規 定 (3 學分) LOCULC303A (P.105)
	銷售產品及服 務 (3 學分) LOCUSM319A (P.57)	使用和提交數 據/信息 (3 學分) LOSAPD301A (P.62)	貨物商品分類 (3 學分) LOCUIE305A (P.70)			併裝貨物 (3 學分) LOCUCT306A (P.82)	保存及管理業 務紀錄 (3 學分) LOSAOM301A (P.93)	應用質量控制 系統 (3 學分) LOSAQM302A (P.97)	執行物流業內 相關的電子商 貿作業程序 (6 學分) LOCUEL308A (P.101)	
	執行市場營銷 及宣傳推廣活 動 (3 學分) LOCUSM320A (P.58)	執行採購程序 (6 學分) LOSAPD302A (P.63)	處理運輸文件 (9 學分) LOSAIE301A (P.71)			處理貨物轉運 (3 學分) LOCUCT307A (P.83)			應用網絡平台 以提供物流支 援服務 (3 學分) LOSAEL301A (P.102)	

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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		建立庫存控制 程序 (3 學分) LOSAPD303A (P.64)	完成進/出口文 件 (3 學分) LOSAIE302A (P.72)			訂購庫存品 (3 學分) LOCUCT308A (P.84)				
		應用風險管理 技術 (3 學分) LOSAPD304A (P.65)	合併貨運文件 (3 學分) LOSAIE303A (P.73)			整理貨物接收/ 發送/出口 (6 學分) LOCUCT309A (P.85)				
		展示工作場所 的有效溝通 (3 學分) LOSAPD305A (P.66)	籌劃和設計進 出口文件 (6 學分) LOSAIE304A (P.74)			執行盤點 (3 學分) LOCUCT310A (P.87)				
						使用庫存系統 以處理庫存 (3 學分) LOCUCT311A (P.88)				
						估計/計算重量 和體積 (3 學分) LOSACT301A (P.89)				

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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	與客戶建立關係 (3 學分) LOCUSM412A (P.107)	計劃物流需求 評估 (6 學分) LOSAPD401A (P.112)	執行關稅/貨稅 估價 (3 學分) LOSAIE401A (P.121)	執行緊急事故 程序 (3 學分) LOCUSS402A (P.122)	提升員工的環 保意識 (6 學分) LOCUEP401A (P.131)	安排貨物操作 (3 學分) LOCUCT403A (P.133)	應用模擬技術 測試運作效率 (9 學分) LOCUOM417A (P.137)	制定提升品質 的措施 (6 學分) LOCUQM412A (P.141)	設計物流業內 電子商貿作業 程序 (9 學分) LOCUEL406A (P.145)	執行風險管理 方案 (9 學分) LOCULC401A (P.151)
	帶領銷售團隊 (6 學分) LOCUSM413A (P.109)	進行數據分析 (6 學分) LOSAPD402A (P.114)		執行運輸法規 遵守的體系 (3 學分) LOCUSS403A (P.123)	評估工序對環 境的影響 (6 學分) LOCUEP402A (P.132)	管理檢疫程序 (6 學分) LOCUCT404A (P.134)	培訓銷售團隊 (6 學分) LOCUOM418A (P.138)	制成品質管理 系統標準 (9 學分) LOCUQM413A (P.142)	設計物流業電 子文件保安系 統和程序 (6 學分) LOCUEL407A (P.146)	與經紀人安排 保險 (6 學分) LOCULC402A (P.152)
	推銷產品和服 務 (3 學分) LOCUSM414A (P.111)	監察供應商或 承辦商表現 (3 學分) LOSAPD403A (P.115)		執行運送危險 品/有害物品的 安全標準 (9 學分) LOCUSS404A (P.124)		監控儲存設施 (3 學分) LOCUCT405A (P.135)	領導工作團隊 (3 學分) LOSAOM401A (P.139)	制定公司服務 承諾 (6 學分) LOCUQM414A (P.144)	執行電子物流 培訓計劃 (3 學分) LOCUEL408A (P.147)	撰寫索償報告 (6 學分) LOCULC403A (P.153)
		管理盤點程序 (3 學分) LOSAPD404A (P.116)		制定並執行危 險品/有害物品 的儲存程序 (3 學分) LOCUSS405A (P.125)		執行貨物操作 規則 (3 學分) LOCUCT406A (P.136)	協調企業資源 (3 學分) LOSAOM402A (P.140)		制定物流業內 相關單位電子 訊息處理流程 (9 學分) LOCUEL409A (P.148)	處理貨物損毀 索償 (9 學分) LOCULC404A (P.154)
		監察商品購買 活動 (6 學分) LOSAPD405A (P.117)		制定安全工作 環境 (6 學分) LOCUSS406A (P.126)					設計電子物流 作業網頁 (9 學分) LOCUEL410A (P.149)	處理設施、設 備及機器損毀 索償 (6 學分) LOCULC405A (P.155)

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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		進行後勤支援 的分析活動 (6 學分) LOSAPD406A (P.118)		策劃及執行工 作場所內的職 業安全及健康 程序 (3 學分) LOCUSS407A (P.128)					執行客戶服務 的資訊系統 (3 學分) LOSAEL401A (P.150)	提升員工認識 和遵守物流業 的相關法規 (3 學分) LOCULC406A (P.156)
		執行綜合後勤 支援流程 (3 學分) LOSAPD407A (P.119)		執行疲勞管理 策略 (6 學分) LOCUSS408A (P.129)						處理物流及運 輸經營者責任 索償 (9 學分) LOCULC407A (P.157)
		評估供應商或 承辦商 (3 學分) LOSAPD408A (P.120)		管理及處理突 發事故 (3 學分) LOCUSS410A (P.130)						應用物流業相 關的環保法例 及公約 (3 學分) LOCULC408A (P.159)
										應用物流業相 關的職業安全 及健康法例 (6 學分) LOCULC409A (P.160)
										應用防止貪污 及賄賂條例 (3 學分) LOCULC410A (P.161)

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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										認識知識產權 及避免侵權行 為 (3 學分) LOCULC411A (P.162)
										應用人力資源 管理相關的勞 工法例 (6 學分) LOCULC412A (P.163)
										識別法規要求 (6 學分) LOSALC401A (P.164)

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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	管理服務質素 (3 學分) LOCUSM507A (P.166)	制定標準作業 程序 (9 學分) LOCUPD502A (P.178)	執行綜合邊境 清關交易 (3 學分) LOCUIE501A (P.196)	進行安全審計 (3 學分) LOCUSS502A (P.198)	進行環境審計 (3 學分) LOCUEP501A (P.201)	籌劃空運 (6 學分) LOCUCT501A (P.203)	制定地區性營 運策略 (9 學分) LOCUOM518A (P.211)	制定企業社會 責任政策 (6 學分) LOCUQM507A (P.219)	制定貨物的電 子辨識技術應 用策略 (9 學分) LOCUEL502A (P.223)	為運輸工序進 行風險評估及 編寫報告 (9 學分) LOCULC501A (P.225)
	管理銷售團隊 (6 學分) LOCUSM508A (P.167)	籌劃倉庫物料 流程 (6 學分) LOCUPD503A (P.179)		管理疲勞管理 政策和程序 (6 學分) LOCUSS503A (P.199)	執行環境保護 的政策和程序 (3 學分) LOCUEP502A (P.202)	籌劃海運 (6 學分) LOCUCT502A (P.204)	制定區域性營 運策略 (9 學分) LOCUOM519A (P.213)	進行內部質量 審核 (3 學分) LOSAQM501A (P.220)	管理網絡保安 (3 學分) LOCUEL503A (P.224)	評估損失總值 及計算索償金 額 (9 學分) LOCULC502A (P.226)
	管理銷售和服 務 (6 學分) LOCUSM509A (P.169)	設計倉庫佈局 及物料流程 (6 學分) LOCUPD504A (P.180)				籌劃多式聯運 (6 學分) LOCUCT503A (P.205)	制定電子物流 培訓計劃 (3 學分) LOCUOM520A (P.215)	管理貨物質量 保證系統 (3 學分) LOSAQM502A (P.221)		應用商業法律 知識擬備合約 (9 學分) LOCULC503A (P.227)
	監察銷售業績 (3 學分) LOCUSM510A (P.171)	設計貨位位置 (6 學分) LOCUPD505A (P.181)				管理貨物轉運 (6 學分) LOCUCT504A (P.206)	制定從業員在 職訓練計劃 (6 學分) LOCUOM521A (P.216)	建立產品檢驗 的規格及程序 (3 學分) LOSAQM503A (P.222)		委派公證人及 律師處理索償 (9 學分) LOCULC504A (P.228)
	推廣產品和服 務 (3 學分) LOCUSM511A (P.172)	設計倉庫面積 (6 學分) LOCUPD506A (P.182)				管理危險物品 和有害物品的 儲存 (6 學分) LOCUCT505A (P.207)	制定業務計劃 (3 學分) LOSAOM501A (P.217)			管理遵守法律 和法規規定 (3 學分) LOCULC505A (P.229)

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM) 能力單元	物流方案規 劃及設計 (PD) 能力單元	出入口文件 處理 (IE) 能力單元	貨物安全及 保安 (SS) 能力單元	環境保護 (EP) 能力單元	貨物運輸及 處理 (CT) 能力單元	營運管理 (OM) 能力單元	品質管理 (QM) 能力單元	電子物流 (EL) 能力單元	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC) 能力單元
5	管理客戶服務 員的表現 (6 學分) LOSASM501A (P.173)	制定車隊管理 策略 (9 學分) LOCUPD507A (P.183)				組織物流中心 運作 (3 學分) LOCUCT506A (P.208)	管理持續改善 系統 (6 學分) LOSAOM502A (P.218)			安排貨物運輸 保險(包括戰爭 及罷工)合約 (6 學分) LOSALC501A (P.230)
	建立業務網絡 (6 學分) LOSASM502A (P.175)	執行物流需求 評估 (6 學分) LOSAPD501A (P.184)				管理庫存和倉 庫設施 (6 學分) LOCUCT507A (P.209)				安排物流及運 輸經營者責任 保險合約 (9 學分) LOSALC502A (P.231)
	項目人力資源 管理 (6 學分) LOSASM503A (P.176)	計劃及設計地 區性的物流方 案 (9 學分) LOSAPD502A (P.185)				決定最佳庫存 量 (3 學分) LOCUCT508A (P.210)				
	項目溝通管理 (6 學分) LOSASM504A (P.177)	管理國際採購 (9 學分) LOSAPD503A (P.187)								
		合同磋商 (6 學分) LOSAPD504A (P.189)								
		合同管理 (6 學分) LOSAPD505A (P.190)								

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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		供應商管理 (6 學分) LOSAPD506A (P.191)								
		制定採購計劃 (6 學分) LOSAPD507A (P.193)								
		籌劃庫存水平 (6 學分) LOSAPD508A (P.194)								
		建立供應鏈解 決方案 (6 學分) LOSAPD509A (P.195)								

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
能力級別	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	制定銷售策略 (6 學分) LOCUSM601A (P.233)	制定倉庫自動 化方案 (6 學分) LOCUPD604A (P.241)		管理貨物保安 (6 學分) LOCUSS601A (P.251)	制定環境保護 的政策和程序 (6 學分) LOCUEP601A (P.253)		制定商業服務 的策略性計劃 (6 學分) LOSAOM601A (P.254)		制定物流業資 訊科技策略 (6 學分) LOSAEL601A (P.257)	制定風險管理 方案 (9 學分) LOCULC601A (P.259)
	分析市場數據 (6 學分) LOCUSM602A (P.234)	制定物料物流 策略 (6 學分) LOCUPD605A (P.242)					管理預算和財 務計劃 (6 學分) LOSAOM602A (P.256)		管理資訊系統 或知識管理系 統 (6 學分) LOSAEL602A (P.258)	建立符合法律 和立法規定的 承諾 (6 學分) LOCULC602A (P.261)
	制定市場營銷 策略 (6 學分) LOCUSM603A (P.235)	計劃及設計區 域性的物流方 案 (15 學分) LOSAPD601A (P.243)								研究法規的要 求和問題 (9 學分) LOCULC603A (P.263)
	項目成本管理 (6 學分) LOSASM601A (P.236)	制定採購策略 (6 學分) LOSAPD602A (P.245)								
	項目採購管理 (6 學分) LOSASM602A (P.237)	管理技術數據 和資料 (6 學分) LOSAPD603A (P.246)								

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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	項目進度管理 (6 學分) LOSASM603A (P.238)	管理綜合後勤 支援的運作 (9 學分) LOSAPD604A (P.248)								
	項目風險管理 (6 學分) LOSASM604A (P.239)	制定綜合後勤 支援計劃 (9 學分) LOSAPD605A (P.249)								

物流業(支援及輔助服務)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	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
7	預測市場和業 務需求 (6 學分) LOCUSM701A (P.265)	計劃及設計環 球性的物流方 案 (15 學分) LOSAPD701A (P.267)					制定環球性營 運策略 (9 學分) LOSAOM701A (P.271)			
		制定環球供應 鏈策略 (9 學分) LOSAPD702A (P.269)								

物流業從業員
(支援及輔助服務)
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	認識物流業支援服務及貨運行業用語
2. 編號	LOSAOM101A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能認識並應用基本的物流行業用語、代碼及縮寫。
4. 級別	1
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識物流的行業用語 • 認識物流業的流程及相關行業用語 • 認識與貿易相關的行業用語 • 認識貨櫃及碼頭起卸操作及相關行業用語 • 認識貨運文件上應用的縮寫及行業用語 • 認識運費計算應用的縮寫及行業用語 • 認識國家、地區與港口的名稱 • 認識物流業普遍使用的縮寫 ○ 認識縮寫的意義 ○ 認識縮寫的英文或中文轉換 ○ 認識調查或諮詢貨運普遍使用縮寫的方法 • 認識不同度量衡的名稱及縮寫 • 認識不同國家貨幣的名稱及縮寫 • 認識國際時間的表達方式 • 認識查閱或詢問以上代號、代碼及行業用語意義的渠道及方法 6.2 應用基本貨運的行業用語、代碼及縮寫 • 能適當地運用貨運行業用語，與同業、客戶及同事作有效溝通，例如接收和傳遞資料 • 運用物流及貨運的行業用語，完成填寫物流及貿易文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠正確使用貨運行業用語、代碼及縮寫 • 能在一般溝通及文件處理中，正確使用貨運行業用語、代碼及縮寫，避免因使用錯誤的用語而引致延誤、錯失或導致損失
8. 備註	

物流業從業員
(支援及輔助服務)
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	提供客戶服務
2. 編號	LOSASM201A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用適當的客戶服務知識及公司程序服務客戶。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識客戶服務及公司的業務運作 - 認識物流業的運作 - 瞭解業務合作夥伴及公司的業務運作（例如：業務範圍、公司指引、工作程序、定價及和工作分配） - 具備為客戶服務的技能（例如：電話禮儀、語言表達能力、溝通技巧、身體語言、人際關係及解決問題的能力） - 瞭解客戶滿意度概念及客戶忠誠度的重要性 6.2.1 與客戶建立聯繫 - 以適當方式服務客戶 - 確保個人衣飾符合公司要求 - 運用有效人際溝通技巧與客戶交流信息 - 留心客戶的特定需要 6.2.2 找出顧客需要 - 使用適當人際溝通技巧以找出並認清客戶的物流需要及期望 - 評估各客戶需要的緩急，以決定服務的優先次序 - 給客戶足夠選擇以滿足其物流需要，並幫助客戶挑選最佳方案 - 找出阻礙滿足客戶需要的限制，並在需要時尋求適當援助和/或支援 6.2.3 服務客戶 - 為客戶提供合適的物流服務以滿足客戶需要 - 與客戶保持緊密聯繫，以確保能提供優質服務 - 理性及禮貌地處理顧客的投訴，並在需要時向適當人士尋求協助 - 回應或協助客戶的特殊需要 - 善用現有機會推廣服務或產品以提升客戶滿意度 6.2.4 處理客戶反饋 - 識別並理智地處理客戶反饋 - 詳細記錄與客戶的溝通及收到的反饋 - 找出客戶任何未被滿足的需要，並提供替代產品/服務 - 協助客戶選擇替代產品/服務
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠與客戶建立聯繫，並能找出客戶需要 - 能夠為客戶提供服務以滿足公司要求 - 能夠回應並彙報客戶的反饋

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行工作的基礎計算
2. 編號	LOSAPD201A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用計算技巧及數學原則，在工作上執行基礎計算。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有基礎計算的知識 - 知道何時何地及如何收集數據/數字 - 知道如何記錄、存儲、計算及顯示數據/數字 - 知道如何以圖形及圖表表達數據 - 瞭解工作計算的目的及其重要性 6.2.1 執行計算 - 計算並按數目排列次序 - 應用基礎算術完成工作上的計算 - 有效地使用計算機或電腦完成計算工作 - 核對並修改數據及信息，以確保準確無誤 6.2.2 準備估算 - 就所需完成的任務，估算資源及所需物料的數量 - 估算完成每項工作所需的時間 - 準確估算所需完成的工作 6.2.3 解讀以圖形顯示的數學信息 - 以符號、圖表及圖形表達數據或信息
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠將基本計算技巧應用至物流操作上 - 能夠執行工作上的基礎計算及準備估算 - 能夠解讀以圖形顯示的數學信息
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	擬備運輸文件
2. 編號	LOCUIE207A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能為客戶擬備相關運輸文件，使物流及貿易活動得以暢順進行。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有運輸文件的基本知識 • 瞭解運輸文件的類別及功能 • 瞭解貨運及貿易流程 • 認識簽發或批核運輸文件的公司、部門或機構 • 瞭解處理運輸所需的時間及流程 • 瞭解運輸文件的法律條文及其含意 • 瞭解運輸所需的資料及其來源 • 瞭解填寫或輸入資料所需的注意事項 • 瞭解貨運、貿易、財務及海運的專業用語及縮寫 • 瞭解填寫貨物資料的形式、用詞及貨物單位 • 瞭解填寫貨物信息所使用的適當格式、措辭及單位 6.2 擬備船務及運輸文件 • 擬備相關運輸文件，例如： ○ 準備付貨人的貨運資料 ○ 聯絡有關人士作資料補充 ○ 填寫文件或利用電腦輸入文件各項資料 ○ 使用電腦軟件或網上平台的數據庫獲取資料 ○ 核實資料 ○ 呈交發件人簽署，以發出或核證發出該等文件 ○ 傳送文件至收件人
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照有關貨運訂單，準確地擬備各種運輸文件
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIE201A

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	LOCUIE208A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照貨運需要，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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有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 6.2 證明及文件的核查 • 檢查單證及文件是否足夠 • 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，如所收取的運費 • 如涉及信用狀，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符合信用狀要求 • 查核文件內的時限，是否影響財務安排
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能按貨運需要，正確地檢查所需證明及文件
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE202A

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	LOCUIE209A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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)，並能按照相關監管規定(《危險品條例》(香港法例第295章)及其附屬規例)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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有處理危險品、管制貨物及課稅品的基本知識 • 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 6.2 執行處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排 • 向付貨人催收各類管制貨物所需文件或資料 • 按監管規定(《危險品條例》(香港法例第295章)及其附屬規例)，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 • 按所需程序(例如：提供裝載證書、提交危險貨物申報及安全數據表)把文件送交有關機構或人士，或把文件存檔作紀錄 • 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 • 向管制機構獲取證明文件 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE203A

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	LOCUIE210A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能認識海關的申報程序及安排報關事宜（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬規例）。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有海關申報程序的基本知識 • 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 6.2 安排海關申報 • 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 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠依照監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第 60 章）及其附屬規例）正確地完成海關申報程序
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE204A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	準備操作文件
2. 編號	LOCUIE211A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員亦應能應用工作場所程序知識和編寫報告的基本原則準備工作文件。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有操作文件的的基本知識 • 認識物流業所使用的文件 • 認識貨運及貿易流程 • 瞭解所需信息渠道及涉及編寫操作文件的其他規例 • 瞭解貨運及貿易行業所使用的術語和縮寫 6.2.1 準備工作文件 • 找出文件的目的是及讀者 • 選擇適當文件格式，以滿足工作要求 • 找出並選擇文件所需包含的信息 6.2.2 編寫工作文件 • 按照工作程序（例如：選擇適合讀者的句子結構、語法、拼寫、風格、標點和詞彙，）草案文件 • 編輯文件並提交符合任務的最終版本 6.2.3 完成工作文件 • 解讀與工作相關的表格，以找出完成工作所需的信息 • 按照工作程序，為完成填寫表格向相關渠道收集所需信息 • 按照相關監管規定（如版權問題）完成填寫表格
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠規劃工作文件 • 能夠準備、編寫及完成工作文件
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	LOCUIE212A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關政府部門的程序及要求（例如：《進出口條例》（香港法例第 60 章）及其附屬規例）處理海關清關事宜。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有海關清關的基本知識 • 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，及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，如暫時進口貨物的清關程序 • 認識課稅品及管制貨品的清關程序 6.2 處理海關清關程序 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照監管規定完成清關手續
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE205A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理空運文件
2. 編號	LOSAIE201A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能檢查空運的入口文件是否已符合進/出口國家或有關機構的規定，並能正確地處理相關文件。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識空運文件 • 擁有航空貨運運作及流程的基本知識 • 認識進/出口所需要的文件 6.2 處理空運文件 • 參照交貨程序取得並核實所需的出口文件（例如：商業發票、進/出口許可證及進/出口牌照） • 核實空運文件（例如：目的地、貨物數量、貨物的重量和尺寸、商品及產品的價值和付款條件） • 處理預訂要求，並發出相關文件（例如：預訂確認或收貨通知） • 參照交貨程序及操作指引填寫或輸入所需的信息，並向相關各方或政府代理就出口報關提交文件（或電子文件） • 發出相關運輸單據（例如：空運分運提單） • 發送、收取並完成相關文件（以電子格式或印刷本） • 為收款送出發票，並向托運人發出相關運輸文件（例如：空運分運提單） • 向收貨人發送到貨通知或通知所涉及的各方 • 收集並檢查相關進口文件及安排放貨
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠處理空運文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理海運文件
2. 編號	LOSAIE202A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能處理海運文件。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識海運文件 • 擁有海運運作及流程的基本知識 • 認識進/出口所需要的文件 6.2 處理海運文件 • 參照交貨程序取得並核實所需的出口文件（例如：商業發票、進/出口許可證及進/出口牌照） • 核實海運文件（例如：目的地、貨物數量、貨物的重量及尺寸、商品及產品的價值和付款條款） • 處理預訂要求，並發出相關文件（例如：預訂確認或設備放貨通知） • 參照交貨程序及操作指引填寫或輸入所需的信息，並向有關各方或政府代理就出口報關提交文件（或電子文件） • 發出相關運輸單據（例如：提單及海運提單） • 發送、收取並完成相關文件（以電子格式或印刷本） • 為收款送出發票，並向托運人發出相關運輸文件（例如：提單） • 向收貨人發送到貨通知或通知所涉及的各方 • 收集並檢查相關進口文件及安排放貨
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠處理海運文件
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	LOSAIE203A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有進出口或轉口貿易文件的基本知識 • 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 6.2 進出口或轉口貿易文件的處理 • 列舉所需進出口或轉口的貿易文件 • 向付貨人或其代理催收所需文件或資料 • 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 • 按需要或程序，索取付貨人的簽署、核證 • 如有需要作出更正
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能瞭解貨運訂單所需要的貿易文件； • 能正確地完成進出口或轉口文件的收發工序 • 能準確地指出進出口或轉口文件的錯漏及作出更正
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE206A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理貿易貨款文件
2. 編號	LOSAIE204A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能就貿易貨款交收有效地處理相關文件及程序，使貨運流程更為暢順。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貿易貨款交收程序及文件的基本知識 • 認識不同貿易貨款交收的模式，如信用證(L/C)、托收等 • 瞭解運輸文件在貿易貨款交收的重要性，如乾淨提單(clean bill of lading)、裝貨單(packing list)等 • 瞭解船務文件、財務文件、商業文件及官方文件的種類、功能及其相互關係 • 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中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 6.2 貨款交收程序及文件基本知識的應用 • 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時，應按程序通知付貨人，作出相應補救措施 • 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，如變換收貨人或電傳放貨程序 • 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的相關事宜
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能配合客戶的財務安排或貨款交收形式，為客戶安排合適的貨運服務
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE201A

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處理相關的行政安排
2. 編號	LOSAIE205A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能申請及安排有關經營貨運業務所需的牌照（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬規例）。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有經營貨運業務所需牌照的基本知識 - 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 6.2 執行獲取貨運業務經營牌照 - 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： - 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	本能力單元的綜合成效要求為： - 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 - 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM203A

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	LOCUSS204A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解危險品及其特性，以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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有危險品的基本知識 • 根據國際民用航空組織（ICAO）及國際海事組織（IMO）認識危險品的分類 • 瞭解物料安全數據表（MSDS）的使用 • 認識不同危險品在不同國際標準制度下所屬的編碼 • 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 • 認識運載危險品船隻在事故時所採用應急措施的載運危險貨物船舶緊急應變程序 (EmS) 及用於涉及危險品意外的醫療急救指南（MFAG） • 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 • 認識運輸及處理危險品的文件要求 6.2 認識危險品及其特性的應用 • 協助處理危險品，例如：核實危險品的種類、檢查危險品的事故（例如：《載運危險貨物船舶緊急應變程序編號》EMS No.）的緊急應變程序，並檢查危險品事故的急救措施（如：《醫療急救指南編號》MFAG No.） • 確保以正確分類、包裝、標誌、標籤及記錄危險品
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能認識危險品類別及指出其特性 • 能應用危險品的基本知識
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUSS202A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	認識並執行基本環保方案
2. 編號	LOCUEP201A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關環保規例（例如：《有毒化學品管制條例》(香港法例第595章)）執行職務。工作要求在工作場所進行操作時，按照公司的要求應用基本環保原則及規例。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有環境問題的知識 • 認識相關環保規例 • 瞭解公司指引 • 瞭解與物流相關行業的運作 6.2.1 瞭解與物流操作相關的环境問題，包括： • 對環境釋放有害物質的潛在風險 • 因未能有效操作設備及機器所造成空氣污染 • 保持工地清潔及整齊對環境的重要 • 使用回收概念及方法減少廢料數量 • 使用節能概念，適當地關閉工作場所的燈光及空調/暖氣系統 6.2.2 按照工作指引盡量減少污染的影響 • 執行並安排例行檢查，以確保排放控制裝置運作正常 • 清洗設備/車輛時採取預防措施，以免污染環境 • 在操作及維修時，執行內務程序及環保預防措施 • 將廢物/垃圾棄置於指定棄置箱
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠瞭解與物流操作相關的环境問題 • 能夠按照工作指引應用基本環保方案的知識，將所造成污染的影響降至最低
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	整理庫存品
2. 編號	LOCUCT209A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用存貨控制的知識整理庫存品，並能按照相關操作程序、存貨管理方針和程序，以及安全指引，執行所有活動。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有存貨控制的知識 • 瞭解接收及發送貨物的程序 • 認識庫存量的控制 • 認識分發及訂貨週期 • 瞭解公司的方針及程序 • 認識各類貨物的性質及安全指引 6.2.1 處理接收和發送貨物 • 與相關人士協調接收及發送貨物操作 • 執行存貨方針及程序 • 遵守存貨管理程序完成填寫所需文件 • 根據存貨管理程序檢查進入貨物的數量及質量 • 處理貨物質量及數量的差異 • 處理及儲存貨物 6.2.2 保存庫存記錄 • 監控及維持庫存量，並保存所有貨物損壞的紀錄 • 維持、監控及調整庫存的訂貨週期 • 向相關人士彙報庫存紀錄及訂貨資料 • 保存庫存調動記錄 • 記錄庫存差異，並遵守程序 • 監控庫存表現，並彙報快速及緩慢移動的物品 6.2.3 處理盤點 • 應用存貨方針及程序執行盤點工作 • 有效分配團隊成員以完成任務 • 編制盤點數據報告 6.2.4 識別庫存品的損失 • 根據預測，識別庫存品的損失 • 識別可避免的損失，並提出理據 • 執行可行的解決方案，以避免庫存品損失 6.2.5 處理訂貨單 • 處理並發出訂貨單 • 監控訂貨及紀錄系統 • 根據採購計劃確保樣品範圍供應充足 • 記錄並儲存已談妥的採購及供應協議

物流業能力標準說明
能力單元

	6.2.6 跟進購貨訂單 • 確保運送流程符合預定期限 • 處理供應問題，並在需要時將問題轉介給相關人士 • 與採購商、供應商及運輸營辦商跟進購貨訂單，以確保順利交貨
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據存貨管理程序履行接收、發送及保管儲存貨物的職責 • 能夠定期監控庫存量、貨物調動及訂貨週期 • 能夠安排並協調盤點 • 能夠處理訂單流程
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行庫存品控制程序
2. 編號	LOCUCT210A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用存貨管理的基本知識，執行庫存品控制程序；並能按照相關操作程序、存貨管理方針和程序，以及安全指引，執行所有作業。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識庫存品控制 • 擁有存貨管理及庫存品控制的基本知識 • 瞭解公司的存貨方針及程序 • 瞭解相關監管規定，包括：安全規則及處理和移動不同貨物類別的工作慣例 6.2.1 接收和處理入來的貨物 • 保養及整理貨物接收區 • 應用處理設備及工具取出貨物 • 拆除及處置包裝物料 • 根據送貨提單及採購訂單，檢查和驗證入來的貨物 • 檢查並記錄收貨，以防出現變動、差異、破損及質量欠佳 • 在需要時應用代碼標籤 • 為出、入貨品分配儲存位置 6.2.2 庫存流轉 • 執行庫存流轉 • 彙報庫存代碼及檢查程序 • 安排貨物入倉 • 保持吊重、移動及運載安全 6.2.3 保持庫存量 • 將庫存量記錄於庫存系統 • 指出庫存量的任何差異 • 執行貨物清點 • 更新庫存系統的庫存量 6.2.4 發送外出的貨物 • 向客戶收取發送貨單 • 按送貨單檢查庫存品 • 如遇庫存品數量不足時，聯絡客戶作出跟進安排 • 將庫存品發送至適當地區或部門 • 完成所需的文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用存貨方針及程序控制庫存品 • 能夠應用安全工作慣例處理及運送庫存品 • 能夠處理庫存品，並根據製造商指示使用設備 • 能夠接收並處理入貨，以及發送外出貨物 • 能夠執行庫存流轉
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行公司網頁保養
2. 編號	LOCUEL210A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 網上物流作業的基本知識及常用相關技術 • 瞭解公司的物流作業程序 • 網上物流的角色及趨勢 • 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 6.2 執行物流網頁運作保養 • 獲取網頁使用者、客戶及商業夥伴的意見及需要 • 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
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL201A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理貨運電子文件
2. 編號	LOCUEL211A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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	<u>表現要求</u> 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： - 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） - 明白所需處理的文件的作用 - 瞭解完成相關文件所需的資料及資料來源 - 瞭解處理相關電子文件的流程 - 瞭解應用各類電子文件的相關法律責任 - 懂得操作公司所採用的處理相關電子文件的電腦軟件 6.2 處理物流作業常用的電子文件 - 按個別公司和相應單位的要求，利用相關的電子文件模版，準備個別物流作業程序所需的相關電子文件 - 把準備妥的電子文件發送到相關單位 - 接收並處理來自相關單位的電子文件 - 為所需處理文件輸入合適的數據 - 記錄及儲存所需處理文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： 能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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL202A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行電子文件保安工作
2. 編號	LOCUEL212A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 電子文件保安的基本知識 • 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： ○ 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 6.2 執行電子文件安工作 • 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 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 能在處理電子文件和數據時，確保電子文件的安全和保密性
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL206A

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	LOCUEL213A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有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 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 • 輸入、記錄、傳遞有關數據 • 根據職安健的建議，使用有關貨物電子識別設備及器材
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能安全地使用貨物電子識別設備及器材 • 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL209A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行電子作業平台操作
2. 編號	LOCUEL214A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 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兼容性 • 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兼容性 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 • 闡述公司利用電子作業平台運作完成部分物流工序
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能闡述物流業電子作業平台的功能及運作方式 • 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL208A

物流業從業員
(支援及輔助服務)
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	提供貨運服務
2. 編號	LOCUSM315A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序及監管規定，為客戶提供貨運服務及信息。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識貨運服務 • 認識貨運運作 • 瞭解公司的業務運作 • 認識客戶服務技巧 • 瞭解客戶滿意度的重要性 6.2.1 處理客戶的貨運查詢 • 有效並恰當地處理客戶查詢 • 認清客戶要求、需要及顧慮 • 準確地給客戶傳達信息 • 將未能有效處理的查詢，轉介給相關內部或外在人士 • 在需要時作出跟進 6.2.2 解釋貨運運輸過程 • 向客戶解釋貨運的操作流程 • 向客戶解釋貨運的服務範圍 • 向客戶解釋各類商品的文件規定（包括危險品及有害物質），並處理運輸所涉及的文件 6.2.3 確認貨運服務，以滿足客戶需要 • 與客戶保持聯繫，並在合適的情況下協助客戶制定日後需要 • 將貨運服務特殊情况或特殊要求轉介予合適人士 • 不斷監控企業或重點客戶的貨運需要，確保客戶感到滿意 • 向適當人士彙報客戶需要，以改善產品/服務， 6.2.4 計算運費 • 準確記錄與貨運及收費相關的信息，以確保計算可供詳細核對 • 準確計算並使用相關收費架構檢查運費 • 在適當文件上記錄貨運收費差異，以供調整 6.2.5 提供報價服務 • 向客戶提供有關貨運服務的費用、有效期及業務條款 • 按照貨運要求及收費架構，及時回覆客戶的報價查詢 • 按照貨運要求及收費架構，處理給關鍵客戶或潛在關鍵客戶的報價 6.2.6 推銷現有貨運服務 • 監控現有貨運服務 • 參與推廣活動，包括展銷會、信息研討會，並跟進活動的反應 • 尋找新客戶並向他們介紹現有貨運服務細節 • 通過廣告向潛在客戶促銷現有貨運服務 • 向潛在客戶介紹現有貨運服務的優點

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出並確認客戶的貨運需要 • 能夠準確計算運費及收費，並能提供準確信息以滿足客戶需要 • 能夠與客戶溝通 • 能夠推銷現有貨運服務
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協調多式聯運運輸
2. 編號	LOCUSM317A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序協調多式聯運。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識多式聯運 - 瞭解多式聯運操作 - 瞭解與運輸及物流相關行業的業務運作 6.2.1 協調多式聯運運動 - 辨認並記錄多式聯運的動向 - 監控時間表以找出變動，並在需要時建議所需採取的行動 - 完成保持多式聯運動向紀錄所需的文件 6.2.2 找出協調上的問題 - 與業務夥伴協調以取得貨物流程的最新狀態/信息 - 協調多式聯運作業，並留意可能出現的問題（例如：運期延誤及運輸容量不足） 6.2.3 就異常情況，通知客戶 - 及時、明確並有禮貌地告知客戶異常及偏差的情況（如預期多式聯運服務及實際服務之間的差異） - 及時向客戶彙報問題，並提供可行的解決方案 - 彙報並以書面形式記錄異常情況
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠協調多式聯運作業 - 能夠找出操作上的問題，並將通知客戶及業務夥伴有關情況
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協調客戶服務
2. 編號	LOCUSM318A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用客戶服務知識，以滿足並處理客戶的需要及問題。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有相關客戶服務知識，並能瞭解業務運作 • 瞭解物流業運作 • 認識公司業務運作 • 瞭解服務客戶技巧 • 瞭解公司規則及方針 • 瞭解公司的質量標準 • 瞭解客戶滿意度概念及忠實客戶的重要性 6.2.1 為滿足客戶要求而作出規劃 • 找出並瞭解顧客需要 • 按照公司的質量標準（例如：服務方式及相關措施的具體聲明）規劃服務方式 6.2.2 協調提供優質服務的方式 • 為符合質量標準與團隊合作以克服困難 • 與團隊合作以提供服務 • 為提升服務客戶的方式與相關各方合作，以提出具建設性的意見 • 應用新方法以提升客戶服務 6.2.3 執行客戶服務策略 • 提倡客戶服務策略，並向相關人士介紹策略 • 執行公司程序，解決客戶的問題及投訴 • 向相關人士徵詢意見以，執行客戶服務策略 6.2.4 監察並彙報客戶服務 • 為取得所訂立的目標和標準，使用機構制度及程序監察產品/服務進度 • 為克服產品/服務的問題，與相關人士協商以作出適當決定 • 作出能提升產品/服務質量的調整/建議 • 將改變/調整通知相關人士 • 管理紀錄及報告
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用質量標準原則及知識 • 能夠達到內部及外在客戶的要求 • 能夠為客戶提供優質服務 • 能夠回應並彙報客戶的反饋意見
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	銷售產品及服務
2. 編號	LOCUSM319A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能以有效的溝通技巧找出客戶要求，並給客戶銷售合適的產品及服務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有銷售管理的基本知識 • 認識相關銷售管理原則 • 認識產品及服務 • 瞭解物流及相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 應用產品知識 • 展示對物流相關產品/服務的認識 • 通過各種渠道累積並培養對產品的知識 6.2.2 收集資料 • 應用聆聽技巧找出客戶要求 • 應用提問技巧找出客戶的購買動機 • 解讀並澄清言語以外的溝通信號 • 合適地與客戶建立關係 • 檢討銷售業績以提高未來銷售額 6.2.3 接觸客戶並銷售產品/服務 • 決定接觸顧客的最佳時機，並付諸行動 • 找出有效銷售方法，並加以應用 • 引起顧客興趣並銷售與物流相關的產品/服務
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用對產品的知識，並使用適當銷售技巧銷售與物流相關的產品/服務 • 能夠收集資料以提高銷售業績 • 能夠接觸客戶，並銷售物流產品/服務
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行市場營銷及宣傳推廣活動
2. 編號	LOCUSM320A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能執行市場營銷及宣傳推廣與物流相關的活動。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	6.1 認識營銷管理及銷售推廣 - 瞭解物流業的運作 - 瞭解公司的業務策略 - 認識銷售推廣概念（例如：使用多種工具吸引受眾購買產品或服務） - 瞭解物流業的銷售及市場營銷概念 - 認識4P組合（即產品(Product)、價格(Price)、地點(Place)及宣傳(Promotion)）和4C營銷組合（即客戶解決方案(Customer solution)、客戶的成本(Customer cost)、方便(Convenience)及通信(Communication)） 6.2.1 計劃市場營銷及宣傳推廣活動 - 找出市場營銷及宣傳推廣活動的需要和目標 - 調查以往的市場活動作為參考 - 找出並分析相關策略及程序，以便進行市場營銷及宣傳推廣活動 - 找出市場營銷及宣傳推廣活動的預期成果 - 分析所收集的市場信息 - 按照公司的市場營銷需要，計劃市場營銷及宣傳推廣活動 - 取得相關人本的批准 - 確保市場營銷及宣傳推廣活動的成本及時間表與預算一致 - 制定緊急應變計劃 6.2.2 執行及管理市場營銷及宣傳推廣活動 - 決定並讀取所需資源，以執行市場營銷活動 - 就達到預期目標，辨認並安排資源以促進市場營銷 - 推行市場營銷活動 - 監控市場營銷活動，並在適當情況下檢討及修改活動計劃 6.2.3 檢討及彙報市場營銷及宣傳推廣活動 - 收集並分析客戶的反饋，以評估市場營銷及宣傳推廣活動的成效 - 評估市場營銷及宣傳推廣活動的效益，以找出需改善的地方 - 給參與市場營銷及宣傳推廣活動的相關人士提供反饋 - 分析成本及進度，以評估從市場營銷及宣傳推廣活動所得效益 - 為未來發展方向提供建議及有建設性的意見
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠規劃並執行市場營銷及宣傳推廣活動 - 能夠檢討市場營銷計劃的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	安排貨物運輸
2. 編號	LOCUPD303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考貨運要求安排貨運。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識貨運原則及程序 • 認識運送前的原則及程序，或貨物裝運排安 • 瞭解相關貨運標準、守則及監管規定 • 瞭解工場方針及程序 6.2.1 計劃運輸操作 • 應用產品知識及工場程序以分析運輸流程 • 找出有關貨運的本地及國際標準、守則、程序及監管要求 • 辨認資源（例如：處理設備、員工能力、貯存區、貨物裝卸設備及車輛）配對任務 • 計劃工作流程以符合運輸日程表 • 參考貨物類型、客戶要求及送貨時間以決定所需運輸類型 • 在適當的情況下，選用多式聯運 • 從各種交通工具中選擇運送貨品的方式 6.2.2 安排貨運 • 分配監督人手、設備及臨時貯存區（如適用） • 固定貨物以免損害貨品 • 為貨物找出並選擇適合的處理及運輸方法 • 通知相關人士有關工作要求及時間表 • 監控工作流程以確保能良好保養資源 • 留意貨物不符的情況，並採取行動 6.2.3 完成文件流程 • 執行監督流程以追蹤貨物的動向 • 通知適當人士以符合彙報及工場要求 • 完成工作文件並將文件存檔/儲存
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠規劃運輸操作 • 能夠安排貨運 • 能夠完成文件流程
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	籌劃路線
2. 編號	LOCUPD304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用閱讀地圖的知識及路線規劃原則，籌劃並管理運輸路線。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有閱讀地圖及路線管理的基本知識 • 擁有閱讀地圖的知識 • 認識路線規劃 • 瞭解公司方針及工作程序 • 瞭解相關監管規定 6.2.1 解讀街道圖 • 識別及解讀街道目錄及路線圖上的符號 • 在目錄索引及地圖上找出所需尋找的地方 6.2.2 規劃路線 • 找出指定位置及目的地之間最直接的路線和替代路線 • 取得並解讀道路的基礎設施，如高度、闊度及負載限制及其他限制的相關信息，並在規劃路線時考慮上述資料 • 按照監管規定及相關運輸操作標準（例如：路費、交通流量、高度限制及重量限制）選擇合適的路線，以確保操作最有效、安全、可靠 6.2.3 監控路線 • 使用全球定位系統（GPS）監控路線或以其他相關工具跟從已計劃的路線 • 完成處理所需文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠解讀街道圖 • 能夠規劃並監控路線
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協調貨物運輸安排
2. 編號	LOCUPD306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用日常程序及監管規定以安排國際貨運。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有國際貨運的知識 • 認識國際貨運原則 • 瞭解運輸及物流相關行業的運作 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 確認客戶要求 • 與客戶確認貨運要求，如交易預算、貨物性質、原產地/目的地、交/收貨時間 • 決定合適路線及交通工具 6.2.2 安排貨運 • 確認貨物運輸標準、守則及監管規定 • 計劃工作流程以在協議的時間表內完成運送 • 按照交貨時間、貨運種類，及客戶要求配對運輸工具 • 檢查所選擇的承運商是否能作出運載 • 在適當的情況下，安排合併貨運 • 與承運商確認預訂的貨運安排 • 向所選的國際航空公司安排貨運 6.2.3 與運輸代理/運營商溝通 • 檢查貨運文件是否正確，並將文件寄給適當航運或空運代理商 • 向承運商確認已送出貨品 • 確認貨物抵達入境口岸 • 確認接受貨運文件 • 授權付款 • 將貨物從入境點再轉運（如需要）
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 擁有有關國際貨運的知識 • 能夠確認客戶要求並安排貨運 • 能夠與相關運輸代理/運營商溝通
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	使用和提交數據/信息
2. 編號	LOSAPD301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能作為工場操作的一部分，應用既定原則及慣例以取得、分析並介紹信息和數據。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識數據分析及數據顯示 • 瞭解物流業的運作 • 瞭解公司的業務運作 • 掌握數據分析技巧 • 掌握解釋及演示信息/數據的技巧 6.2.1 取得並準備數據/信息備用 • 取得並準備業務運作所需的數據/信息 • 整理並分析信息 • 以邏輯的方式整理及表達所處理的信息 • 核對數據準確無誤 6.2.2 說明信息 • 有效地向相關人士解釋分析工具/技術，以提高生產效率及工場的經營效率 • 使用適當的演示模式及資源，向相關人士說明數據分析的成效/結果 • 回答/回應問題，並加以適當澄清 6.2.3 介紹信息 • 向適當人士轉發已被處理的數據及相關信息 • 儲存被處理的數據及相關信息
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠取得並準備所需數據/信息 • 能夠處理及整理數據/信息 • 能夠說明並演示數據/信息
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行採購程序
2. 編號	LOSAPD302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關採購要求執行採購活動。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有採購知識 • 認識相關採購原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 找出採購要求 • 從訂單及指示上，找出採購要求 • 向相關人士徵詢意見，以決定並確認商品的數量、質量、價格限制及交貨要求 6.2.2 搜羅貨源 • 從首選供應商名單或通過網絡及對本地和/或海外供應商的認識，搜羅材料來源 • 給供應商/廠商提供所需產品/服務的採購要求及規格 • 確認材料供應 • 彙報在尋找供應商上遇到的困難（如有） 6.2.3 與供應商核對收費 • 聯絡替代供應商以核對不同收費 • 比較實際與預計收費 • 按照工場程序，向相關人士建議替代供應商 • 保存所有紀錄/報告 6.2.4 購買商品/服務 • 檢查供應商符合價格、質量及交貨預期的能力 • 給供應商發訂單，並與對方確認交付時間表 • 交換相關訂單及發票 • 在收貨時核實/檢查材料
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠從訂單及指示上找出採購要求 • 能夠為所需產品/服務搜羅供應商 • 能夠與供應商核對收費 • 能夠給供應商發訂單，並在收貨時檢查貨品/服務
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	建立庫存控制程序
2. 編號	LOSAPD303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能規劃、協調及執行與接收、發送、儲存及運送貨品的相關工作，包括遵守貯存區及設備的維修程序。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識庫存管理 - 認識接收、發送、儲存及運送貨品的程序及要求 - 瞭解庫存控制概念 6.2.1 管理接收、發送及儲存貨品 - 按照顧客要求及公司程序（例如：檢查標籤及包裝、點算貨品的數量及記錄貨品的狀態）以安排接收、發送及儲存貨品 - 參考相關監管規定（例如：重量限制）為貨物運送決定具成本效益的方法 - 為設備和貯存區，實施修復及維修程序 6.2.2 管理庫存控制 - 制定並執行控制存貨及庫存的程序 - 制定並執行監測及控制庫存量的程序 - 按照庫存預算維持庫存量 - 制定並執行盤點程序 - 為能及時配送貨品，制定並執行緊急應變計劃 - 準備文件及準確的庫存報告
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠協調並執行庫存控制工作 - 能夠執行貯存區與設備的維修及保養程序 - 能夠規劃、協調並執行與庫存控制相關的工作
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用風險管理技術
2. 編號	LOSAPD304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能自行判斷及決定應用風險管理技術，以控制及評估風險，。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有風險管理的知識 • 認識風險管理原則 • 認識與物流相關行業的業務運作 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 協助風險分析和規劃 • 協助找出能影響機構物料技術完整性的風險，並按優先次序排列風險 • 為制定風險管理計劃及策略，提供意見 • 參考機構計劃（例如：回避風險、風險控制和減少損失）應用既定風險分析技術、方法及工具來分析風險 • 將風險報告機制，納入整體技術架構 6.2.2 執行風險控制措施 • 執行風險控制措施 • 在技術/工程權限內，處理能威脅技術完整性的風險，或向他人彙報所作出的回應 • 協助執行適當的風險處理手法/措施，並在適當情況下調整執行計劃 • 找出並彙報可展開行動的機會 6.2.3 協助評估風險管理 • 協助檢討技術的完整性，以評估風險管理活動的成效 • 彙報風險管理問題及他人對改善公司日後風險管理的回應
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用技術風險管理系統的知識協助執行工作及解決問題 • 能夠分析並規劃風險 • 能夠執行風險控制工作，並評估其成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	展示工作場所的有效溝通
2. 編號	LOSAPD305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用溝通原則，並能用使術語和俗語及詞彙加強工作上的溝通，令溝通更為有效。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有公司業務運作的基本知識 • 描述物流業的運作 • 說明職場溝通技巧（如：語言表達能力、溝通技巧、身體語言、人際關係，以及解決問題的能力） 6.2.1 表達日常任務及流程的信息 • 按照目的選擇適當的溝通形式 • 展示有效聆聽的技巧 • 使用提問以取得更多信息，並澄清對信息的理解 • 按照溝通辨認合適的資料渠道 • 正確地選擇並排列信息順序 • 適當地使用口頭及書面形式報告信息 • 在熟悉及陌生的情況下，與熟悉及陌生的個人和團體溝通 6.2.2 參加小組討論 • 向組內其他參與者查詢並作出回應 • 記錄討論成果
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠在熟悉及不熟悉的情況下溝通有關日常任務的信息 • 能夠參加小組討論
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用特定許可證處理清關
2. 編號	LOCUIE302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關海關及監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第 60 章）及其附屬條例）應用特定許可證處理清關活動。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有特定許可證的知識 • 認識特定許可證的規定 • 瞭解公司的方針及程序 • 認識運輸及物流業的業務運作 6.2.1 找出規定 • 找出進出口貨物所需的許可證 • 按照進出口規例，找出受限制/禁止的貨物及商品 6.2.2 評估許可證申請 • 瞭解並跟進由申請人所提出的許可證申請流程 • 按需要聘請專家以闡明許可證的申請流程 • 收集並以書面形式記錄申請許可證所需的資料 • 找出及收集其他所需文件 • 在需要時與客戶聯繫，以協助完成許可證的申請 • 檢查許可證申請及其他所需文件 • 通知客戶申請的程序及進度 6.2.3 協助取得許可證 • 向客戶交代申請許可證的規定 • 找出並處理申請過程中所出現的問題 • 與客戶、相關人士及簽發許可證當局進行談判和討論，以協助簽發許可證 • 檢討已批准的申請，以確保能符合客戶的要求 • 儲存申請及許可證文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出並協助申請所需的許可證， • 能夠協助處理許可證 • 能夠與海關及負責簽發許可證的政府機構溝通和談判
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協調貨物到保稅/完稅區
2. 編號	LOCUIE303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關海關及監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬條例）應用相關貨物轉運知識，以協調將貨物運至保稅區。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨物轉運的知識 • 認識貨物裝卸及貨物轉運 • 瞭解貨物運送到保稅/完稅區的要求 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司程序 6.2.1 辨認保稅貨物 • 在繳清全部稅款前，將完稅貨物存放在保稅倉 • 確保存放完稅貨物的倉庫具有倉庫牌照，以保證貨物在倉庫有妥善的保管及準確的紀錄 6.2.2 安排海關人員到場 • 協調操作完稅貨物（保稅處理），包括：標記、重新包裝、測量、更改性質及其他完稅貨物的處理 • 根據相關監管規定安排海關人員到場 6.2.3 協調申請許可證 • 辨認所申請許可證的類別、處理申請的機構、申請時間及申請手續 • 與相關人士配合，以提交相關文件（例如：保稅處理通知）
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠辨認保稅貨物 • 能夠安排海關到場 • 能夠就許可證申請與相關人士合作
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行邊境清關
2. 編號	LOCUIE304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關海關及監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第 60 章）及其附屬條例）執行邊境清關的職務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有邊境清關的知識 • 認識邊境清關過程 • 瞭解邊境清關的監管要求 • 瞭解公司的方針及業務運作 6.2.1 使用進口報關資料系統 • 確定進口報關所需的資料 • 準備進口報關所需的資料 • 支援受委派的員工準備所需資料，以便能準確並及時地完成任務 • 檢查資料是否準確 • 整理並輸入進口報關所需的資料 • 檢討有關進口報關的寄存問題 6.2.2 解決入境寄存或進口報關所產生的問題 • 為寄存安排，監察準備進口報關的進展 • 找出進口報關寄存之前或之後所產生的問題，並採取行動以解決問題 6.2.3 處理入境後的修改（如適用） • 按照要求確認修改需要 • 按照海關及相關監管規定修改進口報關
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出完成進口報關後所需的資料 • 能夠解決入境寄存所產生的問題 • 能夠處理入境後的修改 • 能夠選擇並使用基本的邊境清關技術
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	貨物商品分類
2. 編號	LOCUIE305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關海關及監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第 60 章）及其附屬條例）為進出口貨物商品分類。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨物商品分類的知識 • 認識貨物商品分類 • 瞭解運輸及物流相關行業的業務運作 6.2.1 尋找充足資源為貨物商品分類 • 為貨物商品分類決定足夠資源及文件 • 為貨物商品分類取得相關資源及所需證明文件 6.2.2 應用貨物商品鑑定原則 • 按照貨物商品分類辨認貨物商品 • 按需要檢查可代替的分類 • 按需要尋求協助 6.2.3 利用分類工具 • 利用資源協助貨物商品分類 • 在需要時，就所分類的物品諮詢客戶，以取得更詳細的貨物商品特徵 • 按需要尋求協助 • 制定貨物商品分類 • 在完成進口報關前，與經理、主管或高層人士檢查所作出的分類 6.2.4 按照法例規定完成辦理分類後的要求 • 為已知問題，準備要求關稅分類的意見 • 按照海關規定及相關監管條例，將分類正確地填寫在海關入境聲明上 • 按照海關規定及相關監管條例，保留由相關人士完成的文件 • 按照海關規定及相關監管條例，保留相關文件及其他信息來源（例如：互聯網、業內專業人士等）並將之交給客戶
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠為所分類的進出口貨物商品找出所需資源 • 能夠按指示使用分類工具 • 能夠選擇並使用所需技術將進出口貨物商品分類 • 能夠完成進出口貨物商品的分類工作
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理運輸文件
2. 編號	LOSAIE301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有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、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 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（例如：付貨人和收貨人的詳細、貨物標記和包裝、數量和貨物、貨物的重量和尺寸、運費條款及付款方法）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
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能就貿易需要，正確地處理進出口或轉口文件
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE301A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	完成進/出口文件
2. 編號	LOSAIE302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守相關工作要求完成並檢查進出口文件。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 具備進出口文件的知識 • 描述進口出口文件流程 • 描述相關立法及監管規定 • 描述公司的文件要求 6.2.1 辨認進出口文件所需的程序 • 辨認及尋找進出口貨物所需的證明文件 • 將內容要求應用於文件的每個部分 • 辨認並記錄完成文件所涉及的時間 • 辨認所需許可證及其他文件，並記錄其影響 • 向相關人士報告為找出所需文件及完成文件的問題 6.2.2 準備進出口文件 • 按照海關及相關法例規定與工作程序（例如：付貨人與收貨人名稱和地址詳情、統一的商品分類系統代碼及國家代碼）找出文件每部分的內容要求 • 執行工作程序作出授權 • 辨認完成所需文件過程中所出現的問題，並向相關人士報告 • 採取行動，符合某些國家的最後期限 • 向相關人士報告為完成所需文件要求（例如：報關）的問題 6.2.3 檢查文件，確保符合監管及立法規定 • 按照海關規定和相關法例及工作程序核對及檢查文件 6.2.4 完成文件 • 按照海關規定和相關法例及工作程序向相關人士轉發文件 • 按照海關及相關立法規定(例如：《危險品條例》（香港法例第295章）及其附屬規例)將文件歸檔、存檔及保留
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠辨認進出口文件所需的程序 • 能夠完成並核對文件及紀錄，以符合相關公司及監管規定
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	合併貨運文件
2. 編號	LOSAIE303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關監管規定（例如：提交危險貨物申報及主數據表）合併貨運單據文件。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識運輸文件 - 瞭解運輸文件的使用 - 瞭解文檔的重要性 - 認識相關監管規定及工作文檔程序 6.2.1 辨認文件並核實數據及信息 - 檢查並核實相關文件，以確保已輸入所有適當的信息 - 按照工作程序（如：編寫貨物單據流程）記錄並彙報遺漏/差異 - 參照相關監管規定（例如：提交危險貨物申報、主數據表）及工作程序，將相關數據（例如：識別代碼、危險品聲明及相關數據）輸入紀錄系統 - 檢查及核實相關貨運的清關操作，並就不足作出調整（在適當情況下） 6.2.2 處理文檔 - 保存文件/系統，包括附加所有相關數據/信息 - 完成並記錄追蹤/監察過程
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠運常規及程序找出文件清單 - 能夠處理運輸文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	籌劃和設計進出口文件
2. 編號	LOSAIE304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關進出口監管規定（例如：報關）應用進出口業務的知識規劃並設計進出口文件。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識進出口操作 - 瞭解貨物裝卸要求 - 認識進出口程序 - 掌握進出口貨品的文件流程 - 掌握進出口貨品文件的要求 6.2.1 評估所運輸的貨物 - 按照相關進出口監管規定，評估進出口貨物的價值、商品類別和大小、交通工具及分類 - 按照工作程序（例如：文件核實流程）通知客戶出現差異的情況並修正程序 6.2.2 規劃並設計文件流程及程序 - 檢查進出口包裝清單的監管規定（例如：貨物細節、描述、尺寸和重量、數量等），並按照監管規定（如報關）處理/準備商業文件 - 設計具成本效益的文件工作流程及程序 - 就執行文件工作流程及程序，與相關各方協調 - 就是否能有效利用資源及符合監管規定，檢討工作流程及程序
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠為運輸評估進出口貨物 - 能夠評估貨運及商業文件的監管規定 - 能夠規劃並設計進出口文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協調故障
2. 編號	LOCUSS302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參照既定的工作場所應急方案及程序作出判斷及決定，以協調故障和緊急情況。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有管理緊急情況的知識 • 認識應急管理概念 • 認識相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 評估故障和/或緊急情況 • 找出並澄清故障/緊急情況的起因及影響 • 應用相關故障/緊急程序（例如：火災警報時所執行的程序，及在需要急救時的應急醫療程序） • 辨認風險的性質，並將結果告知相關人士或當局 • 參照公司方針（例如：工作人員和訪客的安全，及將干擾和風險減至最低）採取適當預防措施及行動，以處理危險品和爆炸品/有害物質 6.2.2 諮詢相關人士 • 彙報故障/緊急情況的起因及影響 • 向相關當局提供協助及相關資料 • 取得緊急資料，並將資料通知相關人士 6.2.3 協調故障和/或緊急情況 • 為協調故障時的交通，採取適當措施 • 參照工作程序（例如：與應急控制團隊合作、給緊急服務提供充足資料、完成受影響地區的疏散工作及保護受影響地區）採取適當預防措施 • 參照既定的工作場所應急方案及程序尋求協助，以將風險及損失降至最低 • 採取適當防衛及控制措施，並保護故障和/或受影響地區 6.2.4 完成文件 • 完成並記錄所需文件及報告
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估緊急情況，並就情況徵詢相關人士的意見 • 能夠協調緊急情況，並完成處理文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用安全工作的規則和規例
2. 編號	LOCUSS303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用法定的安全規定，包括：法案及規條、守則及/或指引執行任務。工作涉及需認識適當的法定安全規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）及其附屬規例）。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有安全工作規則及規例的知識 • 認識相關安全規則及規例 • 瞭解運輸和物流相關行業的業務運作 6.2.1 解讀適用的安全規則及規例 • 為適用於執行日常基本操作活動的安全守則及規例，辨認並瞭解相關程序 6.2.2 應用所知的相關安全工作守則及規例 • 將所知的相關安全工作規則及規例應用至相關職能的工作上 • 按照適用的安全規定，執行通信 • 在適用的安全守則及規例下，保留所需的相應通信記錄 6.2.3 辨認並彙報危險情況 • 以所知的適用安全守則和規例不斷找出危險情況 • 按照適用的安全守則和規例，向相應人士彙報工作環境中已知的危險情況 6.2.4 遵守安全工作指引及程序 • 在適當情況下，按照指定適用的安全守則及規例遵守相關協議 • 按照安全守則及規例，完成填寫有關安全協議的相應紀錄和文件 • 按照適用的安全守則及規例，在工作時遵守相應安全措施
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠解讀適用的安全守則及規例 • 能夠應用所知的相關安全工作守則及規例 • 能夠辨認並彙報危險情況 • 能夠遵守安全工作指引及程序 • 能夠採取適當的安全措施
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行職安健程序
2. 編號	LOCUSS304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關的職業安全及健康規例（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）及其附屬規例），在工作活動中，執行職業安全及健康程序。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有職業安全及健康程序的知識 • 認識相關職業安全及健康規定 • 瞭解運輸及物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 取得職業安全及健康的資料與公司的方針及程序 • 取得職業安全及健康的法例規定和實務守則的相關資料 • 將公司職業安全及健康方針和程序的資料儲存至易於存取的地方 • 向工作團隊和相關人士準確及清楚地解釋資料 • 向相關人士提供風險辨認結果及風險控制程序的資料 • 作出定期檢討，以確保整個工作團隊能充分瞭解並遵守相關職業安全及健康規例 6.2.2 執程序，以辨認及評估危險 • 辨認工作場所現有及潛在的危險 • 以相應的風險級別評估已知危險 • 採取適當行動控制風險/危機，並將減至最低 6.2.3 執程序，以控制風險 • 執行並檢討現有的風險控制措施 • 執行並檢討工作程序，以控制風險 • 找出現行風險控制措施需要改善的地方，並向相關人士彙報 • 工作團隊須執行並遵守工作程序，以控制風險 6.2.4 計劃並監督內務維修護理安排 • 辨認內務維修護理並將任務歸納 • 妥善保養內務維修護理設備 • 將內務維修護理任務分配給團隊成員，並執行監督工作 • 按照環境和職業安全及健康規定，計劃內務維修護理程序及慣例 6.2.5 執行處理危險事項的程序 • 根據相關職業安全及健康法例執行工作程序，以妥善處理危險事故，並在適當情況下及時採取控制措施 • 調查並找出危險事項的起因 • 執行控制措施以將危險事故的風險減至最低，並在適當情況下提醒相關人士有關措施
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠執程序，以找出及評估危險 • 能夠管理內務維修護理安排 • 能夠執行風險控制程序，並處理危險事故
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用環境保護程序
2. 編號	LOCUEP301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用環境保護的基本原則及程序執行任務，並應參照相關操作程序及環境保護規例（例如：《空氣污染管制條例》（香港法例第311章））執行所有作業。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有環境保護知識 • 認識公司程序 • 瞭解物流業的公司方針及業務運作 • 瞭解環境保護規定 6.2.1 將工作所造成的污染影響減至最低 • 採取預防措施，以確保溢出的燃料、化學品、潤滑油及有害植物不會污染環境 • 有效地操作設備及車輛，以盡量減少過量排放廢氣造成空氣污染 • 按照規例及工作程序，在工作進行和處置廢物時保持工地整潔 • 執行廢物回收概念，以減少所棄置廢物的數量 • 使用適當的屏障阻止污染物由工地外洩 • 避免不必要開動引擎/設備，以減少污染 • 將工作所引至的噪音降至最低 • 通過適當關閉工作場所內不必要的照明、空調及發熱系統來執行節能概念 6.2.2 將維修過程所引致的污染影響減至最低 • 通過執行內務維修護理和環境保護的預防措施及程序，在維修和建設工作時採取適當預防措施，避免污染環境 • 將廢物棄置於指定的垃圾處理箱 6.2.3 避免危害環境 • 採取適當的預防措施，以避免危害脆弱的地點 6.2.4 安全及環保地運送/處理有害物質 • 按照政府規例及公司規定的運輸安全要求，遵守物質安全資料表中的指示 • 根據相關規例（例如：《廢物處置條例》（第香港法例 354 章））處置污染物 • 按照相關規例、工作程序和指引，處理及移動有害物質，致力將環境污染的風險降至最低 • 規劃危險貨物的運輸路線，以將對環境所造成的污染及污染物相關風險降至最低 6.2.5 完成填寫報告及文件 • 根據公司程序，彙報違反環境保護的情況 • 準確地完成填寫文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠在工作場所及職責上採取預防措施，以防止環境污染 • 能夠瞭解相關監管規定及工作程序處理污染物 • 能夠瞭解相關監管規定及工作程序處理廢物及污水 • 能夠就下列情況進行評估，以展示符合資格的表現：（一）能在各工作情況下將不同污染物所造成的影響減至最低（二）能找出脆弱的地點，（三）能處理污染物，並（四）能完成填寫所需文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	整理倉庫紀錄
2. 編號	LOCUCT303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在整理倉庫紀錄操作時，遵守相關規定及工作要求，執行職務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有倉庫操作的基本知識 • 認識倉庫操作 • 瞭解有關倉庫操作的工作程序及監管規定 6.2.1 決定紀錄管理系統及技術 • 確定並界定紀錄要求 • 確定並檢討可能滿足工作要求的紀錄系統類別 • 評估並所確認系統的利弊 • 選擇紀錄管理系統 • 根據業務要求，為建立所選定的紀錄系統採取適當行動 6.2.2 儲存倉庫紀錄 • 參考工作程序： ○ 收集並合併倉庫紀錄 ○ 以人手儲存紀錄和/或按照系統開發工程師的指示以電子方式儲存紀錄 ○ 保持紀錄 6.2.3 使用紀錄管理系統檢索信息 • 及時回應索取信息的要求 • 讀取及檢索所需紀錄
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠決定紀錄管理數據庫、存儲類型及技術 • 能夠收集、合併及儲存倉庫紀錄 • 能夠有效地使用紀錄管理系統
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協調貨物操作職務
2. 編號	LOCUCT304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用文書工作的相關知識，協調貨物裝卸操作職務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有文書工作的知識 • 認識有關貨物裝卸操作的文書工作 • 認識解決問題的技巧 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 6.2.1 監督文書工作 • 概述貨物操作職務與公司程序和其他職務的聯繫，並按照工作程序向相關人士說明 • 監督文書工作，以確保工作符合公司要求 6.2.2 解決業務問題 • 找出潛在及實際問題 • 收集並分析問題周邊的資料及證據 • 確定、評估可選擇的解決方案，並選出最佳方案 • 執行所選方案 • 按公司要求評估解決方案的效用 • 微調方案以取得更佳效果 6.2.3 安排貨物檢驗/視察 • 對集裝箱/貨物作出安排，容許授權人士接近指定貨物以執行貨物檢查/調查 • 完成填寫所批準的造訪紀錄 • 決定下一任輪班所需要的人手 • 評估並記錄貨物流動的新位置，以確保及時更新貨物狀態
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠協調並監督貨物裝卸文書操作 • 能夠解決操作問題 • 能夠安排所需的貨物檢驗/視察
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	核對紀錄和文件
2. 編號	LOCUCT305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照與物流相關行業的相應標準、守則及工作及文件要求（例如：海關規例及要求）評估紀錄和文件。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有文檔的知識 • 認識文檔流程 • 瞭解國際貨運 6.2.1 檢查文件 • 確保文檔符合公司及監管規定（例如：海關要求） • 定期檢查並核對文件，並與相關人士合作在限期或之前，完成文件 • 保持相關系統的紀錄 6.2.2 分析和評估紀錄 • 定期分析紀錄，以找出計劃未能預計的偏差 • 將找出的問題或潛在問題通知相關人士 • 以一貫的方式保持紀錄安全
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠檢查文件 • 能夠分析並評估紀錄
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	併裝貨物
2. 編號	LOCUCT306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關的操作程序及安全規定和規例（例如：職業安全及健康規定、危險品規例）高效地併裝貨物。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有併裝貨物的知識 • 具備處理貨物的基本知識 • 認識併裝貨物的運作 • 瞭解公司的方針及程序 • 瞭解相關監管規定 6.2.1 評估併裝貨物要求 • 按所指定的任務評估不同交通工具的容量及承載能力 • 評估個別托運貨物，以確定併裝貨物所需的相關資料 • 分析資料，以決定能否併裝貨物 • 確保貨物包裝要求符合公司及監管規定 • 根據相關監管規定及行業慣例，計劃貨物處理的程序 • 計算所併裝貨物的數量及尺寸 • 確保併裝足夠抵消給承運公司所支付運費 • 確保併裝符合運載工具的容量及操作能力 6.2.2 準備托運文件 • 為所併裝的貨物準備托運文件 • 根據客戶要求、相關地方及國際規例（例如：海關的規定及規例）及工作要求，書寫貨物的標籤要求 • 完成、記錄及儲存貨運文件 • 妥善處理特殊貨物（例如：考慮危險品的相應隔離規定）
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估併裝貨物範圍 • 能夠準備托運文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理貨物轉運
2. 編號	LOCUCT307A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用貨物轉運的知識，協調貨物轉運；並能按照相關的安全規例（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬條例）、工作要求及操作程序，執行所有作業。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨物轉運的知識 • 認識貨物轉運的原則 • 認識相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 準備貨物轉運 • 決定貨物特性，以辨認處理設備及要求 • 辨認貨物位置，並確定適當的轉運方式 • 制定貨物轉運路徑 • 準備工作區 • 組裝安全設備及其他個人防護裝備 • 計算起重設備的工作負荷上限（WLL）及安全工作負荷（SWL） • 根據起重設備及要求，確定安全轉運的工作次序 • 向相關人士彙報不安全的設備 6.2.2 貨物轉運 • 使用適當設備穩固貨物 • 安全地解除及移動貨物 • 轉運貨物時，確保沒有對機械/貨物造成損壞或對人員造成傷害 6.2.3 完成轉運 • 解放牢固安排，並確保沒有造成機械/貨物損壞或人身傷害 • 完成文件及貨物損壞報告 • 將工作區回復至正常工作狀態，並將設備交回倉庫
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠識別貨物特點，以決定工作要求 • 能夠安全有效地轉運貨物
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	訂購庫存品
2. 編號	LOCUCT308A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關的操作程序及工作要求，在工作場所執行訂購庫存品的工作。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有訂購庫存品的知識 • 認識訂購庫存品的原則 • 瞭解與物流相關行業的運作 • 瞭解工作程序及要求 6.2.1 處理庫存品訂單 • 準確處理庫存品訂單 • 維護庫存訂購及記錄系統 • 適當地記錄供應及採購合約 • 記錄新的供應及採購合約，並儲存文件以供檢索 6.2.2 跟進訂單 • 確保遞送過程符合協定的期限 • 與供應商及相關人士保持適當聯繫，以確保供應穩定 • 跟進供應鏈及相關問題，或將問題轉介給相關人士 • 根據協定的配置及工作要求，分派庫存品 6.2.3 完成文件 • 根據操作程序及訂購庫存品的要求，完成文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠處理庫存品訂單，並跟進訂單 • 能夠完成文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	整理貨物接收/發送/出口
2. 編號	LOCUCT309A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關的規例及工作要求，執行整理貨物接收/發送/出口的操作。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨物接收、發送和貨運代理原則的知識 • 認識貨物接收及發送運作 • 認識貨運代理的運作 • 瞭解安排出口貨物的程序 • 瞭解貨物處理及運作的相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 • 瞭解工作要求 6.2.1 計劃和組織貨物接收及發送 • 應用產品知識，進行庫存品分析 • 按照有關庫存品的特點，確定相關資源（例如：處理設備、人力資源、貨物管理設備等） • 訂定完成時間，以符合訂單要求 • 計劃工作流程，以符合指定期限 6.2.2 計劃和組織貨物出口 • 檢查貨物，以確保貨物符合包裝規格，並適合所安排的運輸類型及方法 • 檢查貨物，以確保貨物的標籤和標記符合本地及國際規例和工作要求，而貨物包裝亦符合監管規定，並適合所安排的運輸方法 • 檢查貨品是否屬危險品，並在適當時遵守國際海運危險貨物守則（IMDG）的包裝及標籤 • 記錄貨物成分或準備的差異，並採取行動 6.2.3 組織庫存品儲存和發送 • 選擇適合貨物和運輸方法的處理方法及設備 • 選擇貨物轉運的運輸方法 • 根據行業的最佳方法，組織裝載貨物程序 • 在組織裝貨時，遵從現行的行業慣例 • 分配和監督僱員、設備及在需要時設立臨時儲存區 • 通知個別人士有關工作要求、時限及相應的個人防護裝備 • 監察工作流程，並確保按監管規定將資源保持於高生產力水平 • 根據公司的方針及程序，記錄並彙報庫存品的差異 6.2.4 完成文件 • 根據工作程序及監管規定，完成合併和檢查所有相關文件 • 根據工作程序，識別文件的差異，並採取適當行動 • 根據工作程序，將文件記錄/存儲/轉發至適當地方

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠計劃和組織貨物的接收及發送 • 能夠協調貨運的準備 • 能夠組織庫存品的儲存 • 能夠完成記錄及文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行盤點
2. 編號	LOCUCT310A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關存貨控制知識執行盤點，並能按照相關運作程序及存貨管理方針和程序，執行所有作業。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識存貨控制 • 認識存貨控制的原則 • 認識與物流相關行業的運作 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司的方針及要求 6.2.1 計劃盤點 • 指出所需點算的存貨系統及貨物 • 指出盤點所需的資源 • 協助及指導團隊成員 • 分派團隊成員處理特定的任務及區域，並給成員提供明確指引 • 有效地計劃盤點運作 6.2.2 準備盤點 • 確定所需點算的存貨系統及貨物 • 確定所需資源 • 確定該分配的任務、區域及工作要求 • 有效地計劃工作次序 6.2.3 進行盤點 • 協調及執行盤點 • 理解庫存數據 • 確認庫存數據與存貨相符 • 點算及記錄庫存量 6.2.4 找出庫存差異 • 準確記錄及編寫庫存種類、數量和質量的差異 • 找出可能引至庫存差異的原因，並採取適當行動 • 將存放不當的貨物重新安置，並更新庫存記錄 6.2.5 完成文件 • 調整存貨數據，令貨賬相符 • 完成所需文件 6.2.6 更新文件 • 調整存貨數據，令貨賬相符 • 按審計要求調整資料 • 完成文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用貨物及存貨控制的知識執行盤點 • 能夠規劃、執行並檢討盤點作業
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	使用庫存系統以處理庫存
2. 編號	LOCUCT311A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用存貨管理的知識使用庫存系統，處理有關庫存的工作；並按照相關操作程序及存貨管理方針和程序，執行所有作業。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有存貨管理知識 • 認識存貨管理原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 辨認庫存控制和庫存系統 • 辨認庫存控制及庫存系統、軟件和設備 • 說明採用通用數據庫方法處理庫存紀錄和文件的原因 • 指出辨認及彙報矛盾/差異的程序 6.2.2 按照再訂貨流程維持庫存量 • 檢查庫存維持量 • 再訂購貨品以維持庫存量的要求 • 將數據輸入及輸出庫存系統 6.2.3 整理庫存數量並彙報差異 • 計劃盤點流程週期，並將工作分配給團隊成員 • 提供明確工作指引 • 進行盤點 • 找出不符合紀錄的原因及類型 • 按程序指出並糾正輕微差異 • 彙報重大差異 • 完成文件 6.2.4 完成報告和文件 • 從庫存紀錄系統找出所需編制報告的類型 • 為記賬及存貨控制，完成相關報告
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用庫存系統知識整理庫存 • 能夠辨認庫存控制及庫存系統 • 能夠為處理庫存，執行存貨及庫存控制系統
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	估計/計算重量和體積
2. 編號	LOSACT301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照監管及負載規定，為運輸工具或存儲系統估計/計算所運載貨物的重量和體積。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有估計及計算貨物重量和體積的知識 ● 認識基本估計及計算原則 ● 瞭解與物流相關行業的業運作務 ● 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 估計所運輸和/或存儲的貨物 ● 注意工作表格及相關文件上的要求 ● 確定貨物的形狀、平衡特點、尺寸及質量 ● 估計所需的存儲面積/容量 ● 合計總重量和體積，以便為運輸計算負載荷要求或評估存儲系統的負荷額 6.2.2 估計負載限制 ● 確定存儲系統或運輸工具的負載限制 ● 計算運輸工具及存儲系統的容量 6.2.3 安排負載 ● 將負載限於容許範圍內 ● 均勻地擺放貨物，以確保托板、卡車或其他存儲/運輸系統合乎安全比重 ● 完成並記錄適當工作文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠估計所運輸和/或存儲的貨物 ● 能夠估計運輸/存儲的負載限制 ● 能夠安排負載並完成工作文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行品質管理培訓項目
2. 編號	LOCUOM306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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	<u>表現要求</u> 6.1 人力資源管理及課程項目管理技巧 - 明白品質管理的概念 - 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方針 - 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 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 - 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 - 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 - 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 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠簡單地說明貨運及物流業的能力標準 - 能夠協助構思及設計基本品質培訓課程 - 能夠有效地執行基本品質管理課程及培訓項目 - 能夠有條理地保存培訓、技能和經驗方面的適當紀錄
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM302A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用高階英語進行商務溝通
2. 編號	LOCUOM307A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能使用與業務有關的高階英語，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	<u>表現要求</u> 6.1 高階英語溝通技巧 - 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 6.2 與客戶進行與業務有關的高階英語溝通 - 能運用與業務有關的高階英語，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 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： - 能運用高階英語，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 - 能夠使用物流業常用詞彙及術語
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUSM313A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用高階普通話進行商務溝通
2. 編號	LOCUOM308A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能使用與業務有關的高階普通話，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	<u>表現要求</u> 6.1 高階普通話溝通技巧 - 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 6.2 與客戶進行與業務有關的高階普通話溝通 - 能運用與業務有關的高階普通話，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 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： - 能運用高階普通話，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 - 能夠使用物流業常用詞彙及術語
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUSM314A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	保存及管理業務紀錄
2. 編號	LOSAOM301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關的紀錄管理程序、流程及要求，應用保存檔案的理論知識，執行保存業務紀錄的工作。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有紀錄管理的知識 • 認識紀錄管理原則 • 瞭解處理業務紀錄的相關監管規定 • 瞭解公司的方針及要求 6.2.1 處理業務紀錄 • 按照機構標準辨認需要納入業務/紀錄系統的資料/紀錄 • 參考公司要求將紀錄分類 • 遵守處理業務紀錄的保安及存取規定 6.2.2 更新業務或紀錄系統 • 辨認並以書面形式記錄所需納入業務/紀錄系統的受管制資料 • 更新業務/紀錄系統內的受管制資料 • 記錄並更新業務/紀錄系統內受管制的資料 • 辨認並把業務活動紀錄存檔 6.2.3 編制報告 • 理解報告要求，並就所需內容及次數作出澄清 • 按照指示、要求及企業安全和存取程序，使用業務/紀錄系統編制報告
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠整理、執行並監察業務或紀錄系統 • 能夠促進機構上下的有效檔案保存及管理實務
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	LOCUQM306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在品質管理工作上，處理貨運及物流服務質素問題。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 貨運及物流服務品質檢定報告的格式及內容重點 • 明白品質管理的概念 • 掌握管理理念在服務質量控制的應用 • 認識公司所制定的品質管理計劃，其中包括： ○ 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 6.2 處理各種服務質素情況及問題 • 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
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 能夠檢查每個服務執执行程序，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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM301A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用品質管理知識
2. 編號	LOCUQM307A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用質量管理知識執行貨運及物流服務解決方案的職務，並作出判斷。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有質量管理知識 • 認識質量管理原則及驅動質量改善的技術（如：「質量功能配備」（QFD）、「國際標準化組織認證」（ISO）、「持續改善法」（Kaizen）及「六標準差」（Six Sigma）管理法等） • 瞭解貨運及物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 取得並理解相關質量管理信息 • 找出並取得相關質量管理要求 • 分析所得的質量管理信息，以決定是否適合及適用於機構 • 制訂分析結果，並決定相關的質量管理建議 6.2.2 使用質量管理知識 • 將相關質量管理要求及建議應用至物流工作上 • 評估、檢討及記錄建議的成效 • 在需要時調整建議，並以書面形式記錄所作出的調整，以便日後執行
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用質量管理知識作出建議及判斷 • 能夠取得並理解質量管理信息
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用質量控制程序
2. 編號	LOSAQM301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關工作場所的質量標準及規例（如：國際標準化組織認證(ISO)9001），應用改善質量的知識執行工作。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有質量保證的知識 • 認識質量保證原則及客戶要求 • 瞭解公司的方針及程序 • 瞭解與物流相關行業的相關質量標準及規例 6.2.1 應用質量概念 • 對自身所提供服務或產品的質量負責，以符合內部及外部客戶的需要 • 參考機構的方針及程序所定立的質量標準，在時限內完成工作 • 將基本的質量概念應用至工作上 6.2.2 改善測試 • 計劃並測試工作改善流程 • 检查工作改善流程測試的成果及是否符合工作要求 6.2.3 執行改善 • 按照公司的質量程序執行改善措施
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用質量概念 • 能夠為工作規劃質量改善程序 • 能夠執行改善措施
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用質量控制系統
2. 編號	LOSAQM302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能將質量保證原則及程序應用於工作上，以執行質量改善措施及質量控制系統（如：「國際標準化組織認證」(ISO)9001、「質量功能配備」(QFD)、「持續改善法」(Kaizen)及「六標準差」(Six Sigma)管理法）。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有質量保證的知識 • 認識質量保證的相關原則 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 按照質量改善系統工作 • 遵守質量改善系統指引及按照系統要求執行職務，並滿足客戶要求 • 參考公司方針及程序所定立的質量標準，完成工作 6.2.2 使用質量改善系統、工具及技術 • 檢測服務/產品質量，並彙報與規定標準所出現的差異 • 監控及調整所需操作/服務的質量，以確保客戶感到滿意 • 使用質量改善工具及技術，有系統地提高工作與服務質量
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用質量保證的相關知識 • 能夠按照質量改善系統工作 • 能夠應用質量改善系統、工具及技術，以提高工作/服務質量
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用資訊及通訊科技知識
2. 編號	LOCUEL305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能將資訊及通訊科技知識，應用至作為進階國際貨運代理職能的一部分的工作上；並應能按照適用於物流服務供應商的相關機構方針和程序、業務守則及規例，執行所有作業。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有資訊及通訊科技知識 • 認識資訊及通訊科技概念 • 瞭解國際貨運代理的業務運作 6.2.1 使用和解釋資訊及通訊科技上的數據 • 定期從適當渠道讀取適用於國際貨運代理的資訊及通訊科技數據 • 將適當的資訊及通訊科技信息使用及應用於貨運項目上 • 持續發展專業，以確保能趕上與行業慣例及公司標準程序有關的最新資訊及通訊科技知識 6.2.2 證明擁有適用於資訊及通訊科技的知識 • 通過成功完成貨運項目上一系列的真實及模擬作業，證明擁有作為國際貨運代理能有效執行職務所需的相關資訊及通訊科技知識 6.2.3 將資訊及通訊科技知識應用至貨運職能上 • 貫徹地將適用於資訊及通訊科技的最新資訊應用至執行國際貨運代理的職務上
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠保持掌握與國際貨運代理職務相關的最新資訊及通訊科技知識 • 能夠解讀並應用國際貨運代理職務所需的最新相關資訊及通訊科技
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	LOCUEL306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 電子訊息交換(EDI)的基本知識 • 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： ◦ 電子訊息交換 ◦ 可擴展標示語言(XML) ◦ 數碼貿易運輸網絡(DTTN) • 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 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 • 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) • 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 • 發送電子訊息到相關單位 ◦ 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 • 接收來自相關單位所發出的電子訊息 ◦ 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 • 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
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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、接收和傳遞
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL302A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計貨運電腦報表
2. 編號	LOCUEL307A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 物流作業及相關電腦報表的基本知識 - 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 6.2 設計物流作業常用的電腦報表模版 - 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 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL303A

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	LOCUEL308A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 電子商貿作業的基本知識 ● 瞭解電子商貿的種類，包括： ○ 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 ● 瞭解公司及其相關單位之間的電子商貿關係 ● 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 ● 認識公司的電子商貿作業程序，其中包括： ○ 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 ● 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 ● 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 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 ● 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	本能力單元的綜合成效要求為： ● 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL304A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用網絡平台以提供物流支援服務
2. 編號	LOSAEL301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在物流運作時使用公營、私營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	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 基本物流業網絡平台知識 • 瞭解網絡平台概念 • 瞭解公司的運輸流程及運作 • 瞭解網絡平台在運輸流程上所發揮的作用 • 瞭解網絡平台的功能及使用程序 • 瞭解網絡平台電子的保密功能、文件及資料的公開程度 6.2 應用物流業網絡平台作物流操作 • 運用物流業網絡平台功能作日常文件編製、文件傳遞、公開資訊、資料傳遞、上載、下載、儲存及分析 • 運用物流業網絡平台作貨物追蹤及行內市場交易 • 為平台揀選並決定適合的個別網絡的運作性質、公開程度、接收和處理人員的身分及訊息的保密程度 • 記錄及儲存網絡平台操作 • 將作業完成的訊息、結果或反饋伸延至公司內部運作 • 參加平台服務供應商所提供的培訓及工作坊 • 定期收取網絡平台服務供應商的更新訊息，並掌握訊息對日常運作的影響
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能有效地運用服務網絡平台上有關功能，正確地掌握使用網絡平台服務軟件的程序 • 能按照公司的操作需要，在網絡平台完成物流運作的訊息處理、傳遞、分析等活動 • 能按照公司的操作需要，把在網絡平台上完成的操作紀錄，轉至公司內部運作
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	核實保險證書、保單或相關文件
2. 編號	LOCULC301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在指導下合法及妥善地核實保險證書、保單或相關文件事宜。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有法例規定及保險業運作的知識 - 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 - 操作一般電腦軟件／公司所應用的軟件 - 描述保險證書、保單或相關文件其不同之處、法律效力及重要性 - 描述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 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 - 執行實施後的程序 - 儲存檔案 - 向相關人士配送文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： 在指導下能合法及妥善地核實保險證書、保單或相關文件
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL305A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用保險法之基本原則處理保險事宜
2. 編號	LOCULC302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能，能夠應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	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 保險合約之基本原則 • 認識保險業監理處的架構 • 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、告知義務、保險利益原則及損害補償原則等的法律定義 • 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 6.2 運用保險合約之基本原則處理保險事宜 • 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 • 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 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用保險法的原則處理索賠
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	遵守與物流業有關的監管規定
2. 編號	LOCULC303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守與物流業務運作相關的法律及監管規定，包括：物流保安、貨物處理安全，以及其他適用的法例。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有相關法例及監管規定的知識 • 認識與物流相關行業的相應法例及監管規定 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 • 瞭解管理物流保安的相關組織（例如：ICAO, IATA, WCO及GAO） • 瞭解相關保安規定，包括保安計劃（例如：RAR及ISPS）、保安概念（例如：AEO）及保安方案（例如：C-TPAT） 6.2.1 按照公司操作程序處理貨物 • 在業務運作中應用相關的業務守則、法例及行業規定 • 按照相關的公司保安方針和程序及監管規定運送、儲存及處理貨物 6.2.2 維護物流保安 • 按照有關物流保安的監管規定及公司操作程序處理並組織資訊 • 按照有關物流保安的監管規定及公司操作程序管理紀錄存取 6.2.3 遵守相關法例和政府規定 • 確定相關政府及監管規定 • 確保運輸及物流操作符合相關保安規定
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照保安程序處理貨物 • 能夠維護物流保安 • 能夠確定並遵守相關政府及監管規定
8. 備註	

物流業從業員
(支援及輔助服務)
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	與客戶建立關係
2. 編號	LOCUSM412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能與客戶建立關係並作出銷售簡報。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識客戶關係管理 • 認識客戶關係管理原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 與客戶建立融洽關係 • 與客戶建立融洽關係，並為此對客戶的需要和要求表示關心 • 保持高度專業操守，以提高公司的形象及信譽 • 準確地找出客戶的需要，以將客戶滿意度及銷售量提升至最高 • 應用合適技巧將銷售量增至最高 • 給客戶充分的資料 6.2.2 應用專業知識 • 給客戶提供準確的產品資料，以便對方作出購買決定 • 評估產品特點及產品/服務的利/弊，並給客戶建議 • 將客戶對產品/服務的興趣增至最高，並提供不同的付款方案 • 準確地計算價格及折扣 • 準確地說明後備支援服務，並按照相關法例要求向客戶作出保證 • 給客戶合適的聯絡資料 • 將客戶資料及交易詳情準確地輸入客戶數據庫，以便日後跟進 6.2.3 計劃銷售簡報 • 計劃簡報以介紹產品特色 • 根據產品特色及公司的經營方針（例如客戶簡介）選擇客戶群 • 準備宣傳資料，並將資料分發給目標客戶群 • 安排並準備一系列的產品/服務作為簡報，以加強公司形象 6.2.4 執行銷售簡報 • 確保為簡報準備充足資源（例如：支援員工、宣傳小冊子及介紹資料等） • 應用有效溝通技巧，引起客戶的興趣，以鼓勵與客戶之間的互動 • 按照預定標準評核簡報的成效，並提供適當的建議，令簡報更精益求精 6.2.5 有效地處理棘手客戶 • 回應客戶投訴，並給客戶提供支援 • 通過主動聆聽及提問鼓勵客戶說出問題，並將客戶的不滿降至最低 • 以雙方皆能接受的解決方案，處理問題 • 培養客戶對服務員及產品/服務的信任及信心，以培養長遠信賴關係

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠發展並保持專業知識，以便能為客戶提供準確的產品資料 • 能夠規劃及執行銷售簡報 • 能夠制定、記錄及利用客戶數據庫，用以舉辦營銷活動 • 能夠回應客戶投訴，並有效地解決問題 • 能與客戶建立長遠關係
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	帶領銷售團隊
2. 編號	LOCUSM413A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能帶領銷售團隊，並有效管理資源。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識銷售管理 • 認識銷售管理原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作及經營環境 • 瞭解公司方針及程序 • 瞭解相關監管要求 6.2.1 帶領銷售團隊 • 找出個別團隊成員的特殊需要及需考慮的情況 • 找出並處理適合個人、情況、時間及地區的特殊操作應變措施 • 保持管理一致 • 處理並跟進團隊的需要及要求 • 通過進一步解釋決定並及時作出回應，令溝通變得可靠 • 找出溝通及信任關係決裂的情況，並解決問題 6.2.2 管理所涵蓋的銷售團隊 • 向團隊營業代表清晰交代服務水平的目標表現及營業額，以確定對方能夠理解要求 • 與銷售團隊成員訂立銷售報告的詳情、格式及提交報告的最後期限 • 分析並執行銷售團隊成員所提交的報告 6.2.3 管理銷售團隊的資源 • 給銷售團隊調配預算及資源 • 鼓勵團隊成員達到個人及團隊的營業額和目標表現 • 決定銷售團隊操作所需的設備及資源 • 為銷售團隊制定索取資源的程序 • 在需要時處理銷售團隊的額外資源申請 • 按照預算及操作要求，管理銷售團隊的設備 • 監察銷售團隊的資源開支是否遵守預算 6.2.4 舉辨銷售團隊會議 • 按需要安排銷售團隊會議，並分配資源 • 協助銷售團隊會議能按照所同意的議程及目標進行 • 準備備忘錄、紀錄及會議報告 • 確保能達到現場及銷售團隊會議的成果 6.3 管理銷售團隊 • 確保銷售、服務及管理活動能反映業務銷售及服務方針和程序 • 確保組員的個人行為能反映公司所鼓勵的價值及文化 • 確保組員的個人表現能達成預期業績及團隊目標

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠訂立並向團隊成員溝通應有的表現標準、營業額及個人表現要求 • 能夠按照工作團隊、緊急應變及表現情況，評估並修改領導風格 • 能夠交代營業額/服務目標和計劃，並向相關人士彙報業務及成果
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	推銷產品和服務
2. 編號	LOCUSM414A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在向客戶推銷服務及產品時，應能按照情況作出決定及判斷。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識市場營銷管理 • 認識市場營銷原則 • 瞭解客戶服務的相關知識 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 找出推銷產品及服務的機會 • 辨認可銷售給客戶的產品及服務 • 綜合產品與服務的技術規格及應用範圍 • 按照特定客戶或客戶群的要求，配對訂制合適的產品及服務 • 就客戶的要求或潛在要求，說明產品及服務特點（包括技術規格） • 在適當時，將客戶轉介予專業人士或服務 6.2.2 洽談銷售 • 接觸客戶以發掘有潛的銷售機會 • 按照客戶需要與客戶接洽達成協議，以完成銷售 6.2.3 完成銷售 • 完成與客戶洽談合同 • 與客戶保持聯繫 6.3 檢討產品及服務營銷的成效 • 檢討銷售及營銷活動 • 決定業績標準 • 收集數據以評估目前的表現 • 找出實際表現與業績標準之間的差距 • 提出建議，以達到所定立的業績
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠辨認機會以推銷產品及服務 • 能夠接觸客戶，並洽談銷售 • 能夠完成與客戶洽談合同 • 能夠檢討銷售及營銷活動的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	計劃物流需求評估
2. 編號	LOSAPD401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用物流業務的知識，並遵守既定的評估流程及程序，進行物流需求評估。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有物流需求評估的相關知識 • 認識物流貨運原則 • 認識需求評估原則 • 瞭解需求評估流程及程序 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 認識公司方針及程序 6.2.1 找出及分析當前形勢 • 就提供有關物流需求評估意見的要求，觀察、聽取並瞭解情況 • 向相關人士找出並確認當前形勢，如營商環境及慣例等 • 檢查機構目標、實力、資源及客戶業務的內部和外限限制 • 分析、解讀及界定情況和問題 • 調查有關問題，並向相關人士尋求意見以瞭解調查結果 6.2.2 找出必要或理想情況 • 找出業務成功的必要或理想條件 • 分析業務、做法、職務/工作標準、技能、知識，及能成功達至理想情況的能力要求 • 找出必要的關鍵任務，並將實際需要從感知需要和願望中區別出來 • 分析、解讀並界定情況和問題 • 調查有關問題，並向相關人士尋求意見以瞭解調查結果 6.2.3 找出差距 • 分析並評估所界定的形勢與當前及理想情況的問題 • 找出當前情況及理想條件之間的差距 • 找出具體問題及機會，並按機構的關鍵需求，安排優先處理次序 6.2.4 找出可行的選擇及方案 • 評估並檢討引至已知績效能問題的原因及相關機遇 • 就相關諮詢，找出並評估可行的選擇 • 以優先次序排列並考慮選擇 6.3 提出有效的建議及意見 • 檢討並評估已知的機構需求及可行選擇 • 就物流能力發展、機構和業務發展，及/或其他干預與利益相關者共同制定、討論並提出建議 • 恰判、以書面形式記錄，並將利益相關者的要求納入文件內 • 在限制內提出結論性的意見，意見需有效實用

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠辨認並分析當前形勢及理想條件 • 能夠找出差距、按優先次序考慮關鍵需求及可行選擇 • 能夠檢討需求及選擇 • 能夠提出有效的建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行數據分析
2. 編號	LOSAPD402A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用分析數據的知識，分析工場業務的數據。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有數據分析的知識 • 認識數據分析原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解工場方針及程序 6.2.1 找出適合使用統計工具的情況 • 辨認統計數據的各種表示型式 • 辨認統計數據的用戶 • 按照工場的使用情況配對表示統計數據的形式 6.2.2 收集數值數據 • 找出收集數據的目的 • 建立數據或資料渠道 • 選擇適當的數據收集方法 • 使用數學流程整理數據 • 核對數據準確無誤 • 估計並描述可能出現的誤差結果 6.2.3 執行數據分析 • 在適當情況下，以圖形、表格及相關統計表示形式介紹所收集的數據 • 使用電子表格或流程圖介紹數據 6.2.4 從數值數據解讀模式及趨勢 • 留意出現不一致的結果，並提供解釋的理由 • 留意數據的模式及趨勢 • 解釋數據的模式及趨勢 • 找出問題並提出可行的解決方案 • 使用適當工具/技術，以鼓勵團隊/小組成員解讀及應用統計數據 • 彙報結果，以便與組織成員分享成果 6.3 將分析結果有效地應用至工作業務上 • 從分析結果找出可行的措施，以改善操作 • 提出能改善工場操作的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為: • 能夠收集數據、進行數據分析，並能從所收集的數據解讀趨勢及模式 • 能夠將統計分析結果應用至工場操作上
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察供應商或承辦商表現
2. 編號	LOSAPD403A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用管理供應商的知識，監察供應商或承辦商的表現。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識供應商管理 • 認識相關供應商管理原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 管理與供應商或承辦商所簽訂的合同 • 以書面形式記錄並執行工場的收貨/服務程序 • 評估所收到的商品/服務是否符合合同要求 • 按照合同要求分析供應商或承辦商的做法是否有偏離條款 • 在權力範圍內採取行動，糾正偏離條款的情況 • 將偏離條款的地方，向相關人士彙報 6.2.2 完成文件 • 完成填寫註釋及績效評估，並將資料附加於供應商或承辦商檔案內 • 就偏離條款的情況，以書面形式記錄，並將資料附加於供應商或承辦商檔案內 • 定期更新並保存系統紀錄 6.3 檢討供應商或承辦商的表現 • 決定表現要求 • 收集數據及信息，以評估供應商或承辦商的實際表現 • 找出實際表現與預期表現之間的差距 • 給供應商或承辦商反饋 • 提出能改善供應商或承辦商表現的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為: • 能夠應用工場程序，以監察並彙報供應商或承辦商的表現 • 能夠找出並分析供應商或承辦商偏離條款的做法 • 能夠檢討供應商或承辦商的表現
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理盤點程序
2. 編號	LOSAPD404A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用庫存管理的知識，處理存貨盤點程序。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識庫存管理 - 認識庫存控制原則 - 瞭解工場程序及要求 6.2.1 保持存貨記錄 - 保持及監控庫存量及庫存紀錄 - 在適當時保持、監控及修改庫存的再訂貨週期 - 按照機構方針，保持並安排貨品的運送及貯存 6.2.2 執行盤點及庫存流轉流程 - 向組員解釋並澄清盤點策略及程序 - 給個別員工分配盤點任務 - 監督組員執行盤點任務 - 制定並執行盤點及庫存流轉程序 6.2.3 確定存貨的損失 - 定期對比預測及實際數據，以找出、記錄及評估損失 - 找出可避免的損失，並提供理據 - 就可避免的損失，推薦並執行可行的解決方案 - 為管理層準備準確的盤點數據報告 6.3 檢討盤點程序 - 定期檢討盤點程序 - 找出能影響盤點成效和效率的因素。 - 提出能改善盤點流程建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠將盤點知識應用至工作上 - 能夠保持存貨紀錄，並找出存貨的損耗 - 能夠執行盤點流程及程序 - 能夠檢討盤點程序
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察商品購買活動
2. 編號	LOSAPD405A
3. 應用範圍	本能力單元適用於需要進行採購作業的物流服務供應商。從業員應能應用採購知識，擔任監察商品購買活動的任務。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有採購知識 • 認識採購原則 • 認識產品管理原則 • 瞭解相關營商環境 • 認識相關監管規定 • 瞭解公司方針及要求 6.2.1 分析市場 • 找出並分析與產品管理相關的方針及程序 • 評估客戶需要及市場趨勢，以監控客戶要求 • 研究新產品/服務 • 為提高商機，尋找、評估、執行並檢討機會 • 監控產品範圍，以找出個別項目的季節性變化及需求 • 監控市場的競爭狀況 6.2.2 分析能影響業務水平及範圍的因素 • 應用相關技術/工具，以找出能影響營業額的因素，並彙報現有和潛在的業務損失及能影響業務操作的損耗 • 分析公司的銷售數據，以找出各產品線的貢獻 • 決定產品要求及產品組合 • 按照公司方針（例如：銷售增長及客戶資料）決定產品線的未來方向 6.3 有效地計劃產品範圍 • 參考分析結果，制定並執行採購計劃 • 決定產品線的未來發展方向 • 聯絡相關人士，以協調營銷及銷售活動 • 分析公司的銷售數據，以決定分攤比率 • 參考之前的數據及對需求和利潤的預測，以決定投資水平 • 找出能改善分攤的機會，並付諸行動改善分攤 • 按照公司方針，決定產品要求及產品組合 • 根據季節變化、特別活動及供應商的交貨時間決定產品的數量 • 在適當情況下，分析、評估並調整產品範圍及供應渠道
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出並分析公司的產品及營銷策略和程序 • 能夠分析能影響業務水平及範圍的因素 • 能夠制定、執行並評估商品購買活動
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行後勤支援的分析活動
2. 編號	LOSAPD406A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能自行作出判斷及決定，以執行後勤支援分析任務。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有後勤支援的知識 • 認識後勤支援原則 • 認識與物流相關行業的業務運作 • 瞭解用於找出、發展後勤支援及系統要求的相關分析技術和方法，以平衡表現及成本 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 準備進行後勤支援分析 • 參考機構策略（例如：減少浪費及考慮產品生命週期的成本效益）找出物料及系統的需要和功能，並諮詢利益相關者的意見 • 通過協商與利益相關者發展有效關係 • 分析並決定可能影響後勤支援分析工作的條例、機構方針及程序 • 找出並取得相關後勤支援分析的信息來源 • 參考標準程序（例如：通過群發電子郵件通知員工有關分析結果，及所建議的行動計劃）與負責後勤支援分析的人士溝通 6.2.2 進行後勤支援分析 • 使用適當的分析方法和技術，找出並制定相關後勤支援活動 • 參考後勤支援計劃及可用資源，給後勤支援分析活動分配資源 • 在資源限制內，進行並完成後勤支援分析活動 • 找出、界定、限定及量化後勤要求，以平衡表現及成本 • 按照後勤要求執行、監控並修訂後勤支援分析活動 • 向利益相關者彙報後勤支援分析表現 6.3 檢討後勤要求 • 定期掃描經營環境，以找出業務運營的變化 定期進行後勤支援分析，提供全面方法分析、界定並決定物流要求，平衡表現與成本，以優化整體後勤支援系統
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用相關數據及信息管理流程 • 能夠採用適當的技術/工具，進行後勤支援分析 • 能夠應用綜合後勤支援知識以協助執行工作及解決問題 • 能夠使用後勤支援分析檢討後勤要求
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行綜合後勤支援流程
2. 編號	LOSAPD407A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用綜合後勤支援的知識，自行作出決定及判斷以執行綜合後勤支援任務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有綜合後勤支援知識 • 認識綜後勤支援概念（即將後勤支援集成至一個由生產到交貨的產品生命週期管理流程，並計劃、安排及控制所有後勤支援部分） • 認識產品生命週期管理概念 • 瞭解機構方針及程序 6.2.1 準備應用綜合後勤支援流程及程序 • 將職業安全及健康（OSH）（例如：職業安全及健康條例（香港法例第 509 章）及其附屬規例）和環保條例（室內空氣質素計劃）應用至整體操作上 • 參考機構方針及程序（例如：收購流程、預算限制及安全規定）為工作找出、取得並準備所需的資源及設備 • 找出並取得綜合後勤支援要求的相關信息渠道 • 分析所得綜合後勤信息，以找出產品生命週期管理的綜合後勤支援要求 6.2.2 執行綜合後勤支援流程及程序 • 找出績效要求，並為改善綜合後勤支援提出建議 • 在資源限制內，執行並完成綜合後勤支援作業 • 按照不斷變化的情況，實施、監控並調整綜合後勤支援作業 6.2.3 彙報綜合後勤支援流程及程序 • 彙報綜合後勤支援的結果 • 監控並檢討綜合後勤支援作業，以確保系統/設備能正常運作 • 建立綜合後勤支援紀錄 • 更新並以書面形式記錄綜合後勤支援 6.3 檢討綜合後勤支援流程的執行情況 • 決定綜合後勤支援的預期成果 • 收集相關資料以介紹實際成果 • 找出實際及預期成果之間的差距 • 為取得預期成果，提出能改善綜合後勤支持流程的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用綜合後勤支援的知識，以支援產品生命週期的操作 • 能夠實施、監控並檢討綜合後勤支援流程 • 能夠檢討綜合後勤支援流程的執行情況
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	評估供應商或承辦商
2. 編號	LOSAPD408A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照機構方針及程序，作出評估供應商/承辦商的判斷及決定。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有管理供應商的知識 • 認識供應商管理原則 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 分析供應要求 • 找出所需商品/服務的採購目的及規格 • 制定評估現有供應商/承辦商表現的標準 • 決定向每家供應商/承辦商訂購貨物/服務的數量 • 決定訂購/需要商品/服務的次數 6.2.2 評估有潛質的承辦商/供應商 • 為所需產品/服務物色供應商/承辦商 • 取得商品/材料/服務的比較價格 • 評估供應商/承辦商的能力，以維持一貫水平 • 按照既定標準，評估供應商/承辦商 • 挑選候選供應商/承辦商的名單，並按照價格的競爭性及可提供優質服務供應/承辦商的能力，制定候選名單的優先次序 • 以書面形式記錄甄選結果 • 保存甄選過程資料及數據的紀錄
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析供應要求 • 能夠評估有潛質的承辦商/供應商
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行關稅/貨稅估價
2. 編號	LOSAIE401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照關稅估價功能的相關海關及監管規定（例如：《應課稅品條例》（香港法例第109章）及其附屬條例）執行關稅估價工作。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有關稅/貨稅估價知識 • 認識關稅估價功能 • 認識相關的海關及有關法規 • 瞭解工作要求 6.2.1 應用合適的估價方法 • 按照海關及相關法例，辨認所用的交易估價方法及替代估價方法 6.2.2 為關稅估價找出進口銷售交易合同 • 為海關估價找出進口商及銷售商 • 為海關估價找出相關合同 • 找出與合同相關的交易條款 6.2.3 決定價格及調整價格的要素 • 辨認構成已付或應付價格的組成部分 • 按照相關法例作出價格調整 • 按照相關法例調整相應成本 6.2.4 計算關稅 • 按照海關及相關法例決定貨品的進出口日期和地點 • 應用適當匯率計算交易價值 • 找出估值建議的要求 6.2.5 按照立法規定記錄報關申請/申報表上的估價資料 • 找出報關表上的相關估值部分 • 完成填寫報關表上的估值資料 • 檢查計算並按需要核對結果 • 按照海關及相關法例規定與公司程序，保留已完成的文件 • 將相關文件傳送給客戶
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用相關估價方法 • 能夠辨認關稅估價的合同 • 能夠決定價格及調整價格的要素 • 能夠辨認與價格相關的成本要素 • 能夠計算關稅 • 能夠記錄報關申請/申報上的估價資料
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行緊急事故程序
2. 編號	LOCUSS402A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用緊急情況管理和職業安全及健康的知識執行緊急事故程序。所有工業應根據職業安全及健康守則/規例和公司有關意外或緊急情況的要求執行（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬規例）。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有應急管理和職業安全及健康的知識 • 認識應急管理原則 • 認識職業安全及健康守則和規例 • 瞭解應用緊急應變程序的情況，例如：火災、洩漏化學品、洩漏煤氣、急救、爆炸、自然災害、暴亂及在工作場所發生的暴力事件 • 瞭解相關監管規定 6.2.1 回應事故 • 收集、分析並確認事故、意外及緊急情況的詳情 • 找出並參考緊急應變程序（包括一連串的指示、災難應變計劃、疏散、事故報告及傷害報告）即時執行所需的協調要求 • 澄清所需支援，並即時作出彙報 • 尋求協助 6.2.2 協調現場活動 • 到達現場後即時控制現場活動，並就有關行動通知在場操作人員及其他當局 • 在機構要求及職責範圍內（例如：首先保護生命；第二防止危害蔓延；第三保存受影響地區的資產；及第四消除危害）協助客戶及操作人員 • 將傷者的詳細個人資料，包括姓名及受傷性質，通知有關人士 • 在方針及法律範圍內，協助有關當局 6.2.3 完成事故/緊急程序及填寫紀錄 • 提供相關信息 • 完成並處理文件及報告 6.2.4 完成跟進行動 • 交代受影響人士的詳細個人資料(例如：向家屬透露傷者姓名、受傷性質及後續治療) • 調查事故並完成填寫報告 • 檢討意外程序及緊急應變計劃的成效，並在需要時提出修改建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠回應事故並協調現場活動 • 能夠完成事故/緊急程序及填寫紀錄 • 能夠採取後續行動，以及能檢討意外程序和應急計劃的成效，並提出建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行運輸法規遵守的體系
2. 編號	LOCUSS403A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關公司方針、程序及法例規定（例如：廢氣及噪聲排放標準、車輛檢驗及重量限制）執行職務，以實施並領導運輸法規遵守的體系。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有相關運輸監管規定的知識 • 認識相關運輸監管規定 • 認識運輸業務及貨物裝卸 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 辨認並解讀相關規例 • 找出相關運輸規例來源 • 獲取有關運輸規例的信息 • 正確解讀信息 • 按照相關監管規定（例如：廢氣及噪聲排放標準、車輛檢驗及重量限制）辨認責任及職責 6.2.2 遵守運輸規例執行工作 • 按照貨品類別要求，執行運送程序 • 遵守行業指引及相關監管規定執行工作 • 完成操作紀錄 • 評核行為守則及有否遵守運輸規例，以確保能符合法律規定 6.3 按照運輸規例檢討操作 • 找出運輸操作需要改善的地方（例如：更換過時的柴油商業車輛獎勵計劃） • 提出能有效改善運輸規例、方針、程序及方案的建議 • 評估是否能遵守運輸規例，並按需要修改遵守要求
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠識別並解讀相關運輸規例 • 能夠遵守運輸規例執行業務 • 能夠找出運輸程序可改善的地方，並提出建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行運送危險品/有害物品的安全標準
2. 編號	LOCUSS404A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照業內貨運標準及法例要求（例如：《危險品條例》）（香港法例第 295 章）及其附屬規例）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	<u>表現要求</u> 6.1 危險品安全標準的相關知識 • 瞭解危險品的種類及特性 • 瞭解有關處理危險品的貨運標準 • 瞭解潛在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 6.2 執行運送危險品的安全標準 • 將危險品的付運要求及需知提供予付貨人或其代理 • 建立單據檢查程序，留意潛在危險品的付運 • 安排前線員工的培訓，其中包括： ○ 目測危險品包裝、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 ○ 存放危險品 • 與監管機構作定期溝通 6.3 進行審計 • 處理例行檢查以符合監管規定 • 參考業內對危險品的貨運標準及相關監管規定，進行公司的內部審計
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能按照相關監管規定執行有關空運危險品的安全標準 • 能夠進行內部審計以確保符合安全貨運標準
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOAFSS403A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定並執行危險品/有害物品的儲存程序
2. 編號	LOCUSS405A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守相關職業安全及健康法例、工作程序及方針，執行危險品/有害物品的儲存程序。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有處理危險品/有害物品的知識 • 認識危險品/有害物品的處理方法 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 獲取資料 • 辨認、儲存並提取所需的危險品/有害物品的法例規定 • 以容易獲取的位置及方式，儲存工場職業安全及健康政策和安全工作程序的資料 • 就相關公司方針和程序及法例規定解釋資料 • 向工作小組解釋應用控制措施的資料，以及識別危險、風險評估的成果 6.2.2 識別及評估風險 • 從所得到的資料，包括標籤類別、聲明、物料安全數據表，辨認危險品/有害物品 • 若發現有害物品或危險貨品未有標上適當標籤時，向相關人士提出確認 • 評估並彙報儲存已知有害物品或危險品的相關風險 6.2.3 制定及執行風險控制程序 • 執行、監控並檢討安全儲存有害/危險物品的風險控制措施 • 制定並執行工作程序，以控制風險 • 監控風險控制程序 • 辨認並向適當人士彙報現行風險控制措施所需改善的地方
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠辨認並彙報危險品及有害物品的相關風險 • 能夠制定並執行風險控制程序
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定安全工作環境
2. 編號	LOCUSS406A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在執行職務時應能按照相關監管規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬規例）作出判斷及決定，以建立並維持工作場所安全、逐步認識及運用職業安全及健康方針和程序。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有職業安全及健康知識 • 認識與物流操作相關行業有關職業安全及健康的規定 • 瞭解與物流操作相關行業的相應法例、守則及標準 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 計劃並執行安全規定 • 作為整體生產規劃演習的一部分，執行職業安全及健康風險評估 • 制定方針及程序，以執行公司安全要求 • 通過與同事計劃工作，以確保工作符合公司標準及環保法例 • 交代安全操作程序，並以書面形式記錄程序 • 按照指定法例規定和環境及安全標準執行工作 • 通過提供有效培訓及監督，協助同事管理他們對構構的責任 • 在購買貨物及服務方針上，列明須遵守的職業安全及健康條款 6.2.2 通知並培訓員工有關職業安全及健康規例、守則及標準 • 提供法例、標準及機構方針和慣例，以便個別員工/小組查閱 • 以同事能理解的語言、風格及格式，提供職業安全及健康信息 • 制定並執行作職業安全及健康培訓方案，找出僱員所需的職業安全及健康培訓，並提供培訓 • 確保個別員工/小組認識他們的法律責任 • 清楚告知工作場所內所有人士危險工作場所及環境的影響 6.2.3 制定並維持評估及控制安全風險的程序 • 按照相關規例及行為守則，找出並評估潛在的職業安全及健康風險 • 制定措施控制已知風險 • 制定並執行工作程序，恰當處理已知風險 6.2.4 監察、調整並彙報安全表現 • 找出及評估風險/危險，並按優先處理次序 • 採取控制措施，以預防健康及安全風險 • 按照機構及法例規定回收、清理及減少廢物 • 向相關人士提交符合法例及有關標準的改善建議 • 通知個別人士/小組有關職業安全及健康程序的改善建議及修改 • 按照法例規定建立紀錄、系統及報告程序 •

物流業能力標準說明
能力單元

	6.2.5 調查並彙報不合規格情況 • 評估是否能遵守職業安全及健康法例和行為守則，以確保能符合相關職業安全及健康標準 • 按照法例規定調查並處理不合規格的情況 • 培訓同事盡力達到符合法例規定及相關標準 • 修改操作及工作慣例，避免再發生不合規格情況 6.2.6 建立並維持職業安全及健康紀錄系統 • 建立並監控職業安全及健康資料紀錄系統，以能在管理責任範圍內找出職業傷病的模式 6.3 評估職業安全及健康系統的程序及方案 • 評估職業安全及健康系統、相關程序、方針方案的成效 • 制定並執行職業安全及健康系統，以確保能有效達至機構的職業安全及健康方針及目標的目的 • 辨認現行風險控制措施不足的地方 • 提出改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用職業安全及健康知識以規劃並執行安全規定 • 能夠通知並培訓員工有關職業安全及健康法例、守則及標準 • 能夠監控安全表現 • 能夠評估職業安全及健康系統和相關方針、程序及方案
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	策劃及執行工作場所內的職業安全及健康程序
2. 編號	LOCUSS407A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照職業安全及健康規例、守則（例如：：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬規例）執行職務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有職業安全及健康知識 • 認識職業安全及健康原則 • 認識相關規例、守則及公司規定 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 使用有關職業安全及健康策略及程序的信息 • 正確地遵守相關職業安全及健康規例及守則 • 向相關團隊員工推廣工作職業安全及健康策略、程序及方案 • 向團隊及個別員工準確並清楚地解釋風險的影響和職業安全及健康規定 • 使用合適的職業安全及健康資料，設計/重新設計工作程序 6.2.2 找出及評估危險 • 通過審核及監控所使用的程序、設備與產品，以找出公司現有及潛在危險 • 在回應員工投訴及提問時，找出現有及潛在危險 • 以相應風險級別及對公司操作和職業安全及健康的影響，評估已知危險 • 制定處理風險的優先次序，並向適當人士彙報相關次序 6.2.3 通過協商控制風險，並解決職業安全及健康的投訴 • 執行及監控現行風險控制措施，並找出可改善的地方 • 執行並找出現行風險控制措施需要改善的地方 • 決定執行措施所需的資源，並向適當人士彙報 • 按照公司解決問題的程序，與管理層及員工商議以檢討工作程序 6.2.4 制定風險管理策略 • 使用工作程序彙報事故、意外及危險情況 • 與其他員工及公司以外有份參與職業安全及健康程序的機構建立並維持互助工作關係 • 遵守有關改善檢查及通知的法例規定 6.3 檢討職業安全及健康程序 • 準確地收集並記錄事故或違規情況 • 定期檢討職業安全及健康程序 • 提出改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用職業安全及健康策略和程序的信息 • 能夠找出並評估風險 • 能夠通過協商控制風險，並解對決職業安全及健康的投訴 • 能夠制定風險管理策略
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行疲勞管理策略
2. 編號	LOCUSS408A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考涵蓋公司疲勞管理的相應法例及規例，執行疲勞管理策略。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有疲勞管理知識 • 認識疲勞管理原則 • 瞭解相關法例及規例 • 瞭解與物流操作相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 監控疲勞管理策略的執行情況 • 按照機構的疲勞風險管理執行計劃監控供應鏈上僱員、分包商及供應商的操作 • 比較計劃工作時間與實際工作時間，一旦發現有違反規定情況時，便採取適當行動分析原因、並糾正有關情況 6.2.2 應用公司的疲勞管理方針、程序及規例 • 找出疲勞跡象及症狀 • 按照標準程序找出違反疲勞管理程序、方針及規例的情況，並彙報情況 • 按照疲勞管理程序及規例，調查可追索引致違反規定的事故及錯誤 • 採取適當行動，以確保不斷並繼續遵守機構的疲勞管理方針及程序 6.2.3 制定並評估員工的疲勞管理能力 • 制定並提供適當學習方案及學習資源，以確保僱員能明白疲勞管理方針及程序 • 對僱員作出評估，以確定他們有能力理解機構的疲勞管理策略，並能將策略應用至日常工作及職責上 • 找出未能將機構疲勞管理策略應用至工作上的個別僱員，並提供學習機會，以確保僱員能達到能力要求 6.2.4 給僱員反饋，告知他們有關疲勞管理技能及知識的不足 • 通過觀察疲勞跡象及病症、工作表現評估及能力評估，收集並解讀任何疲勞管理技能及知識不足的證據 • 就僱員執行疲勞管理策略不足的地方，給他們反饋，並提供適當輔導及協助 • 給團隊及個別組員提供進修機會及信息，以協助他們執行疲勞管理策略 6.2.5 彙報疲勞管理方針的執行情況 • 按標準程序，定期審查疲勞管理策略的執行情況 • 分析並調查安全事故及意外，以確定由疲勞導至事故的可能 • 準備疲勞風險管理系統執行報告，並向相關人士提交報告
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠將疲勞管理知識應用到工作上 • 能夠執行疲勞管理策略 • 能夠給僱員提供有關他們所欠缺的疲勞管理技能及知識的反饋
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理及處理突發事故
2. 編號	LOCUSS410A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序及監管規定管理在工作場所出現的突發事故。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有应急管理知識 • 認識应急管理 • 認識相關規例（例如：《危險品條例》和《職業安全及健康條例》） • 了解公司的目標及方針 6.2.1 應付緊急情況 • 辨認並評估緊急及潛在緊急情況 • 按照公司的緊急應變計劃/程序（例如：提供技術信息、指定緊急應變指揮和備用緊急應變指揮、確定明確的內部/外部溝通渠道和通知名單、保障工作人員的安全、確定有備用水源和安全設備的供應，及保護財產）安排所需的優先次序 • 按照公司應急程序恰當地處理情況 • 按照監管及公司應急程序，準確地完成填寫事故報告 6.2.2 採取所需行動 • 按照緊急應變計劃及程序履行責任 • 協助執行緊急事故的初步現場調查 • 在緊急支援到達之前及之後，協助控制現場情況 6.2.3 安排支援及協助 • 按照工作程序安排所需的醫療協助及支援 • 按照相關工作程序，在醫療援助到達之前，為傷者急救 6.2.4 與員工及客戶溝通 • 辨認由突發事故所引起的安全需要，並按照既定的公司緊急應變程序回應需要 • 在緊急情況下，適當並及時地向工作人員及訪客提供建議，並按照公司緊急應變程序作出指引 • 按照工作程序示範並解釋疏散程序
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠對突發事故作出回應 • 能夠採取所需行動管理突發事故 • 能夠安排支援及協助，並能與有關各方溝通
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提升員工的環保意識
2. 編號	LOCUEP401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在貨運及物流服務環境管理工作上，應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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有環境管理方面的意識及推廣管理相關知識 • 瞭解環境保護的概念及其重要性 • 瞭解企業的環境管理承諾、方針及目標 • 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相關國際、國家及地方性的規定 • 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 6.2 籌劃提升員工在環境保護方面的意識，並檢討計劃的成效 • 收集及評估員工對環境保護的意見 • 瞭解在環境保護方面，企業的目標和員工水平之間的差距 • 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 • 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 6.3 提出建議 • 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效 • 提出改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 能夠確定貨運及物流公司有關環保意識提升的需要 • 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEP408A

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	LOCUEP402A
3. 應用範圍	本能力單元適用物流服務供應商。從業員應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，以確保項目符合公司的環保政策。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 擁有貨運及物流服務項目及環境影響評估相關知識 • 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 6.2 評估貨運及物流服務項目對環境的影響 • 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 • 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 6.3 檢討環境績效 • 制定績效指標以評估補救措施的成效 • 收集實際數據和/或信息，並將資料與預定的績效指標作比較 • 確定補救措施的成效 • 提出改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 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 • 能夠編寫一份全面的環境影響評估報告 • 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM407A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	安排貨物操作
2. 編號	LOCUCT403A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關操作守則及監管規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬條例）應用貨物處理知識執行工作活動。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨物處理知識 • 認識貨物處理原則包括：溫度控制貨物及特殊貨物 • 認識相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 識別需儲存及處理的產品 • 根據包裝/標籤（例如：小心處理或不能堆放）及產品特點識別產品 • 按照工作程序（例如：貨物接收流程、入庫流程、揀貨流程及貨物配送流程）找出儲存及處理產品的方法 • 按照可能影響貨物狀態或位置要求的產品特點，決定儲存及處理要求 6.2.2 按指定標準為產品配對位置 • 根據指定的標準（例如：配送次數及產品特點）決定產品的位置 • 按照儲存及處理要求，使用庫存系統、標籤及其他來源的資料辨認產品 6.2.3 協助個別人士確認庫存及處理定位問題 • 辨認新的庫存項目，並向工作場所內團隊及個別人士提供相關的產品信息 • 給相關團隊及個別人士反饋意見 • 通知相關團隊及個別人士最新的產品信息 • 鼓勵相關人士使用工具（例如：知識管理系統（KMS））保持並培養產品知識 6.2.4 找出適當的轉運及處理要求 • 找出及評估轉運產品運作所需的資源 • 在收貨及發貨區提供協助，以找出並報告差異 • 完成相關文件 6.2.5 檢查並彙報產品的質量 • 根據公司的質量保證程序檢查產品 • 根據公司的質量保證程序，退回、更換或處置無用的庫存/產品 • 記錄並彙報不合格的產品 6.2.6 鼓勵持續改善 • 應用對客戶要求的知識，計劃操作 • 預計並向適當人士通報潛在問題 • 找出可改善工作組織的機會
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用貨物處理的知識以識別產品並將產品分類 • 能夠應用貨物處理的知識在倉庫或其他儲存區辨認產品 • 能夠解決庫存識別及位置問題 • 能夠找出轉運及處理要求
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理檢疫程序
2. 編號	LOCUCT404A
3. 應用範圍	本能力單元適用於任職物流服務供應商的獲認可人士。從業員應能按照相關認可資格及條例，管理檢疫程序。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有檢疫程序知識 • 認識檢疫程序 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 評估包裝聲明 • 根據相關監管規定檢查包裝聲明，以確認是否包含認可的稻草、木材和樹皮聲明 • 檢查包裝聲明，以確認所有關鍵資料已按照相關文件及規例詳細列明 6.2.2 評估處理證書 • 檢查處理證書，以確認提供處理服務的供應商是否被認可 • 檢查處理證書，以確認所有關鍵資料已按照相關文件及規例詳細、清晰並正確地列明 • 檢查處理證書，以確認處理方法、劑量和期限已獲認可，並符合相關文件及監管規定 6.2.3 兌換處理證書所述的數量 • 檢查處理證書所述的熏蒸劑數量符合處理所定容量的物料 • 在必要時作出所需兌換，以確保所用的熏蒸劑數量物料容量相符 6.2.4 確認有效聯繫所有非商品文件，並符合相關規定 • 按照相關文件核實負載資料，確認包裝聲明及處理證書上著有提單編號或集裝箱鉛封編號 6.2.5 確認所有商品文件的有效性，並符合相關規定 • 按照相關文件確定已符合評估所需的資料及文件 • 評估文件，以確定商品屬相關文件所規定的範圍 • 確保文件包含相關文件所要求的提單編號 • 根據相關文件要求，評審文件 6.2.6 確保完成並正確保留所有文件及紀錄 • 保留所有已清關的主要文件及紀錄，包括：所有相關運輸文件、包裝聲明及提單等 • 提醒客戶有關當局在進行審計時，可能要求對方呈交該文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠識別並解讀檢疫條例 • 能夠確認清關貨櫃的認可狀況 • 能夠評估包裝聲明 • 能夠評估處理證書 • 能夠兌換處理證書所述的數量 • 能夠確定所有相關文件的有效性，並已符合所有規定
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監控儲存設施
2. 編號	LOCUCT405A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照條例及規定（例如：《危險品條例》（香港法例第295章）及《電力條例》（香港法例第406章）(第7節)）應用產品和設施管理的知識，監控儲存設施。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有設施管理知識 • 認識設施管理原則 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 決定工地的功能及操作 • 辨認每區的儲存設施安排、工作流程及作業 • 辨認儲存設施的類型、其目的及相關風險因素 • 通過紀錄管理系統，存取庫存清單 • 辨認貨物儲存的隔離規則 6.2.2 監控儲存運作 • 確認庫存數據已符合貨物/貨運，並適合儲存要求 • 監督儲存區，以確保人員及貨物/貨運可流通自如 • 檢查儲存設施，保持設施運作正常 • 監控產品/材料的狀況，確保維持相應質量 • 留意儲存要求和/或庫存清單的差異/變化，並採取行動 • 採取適當的行動，處理違反操作程序的情況或緊急事件/事故 • 記錄操作行動及調查結果
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用產品及倉庫管理知識，以確定工地的功能、操作流程和程序 • 能夠監控儲存運作
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行貨物操作規則
2. 編號	LOCUCT406A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關貨物操作條例、守則及工作要求（例如：《船舶及港口管制（工程）條例》）執行貨物裝卸操作規則。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有相關貨物裝卸操作規則知識 • 認識相關貨物操作規則 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 取得相關規例及守則的資料 • 決定與工作場所貨物操作相關的規例及守則 • 就有關工作場所貨物操作，取得已知的監管和/或守則要求的資料 6.2.2 理解相關規例及守則 • 研究已知的監管和/或守則規定對工作場所活動的影響 • 根據工作程序，闡明公司的合規要求及責任 • 確保部門所有員工認識已知的、與其職位及責任有關的條例/守則要求 6.2.3 遵照規例及守則執行並監察工作 • 執行與工作活動有關的監管規定（例如：《船舶及港口管制（工程）條例》） • 安排合適的資料、培訓和/或指引，以確保工作人員能充分認識合規要求 • 找出可能導致違規的問題 • 採取迅速的補救行動，以確保工作場所符合相關規例 • 找出未能符合監管規定及公司方針的情況，並根據公司方針及程序，採取適當行動 6.2.4 完成所需文件 • 向相關人士及管理當局提供合規意見/報告 • 完成所需報告、紀錄、文件及其他資料 • 按照工作程序及方針，保存文件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠取得並理解相關規例及守則的資料 • 能夠遵守規例及守則，執行和監控工作 • 能夠完成所需文件
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	LOCUOM417A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員能應用模擬技術，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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有模擬技術測試的相關知識 • 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 • 掌握工作流程分析及作業分析的概念、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結果 6.2 應用模擬技術測試運作 • 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或其他運籌分析 • 利用統計方法，找出需使用的參數或輸入數據 • 作出合理的假設及運用合適的數學模型及隨機抽樣方式 • 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 6.3 說明結果 • 用結果說明物流程序替代方案的實際效果 • 決定理想的替代方案 • 撰寫報告說明結果
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能把複雜的物流工序編製成模擬運算 • 能利用電腦軟件作模擬運算，並分析其結果 • 能撰寫報告，闡釋模擬運算的分析結果
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUOM408A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	培訓銷售團隊
2. 編號	LOCUOM418A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關培訓程序、流程及要求，培訓銷售團隊成員。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有銷售管理知識 • 認識銷售管理原則 • 認識提供培訓的相關技巧 • 瞭解與物流相關行業的運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 指導銷售團隊成員 • 指導銷售團隊成員有關他們負責地區的特點 • 指導銷售團隊成員養成有效時間管理的習慣 • 確保銷售團隊成員能辨認並描述區內及業務的主要競爭對手 • 確保銷售團隊成員能辨認影響銷售及服務的問題，並向產品管理部門彙報問題 • 確保銷售團隊成員能有效應用職業安全及健康慣例和程序、環保、質量管理方法和程序 6.2.2 提升銷售團隊銷售產品及定位的技術 • 支援銷售團隊成員有關銷售及服務技巧 • 指導銷售團隊成員相關的銷售技巧及推廣策略 • 確保銷售團隊成員能應用有效銷售及服務最大化策略 • 建立資訊網絡，以鼓勵銷售團隊成員參考以往業績及將來預測的數據 6.2.3 協助執行為銷售團隊所舉辦的培訓活動， • 檢查教材及訓練單元，確保內容合乎公司的銷售及服務要求 • 檢查教材內容及培訓方法，確保能達到相關的能力要求 • 執行評估以配對能力，並找出績效改善 • 確保為員工所提供的培訓能填補所指定工作的能力差距 • 找出銷售團隊成員應付特定業務及發展所需的能力 • 確保能及時舉辦培訓和資料更新課程 6.3 檢討團隊及個人層面的培訓活動 • 根據現有的能力評估提供學習機會，以填補特定的表現差距 • 確保能舉辦在職銷售和服務培訓 • 檢討培訓計劃及活動的成效
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出並確認銷售及相關的培訓需要 • 能夠安排培訓需要的優先次序 • 能夠規劃培訓課程，以解決團隊及個別成員能力上的特定表現差距 • 能夠訂制培訓課程，以切合團隊及個別成員的學習方式 • 能夠評估培訓成效，將目標銷售提升至最高，並改善相關表現
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	領導工作團隊
2. 編號	LOSAOM401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用既定程序帶領工作小組或團隊，並能參考相關的建立團隊方針及程序，管理和發展團隊的工作表現。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有建立團隊的知識 • 認識建立團隊及團隊管理的原則 • 瞭解與物流相關行業的相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 參與團隊/小組的規劃 • 與相關團隊/小組成員確認並澄清任務要求，以確保能按照公的要求適當解釋規格 • 解釋任務並與相關團隊/小組成員確認工作步驟，以確保符合公司要求有效地執行工作 • 計劃工作流程或步驟，並酌情與相關團隊/小組成員作出調整，以協助達到實際成果 6.2.2 管理和發展團隊/小組的表現 • 根據各人的專業知識、能力及可用性，給團隊/小組成員分配任務 • 給團隊/小組成員就問題如：毒品和酒精的症狀及影響、安全吊裝技術、疲勞和職業安全及健康政策等，提供意見 • 與團隊/小組成員商定量度表現的標準及要求 6.2.3 協助工作小組/團隊 • 使用相關溝通流程與團隊/小組成員安排並開展工作 • 鼓勵工作團隊/小組及個人承擔責任 • 參考法定、製造商及工作要求，完成並記錄有關工作規劃和進度的所有必需文件 6.3 檢討工作小組/團隊的任務 • 將團隊/小組的任務成果與所計劃的目標及規格比較 • 找出差距 • 提出建議以確保能符合相關要求
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠管理及發展團隊的工作表現 • 能夠促進團隊工作 • 能夠記錄並按照計劃目標，評估團隊的任務成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	協調企業資源
2. 編號	LOSAOM402A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用企業資源的知識，以確保工作活動有足夠資源。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有資源管理的知識 • 認識資源管理的相關原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及原則 6.2.1 決定所需資源 • 參考運營和業務計劃以及要求，決定所需資源 • 將所需資源的成本控制在預算限額內 • 以適當的方式、格式及架構，就所需資源提出建議 6.2.2 補充及分配資源 • 參考既定資源要求補充資源 • 按照服務合約確保資源的質量及數量 • 迅速分配資源，以協助工作小組達成目標 • 利用適當的人際溝通技巧，向個別人士及團隊諮詢資源分配安排 6.3 有效監控資源運用 • 按實際成本及盈餘監控資源規劃的效益 • 監控資源運用，以便定期彙報業務及運營計劃 • 諮詢相關人士，以找出資源規劃需要改善的地方 • 保存有關設備及資源採購的紀錄
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠決定所需資源 • 能夠參考預定資源要求，採購並分配資源 • 能夠監控資源，確保其能被有效運用 • 能夠保存所需資源的紀錄
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定提升品質的措施
2. 編號	LOCUQM412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在貨運及物流服務品質管理工作上，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公司的品質管理文化。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有品質管理文化的相關知識 - 瞭解品質管理概念 - 瞭解個別公司的品質管理方針及目標 - 瞭解貨運及物流公司的性質、從業員的特性，以及公司文化，以便規劃品質管理意識及文化的培訓計劃 - 掌握策劃及推行公司文化變革的管理技巧 6.2 籌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 - 鑑別公司的目標和員工在物流服務品質管理方面的差距 - 分析公司的品質管理文化 - 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 6.3 品質檢定措施 - 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效 - 提出改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠確定貨運及物流公司的品質管理文化 - 能夠草擬一份能提升公司員工品質管理意識的計劃書 - 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 - 能夠檢討品質檢定措施
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM406A

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	LOCUQM413A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能為公司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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有品質管理系統標準的相關知識 • 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 • 瞭解個別公司所制定的品質管理計劃，包括： ◦ 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 • 瞭解公司以外的標準設定 ◦ 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 ◦ 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 6.2 制定品質管理系統標準 • 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 • 評估公司使用外部標準的必要性、適用性及對公司的成本效益 • 評估自行制定品質管理系統或採用顧問服務的可行性 • 分析公司管理系統標準的制定方法 ◦ 水平對比 ◦ 關鍵績效指標(KPI) ◦ 服務承諾 • 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相容性及認受性 • 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 • 向公司各部門，闡釋企業採用品質管理系統標準的原因 6.3 檢討品質管理系統 • 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

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能全面地考慮所設立的品質管理系統標準，並就有關建議進行詳盡分析 • 能撰寫品質管理系統標準報告，闡釋訂立的原因及功能
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM410A

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	LOCUQM414A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的營運方向，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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有服務承諾的相關知識 - 瞭解服務承諾概念及相關撰寫技巧 - 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 - 掌握工序分析或工序模擬測試的概念、方法及技巧 - 瞭解制定服務承諾的障礙及困難 - 瞭解服務承諾的應用限制 6.2 制定服務承諾 - 使用分析工具分析服務所需時間、資源及服務水平 - 使用合適的方法及分析工具，瞭解客戶對服務質量的要求 - 探討公司的標準與客戶要求之間的差距 - 分析為公司提高服務水平對成本及資源所造成的壓力 - 分析各服務承諾方案中不同程序的成本效益 - 選取合適的服務承諾方案 - 為公司決策層撰寫報告，並闡釋所制定的服務承諾方案 6.3 進行定期檢討 - 設立機制定期收集數據及個案以量度服務水平 - 設立機制檢討服務承諾標準
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠按照公司規模、工序及營運方針，制定合適的服務承諾 - 能夠通過使用不同分析工具取得客觀數據及資料，作分析用途 - 能夠為公司決策層撰寫報告，並闡釋所制定的服務承諾方案
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM411A

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	LOCUEL406A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	表現要求 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 - 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： - 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 6.2 分析及制定相關單位之間的電子訊息流程 - 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 6.3 檢討電子商貿作業程序 - 檢討電子商貿作業程序以確保信息流的成效 - 提出改善數據流成效及效率的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 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 - 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL401A

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	LOCUEL407A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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	<u>表現要求</u> 6.1 電子文件保安技術相關知識 - 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： - 機密性—數據資產的內容不容許未獲授權用戶接觸 - 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： - 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 6.2 設計電子文件保安系統和程序 - 確定公司的保安要求 - 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 6.3 檢討電子文件保安系統及程序 - 檢討電子文件保安程序，以確保程序能符合保安要求 - 定期評估不斷變化的營商環境，並找出新的保安要求 - 評估並採取新的保安技術，以確保系統安全
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 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 - 能分析各類電子文件／資料的保安需求，撰寫風險評核報告 - 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 - 能夠定期進行檢討
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL402A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行電子物流培訓計劃
2. 編號	LOCUEL408A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考公司的電子物流程序、流程及要求，協助執行電子物流培訓計劃。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有電子物流知識 • 認識電子物流概念 • 瞭解公司的物流操作、其方針及程序 • 瞭解相關監管規定 6.2 執行培訓計劃 • 按照公司的人力資源要求，執行電子物流課程及培訓計劃 • 為培訓課程準備教材 • 建立文件系統，以保持相關培訓紀錄 • 向相關人士提交培訓資料及培訓紀錄 6.3 進行評估 • 以適當方法評估培訓課程 • 檢討培訓課程的成效，並酌情為進一步改善提出建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 擁有瞭解電子物流知識的能力 • 能夠執行電子物流的基本課程及培訓計劃 • 能夠物色可提供相關電子物流課程的合適機構 • 能夠評估課程的成效
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	LOCUEL409A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	表現要求 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 - 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： - 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 - 電子數據交換 - 可擴展標示語言(XML) - 數碼貿易運輸網絡等(DTTN) 6.2 制定相關單位之間的電子訊息處理流程 - 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 6.3 檢討數據流的成效 - 檢討數據流的成效 - 找出能影響相關單位之間數據流成效的因素 - 提出能改善相關單位之間數據流成效及效率的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 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 - 能夠檢討數據流的成效
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL404A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計電子物流作業網頁
2. 編號	LOCUEL410A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 網上物流作業的基本知識及相關的技術 • 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 6.2 分析及制定網上物流網頁的需要 • 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 • 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 6.3 設計優質網頁 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL405A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行客戶服務的資訊系統
2. 編號	LOSAEL401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的電子物流程序及要求，執行任務，以實施客戶服務資訊系統。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有管理資訊系統（MIS）的知識 • 認識管理資訊系統（MIS）的原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 找出並取得所需資訊 • 找出並決定所需資訊 • 按照公司方針取得並評估資訊，以確定資訊屬最新、相關、可靠及容易讀取 6.2.2 收集、分析和報告資訊 • 適時地收集資訊 • 分析、理解並以適當的方式發放資訊 • 以強調影響的形式報告對系統的修改要求 6.2.3 管理資訊系統 • 有效地應用管理資訊系統管理決策數據 • 使用相關技術有效地管理資訊 • 培訓團隊成員使用新資訊系統 6.2.4 為修改資訊系統作準備 • 收集對資訊系統將來需要的資料 • 確保對將來需要的估計反映並符合公司及客戶/供應商的要求 • 以描述實際利益、成本、選項和成效的手法準備計劃書，以取得相關資源 6.3 提出建議 • 定期評估資訊系統的效用以符合公司要求 • 提出改善資訊系統的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析那些令工作活動有效運作所需的資訊 • 能夠應用公司現有的資訊系統知識 • 能夠找出資訊系統將來所需的修改和改善
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	LOCULC401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 瞭解風險管理相關知識 • 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 6.2 執行風險管理 • 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 • 與保險中介商討並跟進日常的操作需要 6.3 進行檢討 • 定期檢討所制定的風險管理方案是否合適 • 在有需要時提出修訂
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL401A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	與經紀人安排保險
2. 編號	LOCULC402A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 保險條款相關知識 - 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 6.2 處理更改保險條款 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL402A

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	LOCULC403A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能透過索償報告，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	<u>表現要求</u> 6.1 辨認索償報告 - 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 - 描述相關的保險條款 - 描述相關的國際公約及法例對處理索償所產生的影響 - 能描述專家就事故所發出的報告及建議 - 描述不同索償性質，包括：部分損失、實際全損及推定全損等 - 描述保險公司的索償程序與要求 - 描述索償報告的內容重點及目的 - 描述索償報告格式及常用理賠詞彙 6.2 撰寫索償報告 - 分析索償個案 - 利用英語及正確格式撰寫索償報告 - 核對索償報告並將報告發放予有關部門、同事及其他人士
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠準確地交代個別索償個案 - 能夠撰寫索償報告
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL403A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理貨物損毀索償
2. 編號	LOCULC404A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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，提供合適的索償文件及資料與保險公司和中介人，並跟進貨物損毀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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約的知識 • 瞭解行業運作 • 瞭解公司運作及其所帶來的風險和責任 • 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造成的影響 • 瞭解相關保險條款 • 瞭解相關法例及國際公約對處理索償所造成的影響 • 瞭解保險公司的索償的程序及要求 • 瞭解各種運輸文件及其用途 6.2 處理貨物損毀索償 • 從不同渠道瞭解發生事故的過程，蒐集相關的索償文件及資料作索償用途，並採取合理措施，將損失盡量減低 • 瞭解相關保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約，處理索償 • 評估損失總值並計算索償金額 • 給保險公司提交合適的索償文件及資料 • 瞭解專家就事故所發出的報告及建議 • 按情況決定是否委派專家代為處理索償 • 與保險公司及中介人跟進索償進度，並通知相關部門有關進度，直至索償完結為止 • 按照公司程序向保險公司及中介人收取賠償金，並處理所有相關的文件 6.3 貨物損毀索償的專業處理 • 根據保險法、保險條款、與索償相關的法例及國際公約、保險公司的索償程序與要求處理索償 • 以謹慎的態度處理索償事宜 • 避免利益衝突
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照保險公司索償程序恰當地處理索償，並能給保險公司和中介人提供適當的索償文件及資料，跟進貨物損毀索償事宜以保障公司利益
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL406A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理設施、設備及機器損毀索償
2. 編號	LOCULC405A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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，提供合宜的索償文件及資料予保險公司和中介人，並跟進船舶和機器損毀索償事宜，以保障公司利益。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約的知識 • 瞭解海運行業運作 • 瞭解公司運作及其所帶來的風險和責任 • 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 • 瞭解相關的保險條款 • 瞭解相關的法例和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 • 瞭解航運各種文件及其用途 6.2.1 處理船舶和機器損毀索償 • 從不同渠道瞭解發生事故的過程，蒐集相關的索償文件及資料作索償之用，並採取合理措施，將損失盡量減低 • 透過瞭解相關的保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約，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 • 瞭解專家就事故所發出的報告及建議 • 按情況決定是否委派專家代為處理索償 • 與保險公司和中介人跟進索償進度，並將信息發予相關部門，直至索償完結 • 按公司程序向保險公司和中介人收取賠償金，並處理所有相關的文件 6.2.2 船舶和機器損毀索償的專業處理 • 根據保險法、保險條款、索償相關的法例和國際公約、保險公司的索償程序與要求，處理索償 • 以謹慎態度處理索償事宜 • 避免利益衝突
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能按保險公司索償程序，適當地處理索償，並提供合宜的索償文件及資料予保險公司和中介人，跟進船舶和機器損毀索償事宜，以保障公司利益
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL407A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提升員工認識和遵守物流業的相關法規
2. 編號	LOCULC406A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用國際貿易的理論知識，決定遵守法規模式和策略，並執行策略鼓勵員工遵守相關法規。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有相關法例規定的知識 • 認識規管物流相關行業的相應法例規定 • 瞭解與物流相關行業的運作 • 瞭解公司的方針及要求 6.2.1 確定合規策略 • 取得與物流業相關的現行法例資料 • 澄清法規要求，並確保應用和理解一致 • 為協助將相關法例應用至物流業及確定法規要求而徵詢意見 • 評估公司的程序及慣例以促進遵守相關法例 • 評估與其他公司的接觸界面 6.2.2 示範並推動遵守法例要求 • 應用公司的慣例和程序以符合法規要求，並找出物流業內的法例含糊地帶及澄清問題 • 檢討自己的工作，並為確定能持續遵守法規而向他人徵詢反饋意見 • 評估自己的能力，並處理已知不足的地方 • 找出因違規可能產生的影響，並以此指引貿易慣例 6.3 提出建議 • 指出公司慣例及程序上有所不足、可造成違規的地方 • 指出其他公司慣例及程序上有所不足、可造成違規的地方 • 提出能加強守法的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠確定合規要求 • 能夠制定並執行策略以遵守適當法例 • 能夠記錄方針、程序及慣例，以解決合規問題 • 能夠提倡並支持公司遵守法規 • 能夠應用相關公約、條約、協議、指引、聲明、建議、法律及規定的知識 • 能夠提出可加強守法的建議
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	LOCULC407A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 保險索償相關規例、保險公司的索償程序 and 要求的相關知識 - 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、第三者責任、錯誤及遺漏、罰款及關稅、成本及費用等 - 瞭解專家就事故所發出的報告及建議 - 瞭解侵權行為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 6.2 處理物流及運輸經營者責任索償 - 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 - 核實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 6.3 物流及運輸經營者責任索償的專業處理 - 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

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL407A

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公約
2. 編號	LOCULC408A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 認識物流業相關的環保法例及國際公約 • 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 6.2 制定與環保相關的守則 • 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 6.3 應用物流業相關的環保法例及國際公約的專業處理 • 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
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL408A

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安全及健康法例
2. 編號	LOCULC409A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解物流業相關的職業安全及健康法例，明白職業安全及健康之重要性，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	<u>表現要求</u> 6.1 認識物流業相關的職業安全及健康法例 • 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 6.2 推動公司或員工著重職業安全及健康 • 為掌握可能導致事故發生的條件，瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等 • 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安全及健康的重要性、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安全及健康法例上的修改及其影響 6.3 應用職業安全及健康法例的專業處理 • 瞭解並配合職業安全及健康法例，協助公司制定職業安全及健康措施
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 根據對物流業相關職業安全及健康法例的認知，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安全及健康
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL409A

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	LOCULC410A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解防止貪污及賄賂條例，並對員工作出清楚指引，以確保其行為符合法例。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 防止貪污及賄賂條例的知識 • 認識廉政公署(ICAC)的組織架構及其職責 • 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 6.2 應用防止貪污及賄賂條例 • 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 • 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 6.3 應用防止貪污及賄賂條例的專業處理 • 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
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL410A

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為
2. 編號	LOCULC411A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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，避免侵權行為。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識知識產權的分類與特性 - 對版權、註冊外觀設計、專利及商標在法律上的定義、保障範圍及侵權行為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為的情況 6.2 避免侵權行為 - 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為的情況 - 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 6.3 應用知識產權條例的專業處理 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： 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	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL411A

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	LOCULC412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 瞭解與人力資源管理相關的勞工法例 • 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 6.2 應用人力資源管理相關的勞工法例 • 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，以確保其行為符合法例 • 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 6.3 應用與人力資源管理相關的勞工法例的專業處理 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL413A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	識別法規要求
2. 編號	LOSALC401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用理論知識和既有技能，識別及理解法規要求，以制定與業務有關的標準和程序、行為守則及法例規定。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 識別和解讀法規要求的知識和技能 • 認識相關法規要求 • 瞭解相關標準、行為守則和及法例規定 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 澄清業務範圍 • 確定並檢討機構的操作範圍及業務領域 • 分析操作及業務安排，並確定可能受到法規要求監管的職能、產品和服務 • 制定工作計劃，以確定符合法規要求 • 向有關人士取得計劃批准 6.2.2 找出法規要求 • 使用適當的搜尋渠道，搜索法規要求的資料 • 確保所搜尋的法規要求涵蓋相關規例、法律管轄範圍、行業守則和標準及法規要求 • 按照適合機構產品/服務和業務操作的程度，檢討所收集的資料 • 安排並儲存所收集的相關法規要求資料 6.2.3 解讀、分析並決定已知法規要求的優先次序 • 按照適合機構產品/服務及業務的程度，評估並解讀所收集到的資料 • 在解讀已知法規信息遇到含糊及有問題的地方時，向相關人士澄清 • 找出、分析並按照所制定的標準和程序，及可能違反法規所出現的風險和後果，排列法規要求的優先次序 6.2.4 記錄法規要求 • 記錄並整理所執行的辨認及理解工作的成果 • 向相關人士介紹法規要求報告，並評估其影響 6.3 檢討法規要求 • 定期分析形勢，有系統地評估過去及目前的經濟、政治、社會及技術數據 • 找出可能影響法規要求的內部及外部的勢力 • 審查現有的法規要求，並提出調整建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠使用文件流程解讀、找出並分析機構的法規要求 • 能夠應用相關管理系統及法規方案要點的知識 • 能夠檢討法規要求
8. 備註	

物流業從業員
(支援及輔助服務)
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	管理服務質素
2. 編號	LOCUSM507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能制定工作程序以管理服務質素。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識客戶服務 • 認識客戶服務原則 • 認識優質服務原則（即比較預期與實際表現） • 瞭解物流及相關行業的運作和業務慣例 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 規劃、以滿足客戶要求 • 在規劃過程中找出並評估客戶要求 • 確保所提供的客戶服務計劃，能符合／實現與客戶擬訂的成本、質量及時間規格 • 確保給客戶所提供的產品及服務已獲營運團隊的同意 6.2.2 提供優質產品及或/服務 • 按照擬定的規格為客戶提供優質物流服務 • 決定績效標準並監控團隊的表現，以滿足客戶要求 • 使用技巧如領導、監督及輔導，協助團隊成員克服就滿足客戶要求及績效標準所面對的困難 6.2.3 監控、調整並檢討客戶服務 • 就滿足客戶預期及公司的質量標準，制定程序以監控並檢討客戶服務的表現 • 就改善客戶服務質素，制定程序以取得客戶的反饋意見 • 有效制定、部署及使用資源，以確保所提供的優質服務能滿足客戶要求 • 在提供客戶服務時，作出決定以解決問題 • 在將紀錄及報告保存於公司系統及程序上
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠制定符合客戶要求及公司質量標準的服務計劃 • 能夠管理服務團隊以提供優質物流服務 • 能夠監控並檢討客戶服務
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理銷售團隊
2. 編號	LOCUSM508A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員作為個別營業員或團隊領導，應能應用業務策略以決定並檢討銷售目標及銷售業績。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識銷售管理 • 認識銷售管理原則 • 認識相關條例及監管規定 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 檢討銷售團隊的業績及程序 • 要求銷售團隊以合適細節及格式提交告報 • 分析報告 • 檢討銷售團隊的工作程序 • 分析銷售、成本、利潤、銷售團隊及客戶群 • 制定及檢討業績指標，並評估個別員工在業績指標、事業計劃及發展計劃的進度 6.2.2 管理銷售團隊所覆蓋的區域/地區 • 分析並向銷售團隊交代區域/地區業務現況 • 確保區域/地區計劃能實現每個區域/地區所指定的業績及服務目標 • 構思區域/地區內及之間的銷售架構 • 決定覆蓋區域/地區所需的員工及資源需求 • 定立區域/地區的服務水平 • 按市場需要分派適當的營業代表 • 定期檢討區域/地區的覆蓋計劃(包括員工水平、目標及拜訪客戶的次數) • 向相關人士彙報所作的調整及修改 6.2.3 按法律規定，分配營業員 • 決定能影響營業員及日常銷售團隊管理的法例規定（例如：「防止賄賂條例」） • 確保以符合法例規定的做法管理銷售團隊 • 使用獎勵及薪酬計劃發展銷售團隊，以刺激業績表現 6.2.4 監控產品或服務的價格及成本結構 • 收集競爭對手產品/服務的價格資料 • 向相關人士彙報定價活動 • 通知相關人士目前需要調整或修改的定價方針或業績目標 6.3 檢討目標及策略 • 制定並檢討銷售團隊及個別營業代表的預算及營業額 • 協助並安排銷售團隊舉行會議 • 執行銷售團隊會議的決定，並定期檢討措施的成效 • 將成果通知銷售團隊 • 檢討銷售及定價策略，以達成銷售和服務目標

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠檢討銷售團隊的業績及工作程序 • 能夠管理銷售團隊的資源及要求 • 能夠證明有能力與團隊領導合作達成銷售目標 • 能夠管理銷售團隊，以達成市場、產品或服務及區域/地區目標 • 能夠檢討及彙報銷售團隊的活動，並能提出反饋 • 能夠檢討銷售目標及銷售策略
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理銷售和服務
2. 編號	LOCUSM509A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在銷售及提供服務時，維持卓越水平；並能按照公司方針及程序，尋找並洽談存貨和其他所需資源，確保供應充足。從業員亦應能主動透過尋求、評估及彙報客戶及相關人士對銷售和所提供服務的回饋，追求不斷改善業務。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有銷售管理及客戶服務管理的知識 • 認識銷售管理原則 • 認識客戶服務的管理原則 • 瞭解與物流經營環境相關的行業 • 瞭解公司方針及程序 • 瞭解相關監管規定 6.2.1 監控並改善銷售及服務 • 定期執行、彙報並檢討銷售和服務的方針及程序 • 按照公司的方針及程序，為客戶服務分配足夠所需的資源 • 確保銷售、服務目標及計劃皆能符合質量和功能規格 • 向相關人士匯報業務、服務目標及成果 • 監控銷售及服務的目標和計劃，確保能滿足客戶需要，並在有需要時採取適當的補救行動 • 鼓勵員工採取主動，以滿足客戶需要 • 向適當人士彙報業務及成效 • 調解其他下屬所轉介的客戶投訴 • 向客戶詢問反饋意見，並利用意見改善日後操作 • 採取補救措施，將可能對業務引至的干擾降至最低 • 監控並評估補救措施的效益以作日後參考 • 確保銷售紀錄準確，並保持更新紀錄，以便授權人士取閱 • 在需要時解讀並跟進相關報告 6.2.2 洽談貨源 • 與供應商洽談及安排貨源，並向相關人士彙報進展 • 向相關職員及管理人員授權，並交代特殊價格安排及客戶付款協議 • 監控供應商及存貨紀錄，以保持紀錄正確及容易辨認 • 找出並向相關人士彙報能影響貨品供應的市場因素 • 向適當人士提交完整及準確的協商和協議紀錄 • 即時採取修正措施處理潛在或實際供應問題 • 為改善業績及服務尋找並開發所需的新供應商

物流業能力標準說明
能力單元

	6.2.3. 滿足客戶需要 - 研究並分析客戶需要 - 規劃並制定業務策略加強客戶服務，以滿足客戶需要 6.3 追求持續改進 - 通過尋求、評估及彙報客戶和相關人士對銷售與所提供服務的的意見，主動持續改善經營運作 - 定期檢討業務，並提出可持續改進的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠定期記錄、監控及評估銷售業績和所提供的服務 - 能夠匯報銷售計劃及服務目標 - 能夠向相關人士彙報業務運作和成效 - 能夠主動改善業績及服務運作 - 能夠洽談並安排貨品供應 - 能夠不斷記錄、監控及評估存貨供應 - 能夠追求持續改善
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	監察銷售業績
2. 編號	LOCUSM510A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能管理銷售交易，並能彙報有關銷售目標及計劃的業績表現。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識銷售管理 • 認識銷售管理原則 • 瞭解與物流相關行業的經營環境 • 瞭解公司方針及程序 • 瞭解相關監管規定 6.2. 執行銷售策略及程序 • 執行銷售策略 • 按照公司的銷售策略制定銷售計劃 • 監控銷售交易 • 分析銷售數據及資料 • 按照客戶需要配對產品及服務 6.3 監控達成銷售目標的進度 • 確定銷售目標 • 監控銷售活動並記錄業績 • 向組員交代業績表現 • 檢討銷售計劃 • 作出所需調整以達成目標
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠執行公司程序，以監控銷售交易 • 能夠向組員交代業績表現 • 能夠作出調整
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	推廣產品和服務
2. 編號	LOCUSM511A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能向國際市場推銷產品及/或服務，職務包括計劃、協調、檢討及彙報宣傳推廣活動。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有國際市場營銷知識 • 認識市場營銷原則 • 認識宣傳推廣原則 • 瞭解公司的方針及程序 • 瞭解相關監管規定 6.2.1 計劃宣傳推廣活動 • 參考相關資料渠道，以協助規劃宣傳推廣活動 • 構思並評估宣傳推廣活動，以確保活動符合公司要求並適合當地文化 • 按照市場需要規劃宣傳推廣活動 • 與相關人士商討，決定整體宣傳推廣的目的 • 確保宣傳推廣活動的時間表與費用皆在資源預算之內 • 為所推廣的產品及/或服務制定行動計劃 6.2.2 安排宣傳推廣活動 • 為達成預定目標，找出並安排支援宣傳推廣活動所需的資源 • 找出、決定並分配海外及本地負責宣傳推廣活動人員的職務和責任 • 與海外市場的目標群體建立有效關係 • 支援參與宣傳推廣活動的海外人員 • 運用業務網絡舉辦宣傳推廣活動 6.3 檢討宣傳推廣活動 • 聽取客戶的反饋意見，以評估宣傳推廣活動的成效 • 為制定日後改善國際宣傳推廣活動的優化計劃，評估計劃流程的成效 • 收集反饋意見，並為日後活動作出建議 • 分析費用及時間表，以計算宣傳推廣活動的成效 • 為日後的發展方向，提出建議及有建設性的意見
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠表現出有能力根據相關市場的市場營銷計劃及市場研究計劃、協調並檢討宣傳推廣活動 • 能夠檢討及彙報宣傳推廣活動的詳情，並為改善日後宣傳推廣活動的表現作出建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理客戶服務員的表現
2. 編號	LOSASM501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能管理客戶服務員的表現、給客戶服務員分配工作並評估他們的表現。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識績效管理 1. 認識績效管理原則 2. 瞭解與物流相關行業客戶服務的業務操作 3. 瞭解公司方針及要求 6.2.1 分配工作 • 認識客戶服務的工作及任務要求 • 就所提供的相關物流服務分配現有資源 • 制定工作計劃 • 以效果為本的方法，有效並合乎成本效益地分配工作 • 界定績效標準及工作產出 • 在實施績效評核及開始分配工作前，與相關人士決定績效指標 6.2.2 評估表現 • 建立績效管理制度及績效檢討流程 • 給參與績效評估的人士提供培訓 • 進行績效評估 • 定期評估並監控表現 6.2.3 作出反饋 • 定期給員工有關他們績效表現的反饋 • 就如何改善欠佳的表現，適當地給相關員工建議 • 提供合適的在職培訓以改善表現 • 以書面形式記錄績效評核結果 • 給員工反饋意見 6.2.4 管理員工表現 • 制定績效改進計劃 • 在適當的情況下，向人力資源專家尋求協助 • 採用合適工具，如獎勵機制、持續反饋及認同，以鼓勵卓越表現 • 找出需要培訓的員工，並提供所需培訓，以改善他們的產品知識及客戶服務技巧 • 為鼓勵提升表現適當地提供支援服務 6.3 定期檢討員工表現 • 制定績效指標，以評估員工表現 • 收集相關信息，以量度員工表現 • 找出員工的表現差距及需要改善的地方 • 採取適當行動，以提高員工表現
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠為確保持續達到目標，分配工作 • 能夠應用支援及指導技巧以協助員工改善表現 • 能夠為不斷提升績效，評核員工表現並給員工反饋

物流業能力標準說明
能力單元

8. 備註	
-------	--

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	建立業務網絡
2. 編號	LOSASM502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關工作方針（例如：不能接受檯底交易及避稅行為），應用聯絡及談判知識以建立業務網絡。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識業務網絡管理 • 認識業務網絡或關係管理原則 • 瞭解公司方針及程序 • 瞭解相關法例規定 6.2.1 發展並維持業務網絡 • 應用適當的網絡策略與客戶及業務夥伴建立並維持關係，以開拓商機 • 尋找機會擴大網絡，將聯絡範圍提升至最高 • 與個人、同事及客戶保持聯繫，加強現有業務網絡，並開拓新網絡 • 通過參加專業網絡及協會以保持專業知識和技能 6.2.2 建立並維持業務關係 • 與客戶及業務夥伴建立並保持關係 • 通過展示高標準的商業慣例，以取得並保持與客戶及業務夥伴的信任 • 找出棘手的情況，並使用共同解決問題及發展雙贏方案一類技巧與相關人士洽談解決方案 • 在適當情況下，尋求專家意見以發展聯繫網絡 6.3 促進業務關係 • 制定策略以促進與客戶及業務夥伴的關係 • 使用適當的表達技巧與客戶及業務夥伴溝通，以發展業務網絡 • 以書面及口頭的溝通方式，與不同受眾有效地發展關係 • 為改善業務網絡培養技巧，取得反饋意見，保持優良的業務網絡
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠使用培養網絡的技巧，建立聯繫並參加網絡交流 • 能夠辨認機會與客戶及業務夥伴發展網絡交流 • 發展策略以促進與客戶及業務夥伴的關係，並保持優良的業務網絡
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	項目人力資源管理
2. 編號	LOSASM503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能為業務項目指引人力資源管理。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識項目管理及人力資源管理 • 認識項目管理原則 • 認識人力資源管理 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 決定人力資源要求 • 按照業務項目的能力需要，諮詢項目經理及其他相關人士以決定人力資源要求 • 為商業項目進行人力資源要求分析 • 就商業項目為制定人力資源計劃作出評估 • 分配項目活動及任務的責任 • 在需要時為經營項目選擇副／次承建商 6.2.2 管理項目及人手 • 為項目操作決定公司架構，以提升項目的成效 • 招聘或在公司內部重新調配員工，以達到項目的能力要求 • 應用人力資源管理（HRM）方法、技巧及管理人手的工具，以達到項目要求 • 將公司的人力資源管理系統，及人力資源管理流程應用於所有項目 6.2.3 管理員工的工作表現 • 與員工協議能明確量度職務及責任的績效量度標準，以促進績效評估 • 為持續培訓及栽培員工建立體制 • 制定有效激勵計劃，以量度員工是否能達至所同意的績效標準 • 鼓勵員工發展事業 6.3 帶領項目小組 • 執行持續改善制度，以提高員工的能力 • 分析個別組員及團隊的業績，並在適當情況下採取必要行動 • 為人際溝通、輔導及解決糾紛制定程序，並檢討結果以維持及推廣正面工作環境 • 管理公司內部及項目間的衝突，將項目的成效提升至最高 • 為未來策略性規劃及方向收集項目經驗
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠決定項目所需的人力資源 • 能夠招聘並分配人力資源，以滿足項目要求 • 能夠管理員工的工作表現 • 能夠領導整體項目管理
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	項目溝通管理
2. 編號	LOSASM504A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用溝通管理知識，以規劃溝通流程、制定溝通管理計劃，並評估溝通管理的成效。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識項目管理及溝通 • 認識項目管理原則 • 認識溝通原則 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 計劃溝通流程 • 諮詢參與項目的利益相關者及相關項目監管當局的信息要求 • 制定溝通管理計劃，以確保項目目標可實現及被理解 • 建立項目管理信息系統，以確保信息優質、有效、及時和完整 6.2.2 管理項目信息 • 管理項目信息，包括由項目員工對刊物所收集、存儲、檢索、分析及發放的信息 • 管理信息驗證流程，以優化數據的質量及準確性 • 維持與利益相關者的網絡聯繫，以確保有效溝通 • 找出並向相關人士彙報通訊及信息管理系統所出現的問題 • 解決項目生命週期所出現的問題，並作出修改 6.3 評估成效並提出建議 • 制定績效標準 • 為決定信息系統管理的成效，以績效標準評估項目成果 • 找出並以書面形式記錄出現的困難和問題，並為改善日後項目提出建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用項目溝通的知識 • 能夠制定並執行能促進成效的項目通訊， • 能夠管理項目信息 • 能夠評估通信管理的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定標準作業程序
2. 編號	LOCUPD502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關管理技術分析企業經營，並能遵守相關標準、守則及條例，包括危險品守則制定工作標準作業程序。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有制定作業程序的相關知識 • 認識物流貨運原則 • 瞭解與物流操作相關行業的業務操作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 籌劃及編制標準作業程序 • 找出作業程序中需要編制/修改的流程，並向相關人士及業務單位確認所提出的修改 • 與相關人士討論，並確認作業程序的範圍、重點及程度 • 評估現有程序以確保編制沒有重覆以前的工作 • 辨認可能影響編制流程的因素 • 參考一系列資料來源，包括容許接納用戶意見研究所提出的作業程序 • 按照公司程序編制、記錄，並向相關人士或機構核實作業程序 • 測試新作業程序 • 制定績效指標以量度作業程序的成效 6.2.2 監察作業程序的運作 • 與相關人士合作籌劃如何將作業程序引入特定單位/職能，以確保程序能被理解並符合規定 • 為支援員工執行新程序提供有效的介紹及監督 • 監察員工表現，以確保能遵守作業程序，並評估及修改流程所需的要求 • 主動向執行作業程序的員工，收集反饋意見 6.3 評估作業程序的成效 • 以現有績效指標評核作業程序的成效 • 參考評估機制及公司要求，修改/刪除作業程序 • 通知相關人士評估進程，並交代有關作業程序日後所出的修改 • 按照公司信息系統及流程，管理報告、紀錄及改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠籌劃及編制作業程序 • 能夠監察作業程序 • 能夠評估作業程序的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	籌劃倉庫物料流程
2. 編號	LOCUPD503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能籌劃倉庫物料流程。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有物料流程的知識 • 認識物料流程分析及物料要求規劃 • 瞭解與物流相關行業的倉庫操作 • 瞭解公司方針及程序 6.2 準備籌劃物料流程 • 找出所涉及的物料流程並徵詢利益相關者的意見 • 找出並分析可能影響物料流程的工作程序及方針 • 找出並取得與物料流程相關的資料渠道 6.2.2 進行物料流程分析 • 選擇適當工具（例如:物料需求規劃）規劃最佳庫存水平，根據客戶的生產進度規劃採購及配送日程表，規劃現有存貨、交貨時間、銷售訂單數量和到期日、購買訂單數量和到期日期、批量策略以及安全庫存的要求等 • 以現有資源進行並完成物料流程分析 • 決定倉庫操作的物料流程計劃 • 執行、監控並修訂物料流程作業 • 按照物料流程計劃為物料流程分配資源 6.2.3 報告物料流程 • 彙報倉庫物料流程的績效 • 以書面形式記錄物料流程的分析及規劃過程 6.3 進行檢討 • 定期檢討物料流程的績效，以確保系統及設備在整個使用週期間，能保持正常運作 • 提出改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用物料要求規劃的知識 • 能夠進行物料流程分析
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計倉庫佈局及物料流程
2. 編號	LOCUPD504A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能設計倉庫佈局及物料流程。工作涉及負責給其他個別同事或小組一般性的指引和領導。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有倉庫設計及物料流程的知識 • 認識整體倉庫流程設計 • 瞭解相關功能的位置 • 認識大廈的建築結構 6.2.1 編寫作業關係概要 • 找出倉庫內的跨功能及跨流程關係 • 編寫作業關係概要，以找出倉庫作業的重要性（例如：收貨、驗貨、貯存、提存及分批運輸），以建議在方塊佈置內與其他相關作業功能及流程的位置 6.2.2 設計倉庫佈置及物料流程 • 按照計劃及標準程序，使用佈置設計和物料流程方法及適當的技巧設計倉庫流程（例如：U形流程、順直流程、脊柱式單元流程、或多層流程） • 以現有資源完成佈置設計及物料流程分析 • 根據情況變化，執行、監控並調整（如需要）佈置設計及物料流程作業 • 按照物料流程計劃及現有資源，為物料流程分配資源 6.3 檢討倉庫操作 • 定期檢討倉庫佈局的成效及物料流程的效率 • 提出能進一步改善倉庫操作的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用倉庫設計及物料流程的知識 • 能夠編寫活動關係概要 • 能夠設計倉庫佈局及物料流程 • 能夠檢討倉庫操作
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計貨位位置
2. 編號	LOCUPD505A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能設計貨位位置。工作涉及負責給其他個別同事或小組一般性的指引和領導。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨位設計的知識 • 認識區域定義 • 認識物品分配的位置 • 瞭解揀貨位的尺寸 • 瞭解貯存模式的選擇及尺寸 6.2.1 編寫物品作業概要 • 收集相關信息及數據以設計倉庫的貨位 • 編寫物品作業概要，如受歡迎程度、完成訂單程度、數量、需求因素及需求變數 6.2.2 設計貨位 • 根據準確的貨位要求計劃倉庫區 • 執行設施評估以提高空間利用率 • 根據規劃過程中所收集的數據，以決定貨位 • 為維修及清潔預留空間 6.3 檢討貨位要求 • 定期檢討貨位要求 • 為能作出調整採取適當行動，以符合貨位要求
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠將貨位知識應用至倉庫設計 • 能夠編寫物品作業概要 • 能夠設計貨位
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	設計倉庫面積
2. 編號	LOCUPD506A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關倉庫管理的知識，以設計倉庫規格及容量。執行所有工作時需參考倉庫操作程序、設備和空間要求及業務計劃。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識倉庫的空間要求 - 瞭解倉庫操作 - 認識倉庫容量設計 - 瞭解倉庫的空間要求 6.2.1 編寫庫存概要 - 為設計倉庫規格收集相關信息及數據 - 編寫庫存概要，包括庫存項目種類分佈及處理庫存單位分佈 6.2.2 確定空間要求 - 按照公司業務計劃，評估中期及長期的貯存要求 - 評估產品類型、提存頻率、處理特徵、存放期、脆弱度、重量、價值及數量，以決定貯存的數量及種類 - 評估設施，以決定庫存的處理及存放要求 - 計算體積要求，以確保能滿足持續庫存需要 - 計算並使用所需的總空間，以制定空間利用計劃 6.3 設計倉庫容量 - 按照設備操作及倉庫容量要求，規劃倉庫分區 - 執行設施評估，以改善空間利用率 - 按照規劃過程中所收集的數據，釐定倉庫分區 - 為維修及清潔預留空間
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠應用倉庫空間要求的知識 - 能夠編寫庫存概要 - 能夠設計倉庫容量
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	LOCUPD507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有車隊管理的相關知識 - 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 6.2 制定車隊管理策略 - 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： - 人力資源管理 - 科技：如全球定位系統、地理訊息系統 - 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 - 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 6.3 進行策略分析 - 定期進行策略分析以評估經營商環境 - 找出車隊操作的目標 - 評估車隊管理策略的成效 - 為確保能高效及有效地使用車隊而作出調整，以實現所定立的目標
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠指出車隊管理對公司營運的重要性 - 能夠從不同方面分析及評估車隊對公司營運及發展的角色 - 能夠撰寫報告，闡釋所制定的車隊管理策略 - 能夠進行策略分析
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM513A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行物流需求評估
2. 編號	LOSAPD501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關管理技巧以分析業務操作，並制定物流需求評估。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有制定物流需求評估的相關知識 • 認識物流貨運業原則 • 認識需求評估原則 • 瞭解需求評估流程及程序 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 籌劃和制定物流需求評估 • 找出並確認制定物流需求評估所需的流程，並向相關人士及業務單位確認流程 • 與相關人士討論，並審批物流需求評估的範圍、重點及程度 • 找出可能影響進程的因素，並採取措施將因素納入評估 • 從各渠道，包括接受用戶意見，研究所提出的評估流程及程序 • 制定、以書面形式記錄，並驗證執行物流需求評估的流程 • 制定措施，以審核物流需求評估的效用 6.2.2 監察物流需求評估的執行 • 就所選工作單位/職能，與相關人士籌劃引進物流需求評估，以確保能理解並遵守要求 • 為支援執行物流需求評估的員工，提供有效引導及監督 • 監察員工表現，以確保能遵守評估程序，並能評估修改評估流程的要求 • 積極向進行物流需求評估的員工徵詢反饋意見 6.3 評估物流需求評估 • 評估並檢討評估流程及程序的效用 • 按照評估機制修改評估程序 • 保持通知相關人士評估過程，及日後對評估程序所作出的修改 • 為進一步改善，管理建議、報告及紀錄
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠規劃並制定物流需求評估流程及程序 • 能夠執行並監察評估流程及程序 • 能夠審核評估流程及程序的效用
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	計劃及設計地區性的物流方案
2. 編號	LOSAPD502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司擁有的資源及網絡，為客戶計劃及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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有地區性物流的相關知識 • 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 • 掌握公司與地區合作夥伴、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方法 • 掌握各地地區計算時間、空間及成本的方法 • 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 • 瞭解地區網絡的設計原則 • 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 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) ◦ 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 ◦ 分析使用越庫處理方式的可行性及利弊 ◦ 分析使用中央倉庫或是分散倉庫 ◦ 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和原則 • 就公司網絡資源及合作夥伴的協同效應，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 • 檢查各物流環節地區性承辦商或合作夥伴的服務及能力，就所提供的服務物流方案，使用合適的承辦商或合作夥伴 • 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 6.3 進行檢討 • 在物流方案執行後檢討方案 • 決定物流操作的理想成果

物流業能力標準說明
能力單元

	• 收集數據及資料，以評估物流方案的成效 • 如有不足，找出績效差距 • 提出調整建議，以達至理想成果 • 提出建議，以執行已調整的物流方案
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照公司的營運方針及客戶需要，設計及計劃具成本效益的地區性物流方案 • 能夠撰寫報告書，向利益相關者解釋物流方案的內容及運作 • 能夠檢討物流方案
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUPD501A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理國際採購
2. 編號	LOSAPD503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應擁有採購、供應鏈管理知識，並能夠執行國際採購工作。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識國際採購 • 認識國際採購 • 認識供應鏈管理原則 • 瞭解國際營商環境 • 瞭解公司方針及程序 • 認識國際貿易原則 6.2.1 搜羅國際供應商 • 分析並研究國際採購策略對機構的影響 • 找出可作國際性採購的商品或服務 • 研究相關信息渠道以搜羅有潛質的貨源 • 就所提出的採購，檢查國際市場結構 • 找出監管國際採購的相關條例及規定 • 找出有潛質的供應商 • 應用工場方針、程序及規例，搜羅國際供應商 6.2.2 準備邀請書 • 向相關渠道取得所需國際採購貨物的規格要求 • 為所採購的貨物，選擇最適當的採購策略 • 制定評估報價的標準，並以書面形式記錄標準 • 按照甄選標準，向潛在供應商發出邀請書 • 檢查邀請書，以確保能遵守公司的方針及程序 • 為所作出的邀請申請批准 • 向潛在供應商發出邀請書 6.2.3 準備建議書 • 向供應商收集報價 • 以採購策略上的標準及要求，評估報價 • 在適當情況下，向供應商進一步澄清資料 • 在適當情況下，按照採購標準及其他公司要求評估報價 • 挑選最合適的報價，並推薦供應商以待審批 • 向相關各方申請批准 6.2.4 給中標的供應商簽發合同 • 與中標的供應商草擬合同 • 當中標的供應商對合同提出任何調整時，尋求法律意見，以確保合同符合法律規定 • 在需要時與中標的供應商洽談商業條款及條件 • 給中標的供應商簽發合同，以示作委任 • 將評審結果通知落選供應商

物流業能力標準說明
能力單元

	6.2.5 安排貨品進口 • 評估使用貨主的運輸工具，將貨物從收貨點運至交貨點的風險 • 為貨品安排合適保險 • 安排驗貨、包裝、運輸、進口、清關及送貨 • 確保符合所有法定及監管規定 • 管理供應及物流渠道，以確保依次運送貨物 6.2.6 安排付款，並確保能符合所有合同義務 • 決定付款方式 • 作出付款安排 • 確保採購符合合同條件 6.3 評估國際採購，並執行已決定的改善措施 • 檢討國際採購 • 檢討程序並找出需要改善的地方 • 為所需改善措施申請批准 • 向相關人士交代所需的修改，並為執行改善措施提供支援 • 監控及檢討所需改善措施，並評估改善流程的效益
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠搜羅國際供應商 • 能夠安排貨物進口 • 能夠評估國際採購，並執行已決定的改善措施
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	合同磋商
2. 編號	LOSAPD504A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用管理合同的知識磋商合同。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有管理合同的知識 • 認識合同管理原則 • 瞭解公司方針及程序 • 瞭解與物流相關行業的操作實務 6.2.1 與供應商磋商合同 • 以書面形式清楚記錄合同文件的要求 • 澄清並解決模糊/有問題的地方 • 以「公正」的基礎上與所選定的供應商洽談所需貨物/服務的外判安排 • 與供應商就服務條款及條件和/或所提供的商品/服務達成協議，包括決定關鍵績效指標 • 若未能與首選供應商達成協議，則與替代供應商談判 • 確保完成合同磋商 6.2.2 完成合同磋商 • 草擬合同文件 • 在需要時，就草擬合同尋求技術支援 • 安排雙方簽署合同，並交換合同文件 6.3 達成合同要求 • 建立文件系統，以確保訂單及財務交易有跡可尋 • 找出需與供應商互動的部分，並為互動建立工作系統 • 就所提供的商品/服務啟動質量保證程序 • 完成合同及相關文件，並妥為儲存檔案
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠對與承辦商/供應商洽談合同 • 能夠完成合同磋商 • 能夠達成合同要求
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	合同管理
2. 編號	LOSAPD505A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能找出合同要求、建立合同管理系統並監控合同。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有合同管理的知識 • 認識合同管理原則 • 瞭解相關法例規定 • 認識與物流相關行業的操作實務 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 找出合同要求 • 向相關各方徵詢意見，以找出他們對合同的要求 • 找出所需的特別條款 • 確定合同清晰無誤，並就保護公司利益檢查是否需要法律意見 • 根據合約規格，找出所需關鍵績效成果及量度方法 • 與供應商保持聯繫 6.2.2 建立合同管理系統 • 制定有效溝通及信息交流策略 • 制定糾紛及投訴制度 • 就合同進度，保存一致及準確的紀錄 • 以文件記錄合同管理策略，並在合同有效期內監控其成效 6.3 監控合同 • 定期檢討服務合同，以確保符合規格 • 定期舉行進度會議，以確保能及早發現並解決問題，以及記錄所發現的問題和建議的解決方案 • 找出並以書面形式記錄指定服務範圍及合同之間的差異，並將差異立即通知相關人士 • 定期監控合同成本，確保以能符合財務及合同規定的程序執行 • 按照合同條款和條件及公司的合同管理系統，授權支付合同服務
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出合同要求 • 能夠建立合同管理系統 • 能夠監控合同
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	供應商管理
2. 編號	LOSAPD506A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用管理技巧管理供應商。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有供應商管理的知識 • 認識供應商管理原則 • 瞭解與物流相關行業的操作實務 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 評估供應商 • 為有效評估供應商的服務品質，制定標準 • 按照標準評估現有供應商 • 在需要時，確定後備供應商是否可以提供服務，並適合公司要求 • 與供應商發展合作關係 6.2.2 根據協議評估貨品/服務交付 • 按照標準評估供應商物品及服務的品質 • 找出並以書面形式記錄未能遵守合同的地方，並按照合同條款及條件作出糾正 • 制定緊急應變方案，以備供應商未能提供服務之需 • 管理與供應商的關係，以提升交貨效率 6.2.3 與供應商磋商 • 與供應商磋商並執行合同安排 • 找出可能影響商品和服務供應的因素，並通知相關人士 • 在發生問題或出現潛在問題時，立即與供應商協商以採取糾正措施 6.2.4 解決與供應商之間的分歧 • 調查與供應商之間的分歧，以找出原因 • 通過協商及和解以解決分歧 • 在分歧解決後，以書面形記錄對合同所作出的修訂 • 為所作的修訂申請批准 • 將獲批准的修訂通知供應商及相關人士 6.3 檢討供應商的表現 • 以質量、成本、服務、交貨狀況及其他相關績效指標，持續審查供應商的表現 • 根據採購要求評估供應商的表現 • 將評估結果通知供應商 • 為日後供應商的任命，作出建議 • 在需要時，按照特定標準（例如：無法按時交付貨物/服務及未能符合合同要求）將供應商在認可名單上除名
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估供應商 • 能夠評估供應商的服務 • 能夠與供應商磋商 • 能夠與供應商解決分歧 • 能夠審查供應商的表現

物流業能力標準說明
能力單元

8. 備註	
-------	--

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定採購計劃
2. 編號	LOSAPD507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用供應鏈管理概念制定採購計劃。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有制定採購計劃的相關知識 • 認識採購、供應商管理及供應鏈管理原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 準備報價邀請 • 取得並澄清將要購買商品及服務的規格 • 選擇最合適的採購方法 • 就評估報價，制定甄選標準，並以書面形式記錄標準 • 按照甄選標準準備報價邀請 • 檢查邀請書，以確保符合公司方針及程序 • 為報價邀請，申請批准 6.2.2 尋找有潛質的供應商 • 檢討潛在供應商的公司紀錄 • 按照採購策略的要求，評估供應商 • 尋找有質潛的供應商 • 制定標準，以評估潛在供應商的風險 6.2.3 發出報價邀請 • 分發報價邀請 • 視乎需要作出簡報 • 按照採購策略，澄清供應商的疑問 6.3 提出採購建議 • 收集供應商的報價 • 根據採購策略及要求評估報價 • 按既定標準（例如：供應商的財務背景及所提供的參考文件）找出並評估潛在供應商的風險 • 在適當情況下，向供應商索取進一步的資料 • 在適當情況下，向專家/專業人士尋求意見 • 根據採購策略的要求，評估報價 • 將符合採購標準的供應商，列入候選名單 • 挑選最合適的報價 • 就所選定的報價，準備建議供相關人士審批 • 就所建議的報價，向相關人士申請批准
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠準備並發出報價邀請 • 能夠尋找供應商，並評估供應商的潛在風險 • 能夠為準備採購建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	籌劃庫存水平
2. 編號	LOSAPD508A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能籌劃並執行庫存控制系統，以滿足現有和預測的業務及客戶需求。從業員亦需能為改善庫存控制系統執行監控工作。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識庫存管理 - 認識庫存管理原則 - 瞭解公司的庫存策略及要求 - 瞭解與物流及相關行業的業務運作 6.2.1 預測庫存需求 - 找出公司規劃、銷售預測及庫存水平之間的關係 - 決定預測庫存需求的方法 - 作為庫存需求管理的一部分，確定能影響市場趨勢及技術變化的因素 - 計劃特別活動對未來庫存需求的影響 6.2.2 實施庫存控制系統 - 找出庫存控制系統對庫存管理的作用 - 制定經營績效標準或基準，以量度及控制庫存水平 - 管理日程安排，以協助物流規劃及控制庫存水平 - 建立並管理分銷系統及存貨控制之間的關係 - 比較並對比不同庫存水平管理及控制方法，以實現特定業務成果 - 採用業務管理方法，包括使用物料資源規劃、製造要求規劃與及時概念，以實現有效營運 - 為庫存設備、工具及設施，制定維修計劃或流程 - 建立採購系統 - 確保庫存供應安排能滿足需求 6.3 監控及改善庫存計劃 - 定期檢討現有訂貨及庫存控制的工具和程序 - 為持續改善庫存控制系統，監控業界標準或績效基準 - 檢討並改善庫存控制及監控系統 - 找出能改善庫存控制系統的策略，並向相關人士彙報
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠維持適當的庫存水平 - 能夠準確地預測庫存需求 - 能夠決定庫存要求，以應付特殊事件或突發事故 - 能夠對執行適當的操作、庫存控制及監控方法 - 能夠檢討並改善庫存計劃
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	建立供應鏈解決方案
2. 編號	LOSAPD509A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關公司方針及程序建立供應鏈。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識供應鏈管理 - 認識供應鏈管理原則 - 認識與物流相關行業的業務運作 - 瞭解公司方針及程序 6.2.1 決定供應鏈的要求 - 找出供應鏈的組成部分，並分析與供應鏈關連的部分 - 決定綜合供應鏈的通信、數據存取、信息共享及技術要求 - 找出協同規劃、預測及制定供應鏈的要求 - 按照公司方針（例如：有效信息流、實體物流及資金流）以書面形式記錄供應鏈的要求 6.2.2 決定供應鏈管理策略 - 決定供應鏈策略，包括外判、可供選擇的供應商及合作夥伴、重修契約關係及整體供應鏈的表現 - 決定策略，以能按照供應商的能力配對客戶要求，包括優化電子信息共享及庫存風險管理策略 - 決定策略，以建立有效客戶供應商關係 - 決定績效管理策略，包括能令客戶滿意整體供應鏈的要求 - 決定供應鏈管理策略，包括策略聯盟、電子網絡及電子數據交換 - 決定策略，以解決與供應鏈管理相關的法律、道德及安全問題 - 決定策略，以整合供應鏈與現有業務流程 6.3 制定供應鏈管理模式 - 研究可供選擇的供應鏈管理方案，並找出各方案的利弊 - 調查供應鏈管理模式，並就供應鏈功能及文化分析及比較各模式的要求 - 按照公司方針，制定合適的供應鏈管理模式，以滿足公司需要，包括信息流、協作規劃及預測 - 制定合適的供應鏈管理模式，以協助降低庫存所佔空間、經營成本、加快週轉時間及提高客戶滿意度
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠決定供應鏈的要求 - 能夠決定供應鏈管理策略 - 能夠制定供應鏈管理模式
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行綜合邊境清關交易
2. 編號	LOCUIE501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關海關及監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬條例）執行邊境清關交易。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有邊境清關交易的知識 • 認識邊境清關交易 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 研究並解讀有關邊境清關交易的實情 • 研究邊境清關交易的文件，並按照海關及其他相關法例找出所需標準 • 取得所需標準、海關及其他相關法例，澄清並確認其對邊境清關交易的影響 • 找出邊境清關交易出現遺漏或模糊的文件，並按需要與客戶協商以便更新文件 6.2.2 找出並分析潛在問題 • 從不同角度分析邊境清關交易及相關文件，並找出所涉及的困難及潛在問題 • 評估已知困難及潛在問題的風險 • 記錄評估結果 6.2.3 制定並評估替代方案 • 考慮風險管理制定既能符合法例規定、質量標準及客戶需要，又合適的替代方案，以解決已知困難及問題 • 按照工作程序，檢討替代方案的優點及可能出現的風險 • 記錄各種方案及其檢討結果 6.2.4 選擇解決方案 • 根據替代方案的檢討結果，選擇最佳解決方案 • 按照工作程序及方案，並適當參考所選方案的優點、考慮方案是否遵守所有法例規定、所涉及的風險及如何管理相應的風險作出選擇方案的理由 • 在檢討及甄選過程中，與相關的內部及在需要時對外人士討論已知的關鍵問題 • 與客戶討論邊境清關檢討的結果，並為所建議的解決方案提出意見及建議和理據 • 按照計劃取得客戶的同意以進行邊境清關交易 6.2.5 完成邊境清關交易 • 按照所議定的方法、法例規定及工作程序，完成邊境清關交易 6.2.6 保存並記錄邊境清關交易 • 按照所有的法例規定及工作程序，完成所有邊境清關交易的所需文件，並檢查文件 • 按需要將資料輸入相關系統 • 保存綜合邊境清關交易紀錄 • 記錄以下資料：（一）任何特殊困難及問題、（二）所採用的相關方案，（三）所採取的行動 • 給客戶及相關內部及對外人士傳送有關資料 • 按照法例規定及工作程序，保存邊境交易紀錄

物流業能力標準說明
能力單元

	6.3 執行檢討解決糾紛的機制 • 就邊境交易決定是否需要作出糾紛檢討 • 就邊境交易為糾紛找出合適的檢討機制 • 執行所決定的檢討機制
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠研究並解讀所要求交易的實情 • 能夠找出並分析完成邊境清關交易後可能出現的潛在問題 • 能夠制定並評估替代方案 • 能夠選擇解決方案，以解決典型的邊境清關交易問題 • 能夠完成邊境清關交易，並以書面形式記錄交易 • 能夠為邊境交易執行糾紛檢討機制
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行安全審計
2. 編號	LOCUSS502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關危險品（DG）守則、安全要求及與安全審計相關監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬規例）進行安全審核。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有安全審計的知識 • 認識安全管理原則 • 認識安全審計原則 • 瞭解相關處理危險品/爆炸物的特殊預防措施和程序及風險性質 • 認識當前危險品（DG）守則、安全要求，及與安全審計有關的相關監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬規例） • 認識物流及相關行業的業務和工作流程 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 準備安全審計 • 找出與業務操作及物流設施相關的法例、監管機構及規定 • 找出所需審計的物流設施及做法，並決定不符合規定的影響 • 瞭解審計的技術要求，並找出相應的技術支援人員 • 研究工作安排表，並確定適當的審計時間表 6.2.2 安排安全審計 • 計劃審計時間，以便在商定的時限內執行相關程序 • 在不干擾安全標準的情況下，調整審計進行的時間，以盡量減少對工作場所造成影響 • 與適當人士聯繫預約執行審計 6.2.3 進行安全審核 • 向受影響人士確認安全審計及操作程序的評估方法 • 觀察並採訪獲批准的受訪者 • 完成觀察及採訪報告 6.3 彙報安全審計結果並提出建議 • 將審計過程的結果與工作程序比較 • 與相關人士討論審計結果 • 彙報任何不遵守的情況，並為改善安全系統提供選擇及建議 •
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠為安全審計作出準備 • 能夠進行安全審計結果，並彙報成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理疲勞管理政策和程序
2. 編號	LOCUSS503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於在物流服務供應商積極參與管理公司疲勞管理政策的管理人士。從業員應能履行適合的工作場所疲勞管理法例及規例。職務涉及應用相關規例及疲勞管理原則，以管理機構的疲勞管理方針及程序。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有疲勞管理知識 • 認識疲勞管理 • 認識相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 找出或確認疲勞管理的法律規定及責任 • 就機構內部的有效疲勞管理，找出並解讀現行法律規定及責任 • 取得並檢討現行的疲勞管理計劃、方針及程序 • 就疲勞的潛在影響，找出、確認並檢討內部風險 • 按照疲勞管理規例及相關責任鏈，就疲勞的潛在影響找出、確認並檢討機構服務或產品供應鏈的對外風險 6.2.2 制定並改良疲勞管理方針及程序 • 為機構制定、檢討及改善疲勞風險管理系統執行計劃 • 與相關人士合作制定、檢討及改善機構的疲勞管理方針和程序 • 向機構內、外的主要利益相關者，就執行計劃及相關方針及程序徵詢反饋意見 • 根據所收集的反饋意見，適當修改計劃、方針及程序 • 按照機構程序，就疲勞風險管理系統的執行計劃及相關方針及程序，向管理層提交申請並取得批准 • 向機構內相關人士，分發並簡報疲勞風險管理系統的執行計劃及相關方針和程序，以便執行 6.2.3 採取行動執行疲勞管理方針 • 就機構所執行的疲勞風險管理系統計劃、相關方針及程序報告，向特定人士取得報告並解讀報告內容 • 檢討、調查及分析意外及安全事故，以辨認事故由疲勞引至的可能 • 對報告所顯示未能正確執行疲勞管理方針及程序的資料作出分析，並啟動適當的管理層回應措施及相關行動 • 就機構疲勞風險管理系統的執行計劃及相關方針及程序，找出可改善的機會，並採取適當行動作出所需修改 6.2.4 找出任何違反疲勞管理規定的情況 • 找出並舉報違反疲勞管理方針的情況 • 採取行動，以確認可能導致任何違反疲勞管理方針的人士，給他們適當反饋意見及資料，以避免現行疲勞管理流程再出現故障 • 採取適當行動改善程序，或以能避免現行疲勞管理流程再出現故障的方式，處理機構文化 • 按照機構程序準備、並向指定人士提交違反疲勞管理方針報告，報告內容應包含避免事件再發生所需採取的行動

物流業能力標準說明
能力單元

	6.2.5 計劃安排足夠資源及操作系統 - 計劃機構預算及資源分配策略，以提供足夠資源執行機構的疲勞風險管理系統 - 就執行機構的疲勞風險管理系統，定期檢討預算及資源分配，並在需要時作出適當修改 6.2.6 就疲勞管理方針及程序，協助培訓並考核員工 - 按照機構策略計劃機構培訓系統，以提供在職及非在職能力基礎培訓機會 - 為組長、負責監督及培訓員工，提供足夠機會發展參與機構的疲勞管理培訓及評估活動所需的專業知識 - 定期檢討疲勞管理培訓系統，並在需要時作出相應改善措施 6.3 確保操作系統能符合疲勞管理規例及方針 - 就能否遵守機構的疲勞管理規定及方針，檢討所有操作系統及標準操作程序 - 確保操作系統能符合疲勞管理規例及方針；在需要時修改操作系統及標準操作程序，以確定能遵守規定 - 按照責任鏈原則，與機構供應鏈上供應商或分包商相關人士作出適當討論，以確保其操作系統及標準操作程序能遵守疲勞管理規定及方針
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠找出或確認疲勞管理的法律規定及責任 - 能夠改善疲勞管理方針及程序 - 能夠為操作系統，計劃及安排足夠資源 - 能夠協助培訓及評估員工對疲勞管理方針和程序的知識
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行環境審計
2. 編號	LOCUEP501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守相關環保規例、標準及標準執行工作。工作涉及在計劃並分配資源時作出判斷及決定，以達所需成效。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有環境審計知識 • 認識環境審計原則 • 認識環境審計的相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 準備環境審計 • 找出與業務操作及物流設備相關法例、監管當局及規定 • 找出所需審計的物流設備及事務，並確立未能遵守規定的後果 • 瞭解審計的技術要求，並決定適合支援人士 • 研究工作時間表，並決定適當的審計時間表 6.2.2 編排環境審計時間表 • 計劃審計時間，以確保相關程序在所同意的時段內進行 • 調整審計時間的長短，以確保在不妨礙環保標準的情況下將對工作場所造成的干擾降至最低 • 就審計進行時間，與相關人士聯絡並預約時間 6.2.3 執行環境審計 • 與受影響人士確認環境審計及操作程序的評估方法 • 觀察並接見所需已獲批准的受訪者 • 完成填寫觀察及會面紀錄報告 6.3 彙報環境審計結果 • 比較工作程序及審計程序的結果 • 與相關人士討論審計結果 • 彙報任何未能遵守規定的舉報，並提出可改善環境系統的建議及選擇 • 將報告遞交適當人士作跟進
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠準備環境審計 • 能夠執行環境審計 • 能夠彙報審計結果，並能提出改善建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行環境保護的政策和程序
2. 編號	LOCUEP502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能根據環保法例及規定（例如：《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）及《水污染管制條例》（香港法例第358章））應用環保原則及規例，以執行並監控環境保護政策及程序。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有環境保護政策及程序的知識 • 認識環保原則 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 獲取並提供有關環保規例及程序的資料 • 正確遵守環保規例的相關條款及實務守則 • 將工作環境方針、程序及計劃的資料儲存於方便存取的地方 • 將公司方針的任何修改，清楚正確地向工作小組解釋，並定期更新資料 • 提供有關辨認環境風險及監控程序的資料 6.2.2 執行危害環境的程序 • 辨認並彙報工作場所現有及潛在危害環境的情況 • 按照相關環保政策，評估已知對環境所造成的危害 • 在需要時執行處理危害事故的新工作程序 • 調查危害事故以找出起因，並執行控制措施，以按照相關環保規例及公司程序將風險降至最低 6.3 監控環境控制程序 • 監控並檢討現行環保措施及工作程序 • 找出所需改善的地方，並提出能改善環境控制程序的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠取得並提供有關環保條例及程序的信息 • 能夠執行並監控有關危害環境的程序 • 能夠監控並檢討環境控制程序
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	籌劃空運
2. 編號	LOCUCT501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能籌劃並安排國際航空貨運代理。從業員亦應能表現獨立的工作能力、執行詳細分析、使用酌情權及判斷力，並為自身工作的質量承擔責任。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有空運知識 • 認識空運原則 • 瞭解空運界的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 選擇空運路線 • 與客戶確認並澄清其空運服務要求 • 籌劃貨運代理方案時，決定、分析，並考慮關鍵的貨運物流環節 • 檢查確認已履行所有空運協定 • 若貨運涉及特殊運輸服務時，向特殊貨物或危險品專家或專業人士尋求意見 • 通過考慮可行方案並分析所涉及風險，選擇合適的空運路線 • 為應急計劃找出替代路線 6.2.2 籌劃空運操作 • 為貨物類型、目的地及所選路線，決定合適方案包括包裝物料，包裝、裝載及儲存貨運 • 在適當時，檢查貨櫃類型是否適合貨運及適用作空運，並選擇適當方案 • 為空運貨櫃定價，並決定其他合適的貨運裝箱方案 • 給顧客提供合適貨櫃類型的價格、選擇、裝載及包裝資料，並在適當時提供其他的貨運裝箱方案 • 根據標準程序及監管規定，為所選貨櫃或其他適合空運裝箱的方案準備所需文件 • 採取適當行動，以安排並向客戶報告預訂代理項目的貨運包裝物料、包裝、裝載及儲存事宜，包括：在適當時為所選貨櫃計劃裝載詳情 • 完成報告以說明空運計劃 6.3 檢討空運計劃 • 使用有效工具找出客戶的要求 • 使用適當的工具，定期評估空運路線及空運操作的成效和效率 • 提出有效的建議，以調整操作計劃
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠選擇空運路線 • 能夠提出有關空運包裝物料、包裝、裝載及儲存的意見，並作出相應安排 • 能夠完成空運計劃報告 • 能夠檢討空運計劃的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	籌劃海運
2. 編號	LOCUCT502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能夠作為進階國際貨運代理職功能的一部分，按照適用於國際貨運代理的相關標準、守則、監管規定、公司方針及程序，籌劃並安排國際海運貨運代理事宜。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有海運知識 • 認識海運原則 • 認識相關監管規定 • 瞭解與物流相關行業的經營實務 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 選擇海運路線 • 與客戶確認並澄清其海運及多式聯運服務要求 • 籌劃貨運代理方案時，決定、分析並考慮貨運的關鍵物流環節 • 檢查確認已履行所有海運及多式聯運協定 • 若貨運涉及特殊運輸服務時，向特殊貨物或危險品專家或專業人士尋求意見 • 通過考慮可行方案並分析所涉及的風險，選擇合適的海運路線 • 為應急計劃，找出替代路線 6.2.2 籌劃海運 • 為貨物類型、運輸模式、目的地及所選路線，決定合適方案，包括包裝物料，包裝、裝載及儲存貨運 • 在適當時，檢查貨櫃類型是否適合貨運及適用作海運及多式聯運，並選擇適當方案 • 為貨櫃定價，並決定其他適合海運及多式聯運的貨運裝箱方案 • 給顧客提供合適貨櫃類型的價格、選擇、裝載和包裝資料，並在適當時提供其他的貨運裝箱方案 • 根據標準程序及監管規定，為所選貨櫃或其他適合海運及多式聯運裝箱方案準備所需文件 • 採取適當行動，以安排並向客戶報告預訂代理項目的貨運包裝物料、包裝、裝載及儲存事宜，包括：在適當時為所選貨櫃計劃裝載詳情 6.3 檢討海運計劃 • 使用有效工具找出客戶的要求 • 使用適當的工具，定期評估海運路線及海運操作的成效和效率 • 提出有效的建議，以調整操作計劃
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠選擇海運路線 • 能夠提出有關海運包裝物料、包裝、裝載及儲存的意見，並作出相應安排 • 能夠完成海運計劃報告 • 能夠檢討海運計劃的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	籌劃多式聯運
2. 編號	LOCUCT503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能作為進階國際貨運代理職務的一部分，籌劃及安排國際多式聯運貨運代理。從業員應能按照相關的公司方針及程序、操作守則及條例，獨立工作或作為團隊的一分子執行詳細分析，使用酌情權及判斷力籌劃多式聯運，並為所作的計劃承擔責任。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有多式聯運知識 • 認識多式聯運原則 • 認識多式聯運的相關監管規定 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 選擇多式聯運路線 • 與客戶確認並澄清其多式聯運服務要求 • 籌劃貨運代理方案時決定並考慮貨運的關鍵物流環節 • 在貨運涉及特殊運輸服務時向專家尋求意見，並根據公司方針及法例規定確保操作得宜 • 通過考慮可行方案，選擇合適的多式聯運路線 • 為應急計劃，找出替代路線 6.2.2 籌劃多式聯運作 • 為貨物類型、運輸模式、目的地及所選路線，決定合適方案包括包裝物料，包裝、裝載及儲存貨運 • 在適當時，選擇適合貨品與適用作海運及多式聯運的貨櫃類型 • 決定適合海運及多式聯運的貨運裝箱方案 • 給顧客提供合適貨櫃類型的價格、選擇、裝載和包裝資料，並在適當時提供其他的貨運裝箱方案 • 根據標準程序及監管規定，為所選貨櫃或其他適合海運及多式聯運裝箱方案，準備所需文件 • 採取適當行動安排，並向客戶報告預訂代理項目的貨運包裝物料、包裝、裝載及儲存事宜，包括：在適當時為所選貨櫃計劃裝載詳情 • 完成報告以說明多式聯運計劃 6.3 檢討多式聯運計劃 • 使用有效工具找出客戶的要求 • 使用適當的工具，定期評估多式聯運路線及多式聯運操作的成效和效率 • 提出有效的建議，以調整操作計劃
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠選擇多式聯運路線 • 能夠提出有關多式聯運的貨運包裝物料、包裝、裝載及儲存的意見，並作出相應安排 • 能夠完成多式聯運計劃報告 • 能夠協助檢討多式聯運計劃的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理貨物轉運
2. 編號	LOCUCT504A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關的本地及國際標準、守則及監管規定，管理貨物轉運。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨物處理及貨物運送知識 • 認識貨物運送原則 • 認識貨物處理原則 • 瞭解貨物轉運的方法 6.2.1 分析貨物轉運的要求 • 識別國際有關貨物轉運的規例及相關公司方針 • 根據公司方針取得並分析現有客戶及潛在客戶的資料，以及其貨運要求 • 識別特殊要求（例如：貨物特徵及客戶需要） • 針對特殊要求，評估各合適的貨物轉運方案以滿足要求 • 以書面形式記錄所選定的貨物轉運安排 6.2.2 計劃貨物轉運 • 確定貨物轉運程序的要求 • 評估及制定適當的工作流程和系統，以方便貨物轉運 • 決定並以書面形式記錄貨物轉運所需人手 • 按照已訂立的人手要求作出安排，確保招募/分配/培訓所需員工 • 決定所需的設施及設備（例如：辦公室空間、電腦和通訊設備），並作出適當的分配或採購安排 • 就所建議轉運的貨物，記錄/更新質量標準及程序 6.2.3 監察貨物轉運 • 監察貨物轉運，確保能遵照所訂立的質量標準及國際監管規定 • 找出違反質量標準或監管規定的情況，並採取適當行動糾正所有已發現的問題，以及準備違規報告及建議解決方案 • 採取適當的方法監控客戶對貨物轉運服務的滿意度 • 考慮客戶所關注的地方及建議，以改善服務 • 完成貨物轉運操作報告及其他所需文件，並向相關人士彙報 6.3 檢討貨物轉運操作 • 監察國際貨物轉運守則及規例，以辨認任何相應修改 • 定期檢討並找出貨物轉運要求 • 並採取有效措施，以確保操作時能持續遵守工作程序及監管規定
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析貨物轉運要求 • 能夠為貨物轉運計劃程序及系統 • 能夠監察貨物轉運 • 能夠檢討貨物轉運操作的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理危險物品和有害物品的儲存
2. 編號	LOCUCT505A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例）應用處理危險物品和有害物品的知識，以管理危險物品和有害物品的儲存。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有貨物處理知識 • 認識處理危險物品和有害物品的方法 • 認識相關標準、守則及監管規定 • 瞭解處理或儲存危險物品和有害物品的相關牌照或許可證規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 為所需處理及儲存操作制定目標 • 確定處理及儲存活動的要求，並確保要求符合工作規定 • 評估最佳做法、處理和存儲設備的發展趨勢，並將其與現行操作比較 • 在選擇大量處理及儲存設備時，考慮工作目標、限制及能力 6.2.2 定明設備及系統性能要求 • 以書面形式記錄大量裝卸及儲存設備和系統要求 • 制定設備及系統運作的性能指標 • 為審核所訂要求，向相關人士徵詢意見 6.2.3 選擇及評估處理設備和儲存資源 • 檢查設備及設施的成本和效益 • 開創評級系統，用作比較處理及儲存資源的成本、效益及其他定性特質 • 參考成本、產量、安裝要求、保養等的比較以選擇設備 6.2.4 完成文件 • 完成工作所需文件 • 以書面形式記錄處理及儲存要求、編寫報告，並向相關人士說明 6.3 檢討裝卸及存儲操作 • 監控有關危險物品和有害物品操作的國際準則及規例，以辨認任何相應修改 • 定期檢討並找出處理危險品和有害物品的要求 • 採取有效措施，以確保操作能持續遵守工作程序及監管規定
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估危險物品及有害物品的儲存安全和效能方案 • 能夠識別貨櫃的標記及代碼 • 能夠識別所需的許可證/牌照 • 能夠估計危險及有害物品的重量和體積 • 能夠進行危險分析 • 能夠檢討危險品和有害物品操作的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	組織物流中心運作
2. 編號	LOCUCT506A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關操作程序及工作規定，安排物流中心的運作。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有操作物流中心的知識 • 認識物流中心的運作 • 瞭解與物流相關行業的經營環境 • 瞭解公司的方針及要求 6.2.1 安排人力資源 • 找出所需資源 • 安排設備、機械裝置和人手，以促進物流中心的安全及高效運作 • 聯絡相關人士，以確保有充足的資源供應 6.2.2 識別及管理潛在風險 • 根據工作程序，識別潛在風險並執行合適的解決方案 • 通知工地主管有關潛在風險 • 清除工作區的潛在風險，以確保操作安全高效 6.2.3 監察工作表現及進展 • 監察操作及工作表現，以確保遵從所訂立的指引及程序執行工作 • 監察工作方法及程序，並與相關人士協商以改善運作 • 監察工作的執行效率以防止延誤，並確保已達到計劃目標 • 監察日常工作，以確保遵守監管規定及安全守則 • 監察環境狀況，以維持安全的工作條件 6.3 有效地管理物流中心 • 制定可量度的績效標準 • 使用有效的工具，定期檢討物流中心的績效 • 提出有效的建議，以確保能按照既定績效執行工作
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠為物流中心的運作安排資源 • 能夠識別、評估並管理物流中心運作所產生的風險 • 能夠根據工作指引及程序，監察工作表現和進度 • 能夠有效地管理物流中心
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理庫存和倉庫設施
2. 編號	LOCUCT507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用設施管理知識，以決定庫存要求，並管理空間要求。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有設施管理知識 ● 認識設施管理原則 ● 瞭解公司的庫存要求 6.2.1 辨認空間要求 ● 根據法例規定及公司的經營方針，評估中、長期的儲存要求 ● 評估產品特點及貨物裝卸方法，以決定儲存的類型和數量 ● 評估設施，以找出庫存及處理要求 ● 按照庫存需要計算容量要求 ● 為規劃空間的使用，計算總空間需求 6.2.2 決定安全及保安要求 ● 進行風險評估，以確保設施、人員及庫存的安全和保安 ● 決定及記錄貨物裝卸和儲存的安全及保安程序 ● 根據相關條例、儲存及法例規定（例如：消防（裝置及設備）條例）決定防火和滅火系統 ● 根據公司方針及程序，制定疏散計劃 6.2.3 建立文件系統 ● 為符合公司報告、質量保證及財務規定，建立文件系統，以記錄及追蹤庫存狀況 ● 為改善系統所作的運作效能評估及數據收集，建立系統以記錄與客戶的通信 6.2.4 設計儲存區 ● 根據空間需求及設備的操作要求，規劃倉庫區 ● 進行設施評估，以提高空間利用率 ● 按照規劃流程確定儲存區的位置 ● 預留空間作維修及清潔 6.3 評估設施的使用率及其運作效能 ● 使用持續檢討制度，定期檢查下列項目： ○ 檢查儲存區及系統的運作效能 ○ 檢查接收及發送系統的運作效能 ○ 檢查儲存及處理系統的運作效能，並符合人體工程學原理 ○ 檢查因處理及儲存對產品所造成的損害和庫存損失 ○ 確保設施布置可靈活安排，以應付不斷改變的儲存及處理要求 ● 建立有效的彙報制度，以維護改善設施及系統的數據
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠應用設施管理知識，以決定空間需要及庫存和倉庫的安全和保安要求 ● 能夠建立文件系統，以管理庫存及設施要求 ● 能夠設計存儲區 ● 能夠評估設施的使用率及其運作效能
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	決定最佳庫存量
2. 編號	LOCUCT508A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關條例及工作規定，執行庫存控制操作。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識存貨管理 • 認識存貨管理原則 • 瞭解工作所要求的庫存控制 • 認識公司程序及業務運作 6.2.1 評估庫存需求 • 分析庫存變動的數據及銷售預測 • 分析庫存變動數據及銷售預測，以識別高、低用量期 • 分析庫存變動數據及銷售預測，以決定季節性的庫存需求 • 決定生產及銷售週期不同階段所需的庫存量 6.2.2 評估影響最佳庫存量的因素 • 決定運送時間 • 決定內部流程及配送安排 • 計算變壞及過期的時間 • 評估能承擔的最高庫存量 • 評估所需的實際及人力資源 • 為突發的配送中止或延誤，制定應變方案 6.2.3 決定最佳庫存量 • 計算安全的庫存量 • 考慮季節性需求，以確定最佳庫存量 6.3 監察最佳庫存量 • 不斷將庫存基準與現行及未來營業額/生產要求比較 • 根據重新估計的營業額/生產要求及公司的採購流程，調整庫存量 • 按照工作程序，記錄庫存量改變修訂及要求
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠評估庫存需求 • 能夠評估影響最佳庫存量的因素 • 能夠決定最佳庫存量 • 能夠監控最佳庫存量
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定地區性營運策略
2. 編號	LOCUOM518A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有地區性營運相關知識 • 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 6.2 制定地區性的營運策略 • 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 • 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 6.3 檢討地區性營運策略 • 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 • 建議有效的營運方式及策略 • 撰寫報告書，闡釋地區性營運策略

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 能夠檢討地區性營運策略 • 能撰寫報告書，闡釋地區性營運策略
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM501A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定區域性營運策略
2. 編號	LOCUOM519A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有制定區域性營運相關知識 • 瞭解營運策略的概念 • 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 6.2 制定區域性的營運策略 • 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 • 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 6.3 檢討區域性營運策略 • 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 • 建議有效的營運方式及策略 • 撰寫報告書，闡釋區域性營運策略

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 能夠檢討區域性營運策略 • 能撰寫報告書，闡釋區域性營運策略
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM502A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定電子物流培訓計劃
2. 編號	LOCUOM520A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的運作、方針及需要，為員工制定電子物流培訓計劃。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有電子物流培訓的知識 • 認識電子物流培訓原則 • 瞭解與物流相關行業經營者的培訓要求 • 瞭解新入職及現有員工的培訓要求 • 認識電子物流培訓的監管規定 6.2 制定電子物流培訓課程 • 將監管規定列入電子物流培訓要求 • 按照公司的要求訂立所需標準 • 訂立內部培訓需要和要求 • 評估資源要求（例如：設備、培訓教材及培訓員）以符合訓練需要 • 按照公司需要評估培訓模式（例如：內部工作坊及機構和/或專業社團所提供的培訓服務） • 為員工選擇適當的培訓及發展項目 • 按照公司要求決定培訓的優先次序及次數 • 評估培訓計劃對公司日常運作的影響 • 按照公司的運作及發展方向制定合適的電子物流培訓方案 6.3 檢討電子物流培訓計劃 • 收集反饋並評估反饋 • 找出需要改善的地方 • 提出能加強電子物流培訓計劃成效的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用電子物流培訓的知識 • 能夠為後勤員工制定電子物流培訓
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	LOCUOM521A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的營運方針、需求和人力資源狀況、監管機構及法例規定，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	<u>表現要求</u> 6.1 從業員在職訓練計劃 - 瞭解培訓的概念、形式及功能 - 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 6.2 計劃物流業員工在職訓練 - 分析及釐訂培訓需要的法定要求 - 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 - 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 6.3 進行檢討 - 定期收取回饋及意見 - 找出改善培訓計劃的需要 - 提出有效建議，以加強在職訓練計劃的操作及發展
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 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 - 能夠檢討在職訓練計劃 - 能撰寫報告書或指引，闡釋在職訓練計劃
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUOM504A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定業務計劃
2. 編號	LOSAOM501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關立法規定及業務規劃程序，制定及監控業務計劃。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有業務規劃及績效管理的知識 • 認識業務規劃原則 • 認識績效管理原則 • 瞭解行業的最佳做法 • 瞭解相關立法規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 制定業務計劃 • 檢討並評估現行業務策略及營運計劃 • 分析並理解業務願景、使命、價值及目標 • 諮詢相關人士，以制定業務計劃 • 檢討產品或服務的市場需求、客戶資料組合、客戶需要及產品或服務的定格選擇 • 諮詢相關人士以制定績效目標及量度方法 • 找出執行業務計劃所需的財務、人力及實體資源要求 • 撰寫業務計劃，並向利益相關人士介紹計劃 6.2.2 監控業績 • 向所有相關各方溝通業務計劃，並確保項目目標及績效要求能被理解 • 確保有充足資源執行業務計劃 • 驗證績效評估系統，並在需要時作出調整 • 確保績效報告可被取用 • 彙報業務計劃系統及產品發生的故障 6.3 檢討業績 • 參考既定目標分析績效報告 • 檢討績效指標，並在需要時作出調整 • 確保對表現欠佳的團隊成員作出輔導，並在需要時提供培訓以改其善績效表現 • 作為持續改善業務表現的一部分，定期檢討操作流程及程序
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析一系列業務計劃的利弊，並制定業務計劃 • 能夠監控業績 • 能夠檢討業績
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理持續改善系統
2. 編號	LOSAOM502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能管理持續改善流程以符合公司要求；並能應用規劃、評估及領導才能和指導，以完成任務。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有持續改善的知識 ● 認識持續改善原則 ● 認識管理技能/技術，例如：規劃、評估、領導才能及指導 ● 瞭解公司要求 ● 瞭解與物流相關行業的營商環境 6.2.1 制定持續改善系統 ● 認識持續改善系統的要素（例如：客戶的反饋意見、行業的最佳做法、新服務的執行、關鍵客戶的新要求及創新的操作） ● 向團隊及個別人士傳達持續改善流程，並收集其反饋意見 ● 制定能確保團隊成員負責任的制度，並建立提倡推動持續改善流程的措施 ● 制定有效的輔導流程，以確保團隊及個別人士皆能有效地應用持續改善流程 6.2.2 監控並檢討持續改善系統的績效表現 ● 執行公司系統及技術以監控並檢討持續改善系統的績效表現 ● 執行持續改善技術及流程，以改善為客戶所提供服務的標準 ● 為改善整體績效表現而制定調整建議，並向相關人士溝通建議 ● 檢討全新或修訂流程的效益，並提出調整 6.3 提出改善建議 ● 為達到公司目標，執行流程以提高效率及改善生產力 ● 以書面形式記錄工作表現，以找出可作進一步改善的機會 ● 按照公司方針及程序管理可作進一步改善的建議、報告和紀錄 ● 進行未來規劃時，找出可作進一步改善的地方
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： ● 能夠管理改善績效表現的計劃、流程及程序 ● 能夠協助執行持續改善系統 ● 能夠找出並彙報可作進一步改善的機會 ● 能夠應用相關原則及技術的知識，不斷改善公司的系統和流程 ● 能夠提出改善建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定企業社會責任政策
2. 編號	LOCUQM507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有企業社會責任的相關知識 • 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 6.2 制定企業社會責任政策 • 安排或設計活動，鼓勵員工及管理層參與社會責任的活動 • 編寫企業社會責任的目標及方針 6.3 設立審計機制 • 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
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能按公司的規模及運作，制定合適的社會責任方針 • 能夠設立審計機制 • 能夠撰寫報告，闡釋有關所訂立的社會責任方針及工作計劃
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM505A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	進行內部質量審核
2. 編號	LOSAQM501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關質量標準及守則，應用內部審核知識進行內部審核。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有內部審核知識 • 認識內部審核原則 • 認識與物流相關行業的商業慣例 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 準備內部審核 • 制定質量審核基準 • 制定所需執進行的審核程序 • 理解審核的技術和/或檢驗要求，並找出支援人士 • 檢查生產及操作時間表，以確定適當的審核時間表 6.2.2 安排內部審核 • 規劃審核時間，以確保相關的審核程序在協定時間內進行 • 按照業務單位或客戶反饋活動的重要性，調整審核進行時間 • 聯絡適當人士，並為審核安排預約 6.2.3 進行審核並以書面形式記錄結果 • 制定進行審核的方法 • 觀察受訪者並與受訪者會面 • 完成填寫觀察及會面文件 6.3 介紹審核結果 • 與審核程序或標準相關的人士討論審核結果 • 完成審核報告 • 指出審核位置、相關標準或程序，並為違規報告提供支持證據 • 提出有效建議，以避免日後出現違規情況
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠準備內部審核 • 能夠安排內部審核 • 能夠進行內部審核及記錄結果 • 能夠提交審核報告，並提出有效建議，以避免日後出現違規情況
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理貨物質量保證系統
2. 編號	LOSAQM502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於負責管理貨物質量保證系統的物流服務供應商。從業員應能按照公司的方針及程序領導執行「進入公司的質量保證（QA）系統」。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有質量保證知識 • 認識質量保證原則 • 瞭解規劃及評估質量保證系統的相關要求 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 規劃「進入公司的質量保證」 • 根據公司的方針及程序，確定進入公司產品的質量審核 • 確定質量審核的目的，並向負責執行質量審核人士作出說明 • 清晰理解相關方法及技術，以將之應用於質量審核進程 6.2.2 執行「進入公司的質量保證」程序 • 取得所需資源，有效並高效地執行質量審核 • 根據所規定的工作指示，檢查產品質量 • 報告並以書面形式記錄能影響或可能影響質量的問題 • 按照公司的質量保證方針，保存質量保證紀錄 6.3 評估質量保證程序 • 按質量保證目標評估所執行質量保證程序的結果 • 按照公司的方針及程序，就改善質量保證程序提出有效的建議 • 向客戶及所有其他相關單位詳細解釋質量保證的結果
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠規劃「進入公司的質量保證」 • 能夠應用相關方法及技術，進行質量審核 • 能夠執行「進入公司的質量保證」程序 • 能夠評估「進入公司的質量保證」程序
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	建立產品檢驗的規格及程序
2. 編號	LOSAQM503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關質量標準、守則及監管規定和工作要求檢驗產品。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有產品檢驗的知識 • 認識產品檢驗的原則及性質 • 瞭解相關產品檢驗的監管規定 • 認識相關監管規定 • 認識公司檢驗產品的方針及程序 • 具備相關的產品知識 6.2.1 制定產品質量規格及測試程序 • 研究和理解產品質量規格，以及產品所需的結果，並確定測試參數 • 設計測試參數及方法，並指出最有效的測試方法 • 設計外部各方的測試要求 6.2.2 挑選樣本 • 按照工作程序挑選適量的產品、材料和/或廢物樣本，以用作測試 • 收集操作員觀察所得的意見及相關程序的抄本 6.2.3 進行及理解質量測試 • 按照質量保證指引、檢驗程序及相關監管規定，進行測試，並記錄結果 • 辨認應急程序，並在需要時採取適當行動 • 為所有已收集的數據進行比對 • 根據製造商要求及檢驗程序保養設備 6.2.4 彙報檢驗結果 • 根據檢驗程序，記錄測試結果 • 彙報現有或潛在問題，並酌情提供建議 6.3 進行檢討 • 定期更新規格 • 檢討產品檢驗程序的效率及成效 • 提出改善建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠制定產品質量規格及測試程序 • 能夠為產品檢驗挑選樣本 • 能夠進行及理解質量測試 • 能夠彙報檢驗結果
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	LOCUEL502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能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	<u>表現要求</u> 6.1 貨物電子辨識技術相關知識 ● 瞭解物流業常用的貨物電子辨識技術，包括： ○ 產品電子代碼 ○ 無線射頻識別技術(RFID) ○ 條碼識別技術 ○ 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） ● 瞭解不同貨物電子辨識技術的優缺點，包括： ○ 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 ● 瞭解應用各類電子物流技術的相關法律責任和風險 6.2 制定電子辨識技術的應用策略 ● 能根據個別企業的物流作業流程和作業的電子化程度，分析其企業的需要 ● 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是否適合公司使用 ● 制定符合成本效益的電子辨識技術應用策略 6.3 評估電子辨識技術應用策略 ● 分析不同貨物電子辨識技術應用策略的效益 ● 提出調整建議，以確保能制定有效的策略
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： ● 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貨物電子識別技術的應用策略 ● 能夠評估不同貨物電子辨識技術應用策略的效率及成效
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL501A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理網絡保安
2. 編號	LOCUEL503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能有效管理網絡保安。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有網絡保安知識 • 認識網絡保安原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的程序及要求 6.2.1 找出網絡威脅 • 為公司網絡所面對的保安威脅，執行風險分析 • 評估並找出網絡內外所面對的威脅，例如：黑客、竊聽及病毒 6.2.2 確定合適的控制措施 • 為取得管理層授權批准，向管理層提交具成本效益的網絡保安改善計劃 • 為取得管理層批准，向管理層介紹外聯或內聯網絡保安設備及控制措施如：防火牆 • 確定為應付情況如：用戶存取或黑客攻擊、竊聽及病毒等所需在網絡安裝的保安控制措施 6.3 建立有效的網絡保安計劃 • 為提供所需的安全水平，安裝並設定已獲批准的設備和控制措施 • 定期評估網絡保安計劃的成效 • 就維持保安完整，提出安裝額外設備及更新網絡的建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出網絡威脅 • 能夠確定合適的控制措施 • 能夠建立有效的網絡保安計劃
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	LOCULC501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 工序和風險評估的知識 ● 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 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 6.3 進行檢討 ● 收集最新資訊以便作出分析，以找出內、外因素可能造成的風險及虧損 ● 評估各種風險管理工具的成效 ● 提出有效的風險管理建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： ● 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 ● 能夠檢討並提出有效的風險管理建議
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL501A

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	LOCULC502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能於意外發生後，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	表現要求 6.1 保險條款、專業從業員的意外調查報告及國際公約的知識 - 瞭解公司與客戶之間的付運合約條款及關係 - 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、發票、提單、及分空運單等 - 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 6.2 評估損失總值及計算索償金額 - 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 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： 能於意外發生後，準確地評估損失總值及計算索償金額
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL502A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用商業法律知識擬備合約
2. 編號	LOCULC503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在擬備合約時，應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	<u>表現要求</u> 6.1 商業法律知識 • 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 6.2 擬備合約 • 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 6.3 擬備合約的專業處理 • 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	本能力單元的綜合成效要求為： • 能運用商業法律知識擬備合約，以保障公司的利益
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL506A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	委派公證人及律師處理索償
2. 編號	LOCULC504A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按不同情況及需要，適時地選用及委派合適的公證人、海損理算師及律師處理索償事宜。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 保險條款的要求及公證人、海損理算師及律師的服務範圍的相關知識 - 瞭解保險行業運作、保險中介人、保險公司、公證人、海損理算師及律師的工作分別 - 瞭解一般保險條款，尤其就委派公證人、海損理算師及律師的應用條款有較深入的瞭解，並明白若違反相關條款對日後索償所產生的負面影響 - 瞭解公證人、海損理算師及律師的主要服務及服務範圍，瞭解其日常運作及收費準則 - 瞭解公司及海運運作，並能準確地從不同渠道瞭解事件發生經過及保險標的的損毀程度及現況 6.2 委派公證人、海損理算師及律師處理索償事宜 - 瞭解保險條款後，考慮不同情況及因素，包括意外事故的近因、保險標的現況、損毀程度及公證人、海損理算師和律師的背景、優點、收費等。在適當時候委派公證人、海損理算師及律師以代理人身分處理索償事宜 - 將相關資料及文件，包括意外事故發生經過、保險標的的現況、損毀程度、聯絡詳情等，清晰及準確地向保險中介人、保險公司、公證人、海損理算師及律師陳述 - 配合公證人、海損理算師及律師的要求提供相關的資料，以便處理索償事宜
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能按不同情況及需要，適時地選用及委派合適公證人、海損理算師及律師處理索償事宜 - 能按公司要求及考慮各種因素，選用合適的保險公司或向保險中介人處理索償事宜
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL501A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理遵守法律和法例規定
2. 編號	LOCULC505A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能識別和瞭解相關法例，並為公司業務制定能符合法定要求的法律架構，將風險降至最低，並保障產品和服務的權益。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有法律和法例規定的知識 • 認識與物流相關的法律和法例規定 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 確定業務的法律架構 • 審查最適合業務架構類型的法律選擇 • 調查業務的法定權益和責任，以確保公司受到現行法律及法例規定的充分保障 6.2.2 監督遵守法定和監管規定 • 確認影響物流服務架構的法定要求，並採取措施確保全面遵守法規 • 確認影響業務運作的監管和法定要求，並採取適當措施確保全面遵守法規 • 確定保險需要，並購買足夠保險，以確保將風險降至最低 • 按照物主/經營者的取向及法律規定，確保登記物流服務供應商 • 按照保安及存取規定，保持並更新法律文件及相關紀錄 6.2.3 制定產品和服務的法定權益 • 取得所有採購權的資訊，並確保已充分理解其影響 • 制定條件，以確保生產及產品供應合乎合約和法律規定 • 確定適用於產品使用的權益及責任，以確保向客戶傳達準確的資訊 • 就合約的義務和權利取得法律意見 6.3 利用法定權益 • 確保根據所有可利用的資訊，以知情評估方式取得產品權益 • 決定品牌的擁有權及保護權 • 取得合約採購權，為產品和服務提供最佳條件
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠識別並理解基本業務架構的範圍 • 能夠存取並理解運作事項的相關法律及技術意見範圍 • 能夠確定現行業務運作符合法律及法例規定 • 能夠確認業務運作上，涵蓋一系列服務範圍及產品運送情況的消費者權益 • 能夠利用相關法律及法定權利保護企業的品牌和知識產權
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	安排貨物運輸保險(包括戰爭及罷工)合約
2. 編號	LOSALC501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能夠瞭解營運風險，並考慮不同因素，運用保險法的知識，為公司安排貨物運輸保險合約，以達致風險轉移。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 貨物於運輸時所遇到的風險保險條款的知識 - 瞭解物流業運作 - 瞭解公司運作及貨物由不同運輸工具運送時所面對的風險 - 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 - 瞭解與海空貨運相關的國際公約 - 瞭解不同種類貨物運輸保險及其保險條款，包括：承保風險、保險期限、及除外責任等 - 瞭解戰爭險和罷工險保險條款 - 瞭解貨物運輸保險市場的現況及趨勢 6.2 安排貨物運輸保險(包括戰爭及罷工)合約 - 與不同部門商討及分析過往賠償記錄，以瞭解貨物經各路運輸對貨物的風險 - 根據市場上提供貨物運輸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保險中介人 - 按不同因素，為公司訂出適當的投保額、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／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 - 核實保險公司或保險中介人發出的保險文件 - 與其他部門處理保費安排 6.3 安排保險合約的專業處理 - 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合適的投保決定，保障公司利益
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能按不同的因素，包括貨物的特點、貨物運輸的安排、公司的需求等處理投保貨物運輸保險(包括戰爭及罷工)合同，以達致風險轉移 - 按公司要求及各物運輸保險合同的不同考慮因素，選擇適合的保險公司或保險中介人處理保險事宜
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL508A

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
2. 編號	LOSALC502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解營運風險，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	表現要求 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 - 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、第三者責任、錯誤及遺漏、罰款及關稅、成本及費用等 - 瞭解物流及運輸經營者責任保險市場現況及趨勢 6.2 安排物流及運輸經營者責任保險合約 - 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 6.3 安排保險合約的專業處理 - 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	本能力單元的綜合成效要求為： - 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 - 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL509A

物流業從業員
(支援及輔助服務)
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	制定銷售策略
2. 編號	LOCUSM601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於在物流服務供應商任職銷售經理的人士。從業員應能應用銷售及營銷管理知識制定公司的銷售策略。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有銷售管理及策略管理的知識 • 認識銷售管理原則 • 認識策略管理原則 • 瞭解與物流運作相關行業的經營環境 • 瞭解公司方針策及程序 6.2.1 確定並選擇銷售策略 • 進行業務分析以研究經營環境 • 檢討所有產品及服務現行的銷售策略 • 找出一系列可行的策略，以提高銷售業績 • 選擇合適的銷售策略 6.2 構思銷售策略 • 取得相關資料令銷售規劃決策更有成效及效率 • 使用適當工具完成特定市場的銷售規劃 • 構思銷售目標 • 與相關人士合作檢討，並制定銷售目標 6.2.3 執行銷售策略 • 向所有相關人士說明策略計劃 • 為所有相關人士安排舉辦簡報會，作出介紹 • 制定並使用業績指標監控策略執行的進度 • 在必要時作出調整 6.3 審慎評估銷售策略 • 使用有效工具，定期評估實現目標的進度 • 審慎檢討策略效益 • 提出有效建議，以改善日後策略規劃流程
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠讀取、分析及整合有關公司現行銷售策略的資料 • 能夠制定可行的銷售策略，以聯繫策略與業務規劃目標 • 能夠為產品及服務制定優勝的銷售策略，向相關人士徵詢意見 • 能夠制定程序及機制，以便在策略發展期間收集並彙報銷售策略 • 能夠為銷售策略提供精簡的執行情序及檢討機制 • 能夠審慎評估銷售策略
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	分析市場數據
2. 編號	LOCUSM602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用業務及市場營銷知識，解讀國際趨勢及市場發展。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識市場營銷研究 - 認識市場營銷研究原則 - 瞭解與物流相關行業的國際經營環境 6.2.1 解讀趨勢及市場發展 - 收集相關定性信息及定量數據作為分析 - 使用相關分析工具解讀數據，並找出市場及發展趨勢 - 就對目標市場國際業務的潛在影響，分析香港及相關國際市場的趨勢和發展 - 在目標市場找出可影響國際業務的文化環節 - 應用統計尺度，分析並解讀國際市場數據 - 通過適當技巧（例如優勢、劣勢、機會及威脅(SWOT)分析）定性分析國際市場信息以檢討國際業務表現 6.2.2 解讀競爭對手的市場表現 - 分析現有及潛在國際競爭對手的市場表現，以決定潛在的機會及威脅 - 通過比較競爭對手的市場表現以找出市場定位 6.2.3 彙報市場數據 - 解讀市場數據，以準備簡報 - 簡報結果及建議 - 採取適當行動 - 確保報告的內容、格式及細節皆符合機構要求 - 呈交調查結果及報告 6.3 使用分析結果決定市場的吸引力 - 使用分析結果介紹相關市場的資料如：市場趨勢、市場規模、市場增長速度、市場盈利能力、行業的成本結構及關鍵的成功因素 - 使用分析結果評估市場的吸引力及指引營銷決定
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： - 能夠為針對市場營銷活動分析市場數據，並制定營銷計劃 - 能夠分析及彙報市場數據，包括解讀趨勢和市場發展及競爭對手的市場表現數據 - 能夠以報告形式記錄分析結果 - 能夠應用可影響本地及國際業務的文化、歷史、政治、經濟知識及國際事務常識 - 能夠介紹分析結果協助作出營銷決定
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定市場營銷策略
2. 編號	LOCUSM603A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用國際業務及市場營銷知識，通過尋找並分析目標市場，挑選適當的國際市場。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有策略市場營銷管理的知識 • 認識策略市場營銷管理原則 • 瞭解與物流相關市場的客戶需求 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 挑選有潛質、可作進一步調查的國際市場 • 決定是否已作好準備，在本地及國際市場營銷產品及服務 • 列出有潛質的國際市場，作進一步調查 • 尋找資料渠道，以便瞭解選擇國際市場的過程 • 決定並書明標準，以決定產品及服務是否適合國際市場 • 取得並使用資料渠道，以決定所銷售的產品及服務是否適合國際市場 • 挑選國際市場作進一步簡介 6.2.2 尋找目標市場 • 在所挑選的國家或區域，評估並挑選決定及描述產品/服務市場的方式 • 為潛在客戶、所選擇的市場切面，界定在目標市場所提供的產品或服務 • 尋找並挑選能符合營銷計劃要求的市場營銷策略 • 使用現有資料來源，檢查所選擇策略是否合適 6.2.3 簡介目標受眾 • 以客戶簡介形式描述所挑選市場及所選擇的市場切面 • 確保客戶簡介能找出客戶特色 • 確保市場簡介能符合機構要求 6.3 制定市場定位策略 • 找出並選擇符合客戶簡介及市場需求的策略 • 使用資料渠道，評估所選擇的定位策略的成效 • 制定市場定位計劃，以執行定位策略
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠根據既定準則、針對性的策略及定位策略描述有潛質的市場，以完成市場簡介 • 能夠發展針對性的策略及定位策略
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	項目成本管理
2. 編號	LOSASM601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用成本管理方面的知識來決定、監控及控制項目成本。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識項目管理 • 認識項目管理原則 • 認識成本控制原則 • 瞭解與物流相關行業的經營環境 • 瞭解公司方針及程序 • 瞭解時間對工程成本的影響 6.2.1 為制定項目預算作出指引 • 徵詢相關人士意見，指導項目經理決定制定項目預算所需的資源 • 指導項目經理為制定項目生命週期的預算及估計成本管理流程執行成本 • 就管理項目融資和整體項目預算，指導項目經理制定成本策略及成本管理計劃 6.2.2 決定項目成本 • 諮詢相關人士意見以決定任務所需資源 • 考慮項目成本制定預算，並執行成本管理流程 • 制定項目的財務管理計劃 6.2.3 監察及控制工程成本 • 執行成本管理流程及程序，以監控支出及成本 • 制定成本管理系統，以比較整體項目生命週期的實際支出與預算支出 • 應用成本分析方法以找出成本變化、評估其他可行方案，並向相關人士作出建議 • 按照預算項目的目的，監控整體項目生命週期的項目成本 6.3 檢討項目成本管理 • 為達至客戶及公司的期望，以取得令人滿意的財務及實際成果完成項目活動 • 檢討項目成果並分析現有信息，以評估成本管理系統的成效 • 審慎檢討所出現的問題，並找出可改善成本管理的地方 • 將相關信息存檔，以供日後項目運作及規劃參考
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠制定項目預算、項目成本管理，並完成及檢討項目成本管理 • 能夠展示有經驗指導數項同時進行項目的成本管理 • 能夠應用預算編制流程、工具及技術的知識 • 能夠應用成本管理，以管理整體項目生命週期的項目成本 • 能夠檢討項目成本管理，並找出可改善成本管理的地方
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	項目採購管理
2. 編號	LOSASM602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用採購管理知識，以找出採購要求、執行採購流程，並評估採購管理計劃及程序的成效。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識項目管理及採購 • 認識項目管理原則 • 認識採購原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 決定採購要求 • 與利益相關者共同決定採購要求，以作為採購規劃及合同的基礎 • 與利益相關者共同制定採購管理計劃及策略，以確保採購目的能與各方協調、易於理解及可實現 6.2.2 制定採購流程 • 取得相關資料，以實現項目採購目標 • 徵詢相關人意見以制定篩選程序及甄選標準，並向有潛質的供應商說明標準 • 確保合同及採購行動皆遵守相關法例規定 • 就項目採購流程，向相關人士取得批准 6.2.3 執行外判及採購活動 • 決定招標書的要求，並與有潛質的供應商聯繫 • 將招標書發給承辦商/供應商 • 按照事先同意的甄選流程評估回應，並甄選合適的供應商 • 與客戶及合適供應商洽談合同條款和條件 6.2.4 執行採購流程 • 執行採購管理計劃，並為能實現項目目標作出適當調整 • 為能按時完成任務、解決糾紛及實現項目目標，管理項目的進度及變化 • 向相關人士彙報採購管理存在的問題，並採取補救措施 6.3 有效管理採購 • 定期檢討合同以確保能找出差異，並適當地為所作出的調整取得各方的同意 • 找出合同潛在、預知及實際出現的糾紛，並為避免阻礙進度酌情採取補救措施 • 制定有效防止犯規或欺詐行為的機制 • 為達至項目要求，確保所完作的項目能符合合同條款和條件 • 審慎評核項目成效，並定期評估合同及採購流程和程序的效益 • 為日後項目規劃流程吸取經驗，並適當地應用於策略規劃
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠展示有經驗管理多項複雜採購及外判流程 • 能夠應用採購管理知識規劃並執行項目採購工作 • 能夠應用合同管理技巧的知識管理採購工作 • 能夠審慎評估項目成果，並能評價合同和採購流程與程序的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	項目進度管理
2. 編號	LOSASM603A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用日程安排的知識，執行及評估項目進度，並決定活動時間管理的成效。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識項目管理及日程安排 • 認識項目管理原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解項目管理的相關對內及對外要求 6.2.1 決定項目進度表 • 找出任務所需時間、精力及次序，以作為項目進度管理的基礎 • 就項目進度，向相關人士徵詢合適意見及取得支持 • 挑選並使用適當方法/技術/及工具，以決定時間表、時間管理計劃、資源分配及財務要求 • 與項目管理單位就進度表取得共識，並以進度表作為量度項目進度的基礎向相關人士介紹 6.2.2 執行項目進度表 • 根據所同意的進度表，建立機制以量度、記錄及彙報活動進度 • 持續分析項目以找出差異，並預測對項目進度的影響 • 在整個項目生命週期中檢討進度，適當地作出調整，並按照項目目標、範圍及資源限制修改已同意的進度表 • 就進度表的修改收集回應，並取得相關人士的同意 6.3 審慎評估時間管理的成效 • 收集紀錄及信息，作為審慎評估項目成效的基礎 • 找出時間管理活動的效益 • 找出時間管理的問題 • 提出有效建議，以改善日後項目表現
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠展示出能為確保實現項目目標有效應用時間管理工具及技巧 • 能夠運用時間管理方法、功能、限制、應用及成效的知識 • 能夠審慎評估時間管理的成果，並提出可改善日後項目表現的建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	項目風險管理
2. 編號	LOSASM604A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用風險管理知識、技術和方法，以找出、分析及管理項目的風險。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識項目管理及風險管理 • 認識項目管理原則 • 認識風險管理原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 辨認風險的來龍去脈 • 評估機構的風險管理流程及程序 • 辨認風險管理流程的範圍 • 找出利益相關者及其顧慮 • 從政治、經濟、金融及社會角度檢討風險發生的情況 • 評估目前安排的利弊 • 記錄關鍵成功因素、目標及目的 • 為風險管理活動爭取支持 • 向相關人士溝通介紹風險管理流程 6.2.2 辨認風險 • 與利益相關者確認風險 • 檢查風險 6.2.3 分析風險 • 評估風險發生的可能性 • 分析風險的影響 • 評估並排列處理風險的優先次序 • 應用適當的風險控制技術（例如：回避風險、避免損失及減少損失）以制定風險舒緩計劃 6.2.4 選擇及執行風險舒緩措施 • 找出並選擇風險管理措施 • 制定行動計劃，以執行風險舒緩計劃 • 向利益相關者交代風險管理流程 • 確保文件井然有序，並適當存檔 • 執行並監控行動計劃 6.3 評估風險措施 • 收集數據及信息，以評估風險措施的成效 • 為改善措施提出有效建議

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠執行風險管理計劃 • 能夠分析風險管理計劃的監控細節安排，並該評估計劃處理風險的功效 • 能夠選擇並執行風險舒緩計劃 • 能夠評估風險措施的成效
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定倉庫自動化方案
2. 編號	LOCUPD604A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能制訂倉庫自動化方案，以提高倉庫及業務運作的效率。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有倉庫管理及倉庫自動化方案的知識 • 認識倉庫管理原則 • 認識倉庫自動化概念 • 瞭解公司方針、程序及業務策略 • 瞭解碼頭、倉庫、物流中心及相關行業的業務和工作流程 • 擁有安全管理知識 6.2.1 檢討現行的倉庫操作及做法 • 檢討現行的倉庫操作及做法 • 找出目前物流業倉庫自動化的發展趨勢 • 分析倉庫自動化對機構的潛在影響 6.2.2 制定倉庫自動化方案 • 分析倉庫自動化對業務的重要性 • 找出並分析採用倉庫自動化方案的可行性 • 以機構目的、目標及方針，分析倉庫自動化如何能提升倉庫操作的效率及成效 • 使用適當工具完成規劃及設計倉庫自動化方案 • 評估、挑選並採用倉庫自動化方案，以支援倉庫業務、業務策略及方針如： ◦ 數據採集設備（如無線電射頻識別 (RFID) 讀寫器、射頻槍及語音採集等） ◦ 貨物處理設備（如自動揀貨系統、堆垛機及機械手等） ◦ 自動貯存設備（如運輸帶、自動貯存及檢索系統等等） 6.3 評估並檢討倉庫自動化方案 • 檢討倉庫自動化方案的成效 • 進行成本效益分析及評估關鍵成本效益指標（如：淨現值(NPV)、現值的好處(PVB)、成本的現值(PVC)、效益成本比率(BCR)等）以確定方案是否可行及值得投資 • 為日後改善提出有效建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析並評估採用倉庫自動化方案的可行性及優勢 • 能夠選擇自動化設備以支援倉庫業務 • 能夠制定倉庫自動化方案 • 能夠評估並檢討倉庫自動化方案
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定物料物流策略
2. 編號	LOCUPD605A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用物料物流的相關知識，以制定物料物流策略。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有物料物流知識 • 認識物料物流原則 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 分析物料的物流環境 • 分析物料操作概念及物料系統，並找出關鍵因素和問題 • 分析並監控可能影響物料物流需求及功能的因素 • 向關鍵利益相關者諮詢，並找出物料及物料系統的需求和功能 • 分析並找出可能影響物料物流作業的法例及機構方針和程序 6.2.2 制定物料物流策略 • 與關鍵利益相關者協商及談判 • 界定並以書面形式記錄策略目標 • 進行並以書面形式記錄策略選項的生命週期成本分析 6.2.3 制定物料物流策略的優先次序 • 制定能支持機構物料物流目標策略的優先次序 • 分析策略的優先次序，以確保它們能反映關鍵利益相關者的能力要求 6.2.4 介紹物料物流策略 • 向利益相關者解釋策略 • 通過不同溝通渠道，向機構上下推廣策略 6.3 評估物料物流策略 • 定期審慎評估物料物流策略的成效 • 調整並以書面形式記錄物流策略
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠決定及評估優先次序，並在必要時調整次序以確保安排能達到目標 • 能夠分析物料的物流環境 • 能夠制定物料物流策略 • 能夠介紹物料物流策略 • 能夠評估物料物流策略
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	計劃及設計區域性的物流方案
2. 編號	LOSAPD601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有區域性物流運作的相關知識 ● 瞭解公司區域性的營運策略 ● 瞭解區內各政府有關物流、運輸、倉儲、海關、保稅等的要求 ● 掌握公司與區內合作夥伴、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方法 ● 掌握各區域計算時間、空間、成本的方法 ● 瞭解區內港口、碼頭、機場等的處理能力及設施 ● 瞭解區內主要城市的布局 ● 瞭解區內的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料 ● 瞭解區內競爭者的實力及服務範疇 ● 瞭解區域網絡設計原則 ● 瞭解區與區之間的聯繫與「軸輻」概念 ● 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 ● 掌握聯運、起卸、倉儲的配合原則 ● 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 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 ○ 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 ○ 分析使用越庫處理方式的可能及利弊 ○ 分析使用中央倉庫或是分散倉庫 ○ 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和原則 ● 就公司網絡資源及合作夥伴的協同效應，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 ● 檢查各物流環節區域性承辦商或合作夥伴的服務及能力，就所提供的服務物流方案，使用合適的承辦商或合作夥伴 ● 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

物流業能力標準說明

能力單元

	• 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 6.3 檢討區域性物流方案 • 審慎檢討物流方案實施後的成效 • 決定物流操作的理想成果 • 收集數據和信息，以評估物流方案所取得的實際成果 • 找出理想與實際結果之間的差距 • 提出有效的調整建議，以達至理想成果
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照公司的營運方針及客戶需要，設計及規劃具成本效益的區域性物流方案 • 能夠撰寫報告書予管理層及利益相關者，解釋物流方案的內容 • 能夠檢討區域性物流方案
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUPD601A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定採購策略
2. 編號	LOSAPD602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用採購知識，制定、執行並評估採購策略。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有採購知識 • 認識採購原則 • 瞭解經營策略在物流相關行業的應用 • 瞭解解公司方針及程序 6.2.1 決定採購目的 • 為採購研究並分析行業基準 • 分析機構的採購數據及信息 • 採納相關人士的意見，以制定採購目的 • 確保採購目的符合公司方針（例如：成本效益及供應商的可靠性） • 向相關人士申請批准 6.2.2 制定採購策略 • 考慮法律規定（例如：不能接受檯底交易及避稅行為）制定採購策略及採購目的 • 為執行採購策略，制定財務、人力資源及其他計劃 • 為計劃申請批准 6.2.3 執行採購策略 • 向相關人士介紹採購策略 • 取得執行採購策略所需的資源，並協助執行策略 • 監控採購策略的執行 • 處理並找出執行過程中所產生的問題及顧慮 • 向相關人士彙報執行策略的情況 6.3 評估採購策略，並提出建議 • 檢討策略的執行，並找出現有成果與預期之間的差距 • 提出有效建議，以達至理想成果 • 向相關人士介紹所需改善的地方，並協助執行改善措施 • 檢討並決定改善措施的成效
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠決定採購目的 • 能夠力制定採購策略 • 能夠監控採購策略 • 能夠檢討採購策略的成效，並執行改善措施
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理技術數據和資料
2. 編號	LOSAPD603A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關機構方針及程序（例如：系統安全及用戶權限）應用數據管理的知識，管理技術數據和信息。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識數據管理 - 認識物流業務的數據管理原則 - 認識物流業務的系統管理原則 - 瞭解公司方針及程序 6.2.1 委派使用及維修技術數據和信息的詳細責任 - 參考系統架構及機構方針（例如：系統安全及用戶權限）給員工委派使用及維修技術數據和信息的責任 - 遵守系統架構，制定操作規則 - 參考機構方針及策略計劃，分配資源 6.2.2 為技術數據管理作業制定關鍵績效指標 - 為技術數據管理作業制定績效指標 - 找出並以書面形式記錄個人/機構的數據管理責任 - 根據數據管理系統及風險管理分析，決定可接受的差異範圍 6.2.3 制定監控方法 - 為技術數據管理系統規則、標準及程序，制定監控方法 - 制定一個包括時限、手段及形式的方法 - 向相關當局提交方法、績效標準及差異範圍，以供審批 6.2.4 監控技術數據管理系統 - 按照時限及頻率，監控作業 - 監控技術數據和信息的使用 - 記錄有異於數據管理系統架構、規則、標準及程序的情況 - 以既定的格式及次數，向相關當局提交報告 6.2.5 找出問題和變化，並作出回應 - 在監控報告上找出問題及變化 - 為回應所發現的問題及變化，提出修訂系統、程序及計劃的建議 - 制定系統所需的修訂，並規劃執行綱領 - 為所需的系統修訂方案、計劃及執行綱領，準備建議書 - 就隨後的程序修改及修訂作出授權，並確保修訂能遵守績效指標的參數及規則 6.2.6 管理技術數據和信息 - 給員工委派創造及採集技術數據和信息的責任 - 在技術數據管理計劃範圍內，設立創造及採集技術數據和信息的績效指標 - 按照機構方針及策略計劃，分配預算期內的資源 6.3 檢討技術數據管理措施 - 收集實際資料以評估技術數據管理措施的表現 - 將實際表現與預定的績效指標比較 - 找出表現差距 - 提出能有效改善表現的建議

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用相關的執行流程 • 能夠監控並彙報執行流程 • 能夠分析數據和信息 • 能夠檢討技術數據管理措施
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理綜合後勤支援的運作
2. 編號	LOSAPD604A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用綜合後勤支援的知識，管理綜合後勤支援的運作。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識綜合後勤支援 • 認識物流業務 • 認識產品生命週期管理 • 瞭解與物流相關行業的經營環境 • 瞭解綜合後勤服務的要求 • 瞭解機構方針及程序 6.2.1 找出綜合後勤支援管理的要求 • 按照機構方針及程序（例如：成本效益、版權問題及財務限制），找出並取得與綜合後勤支援相關的信息來源 • 評估並記錄信息 • 找出並記錄產品生命週期管理的綜合後勤支援要求 6.2.2 制定綜合後勤支持策略 • 向利益相關者徵詢有關綜合後勤支援計劃的業務策略 • 制定並記錄產品生命週期管理（從生產到交貨）的綜合後勤支援策略 • 制定並以書面形式記錄關鍵績效指標（KPI） • 制定並以書面形式記錄產品生命週期的綜合後勤支援計劃 6.2.3 應用綜合後勤支援管理策略 • 管理綜合後勤支援活動 • 處理故障及偏離計劃的情況 • 開始並保持參與及協助綜合後勤支援活動 6.3 檢討綜合後勤支援的運作 • 為評估計劃進度和實踐目標，分析並監控系統及流程的表現 • 管理系統、程序及相關績效紀錄 • 審慎檢討綜合後勤支援的運作 • 找出並準備目前運作所需的修改 • 將對綜合後勤支援運作的修改納入計劃，並將修改通知利益相關者
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出綜合後勤支援管理的要求 • 能夠制定綜合後勤支援策略 • 能夠找出、取得，並根據需要調整資源，以確保流程表現既高效又有效 • 能夠檢討綜合後勤支援的運作 • 能夠酌情採取補救措施
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定綜合後勤支援計劃
2. 編號	LOSAPD605A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關綜合後勤支援及物流業務的知識，制定綜合後勤支援運作。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 認識綜合後勤支援 • 認識綜合後勤支援原則及要求 • 認識產品生命週期管理概念 • 瞭解與物流相關行業的業務運作 • 瞭解公司方針及程序 6.2.1 分析綜合後勤支援的環境 • 分析綜合後勤支援的操作環境，並找出關鍵因素及問題 • 分析並監控能影響綜合後勤支援要求及能力的因素 • 分析並找出法例及機構方針和程序對綜合後勤支援作業的影響 6.2.2 找出綜合後勤支援的要求 • 找出綜合後勤支援的規劃要求 • 為綜合後勤支援，取得並確認相關的信息來源 • 取得並找出適用於綜合後勤支援的標準及條例 • 取得特定的綜合後勤支援要求 • 執行產品生命週期要求的成本分析 6.2.3 安排綜合後勤支援策略及行動計劃 • 找出並解讀與綜合後勤支援要求相關的機構方針及程序 • 諮詢利益相關者的意見 • 制定量度表現的績效指標及其他標準 • 找出、彙報並管理綜合後勤支援的風險及有關整個產品生命週期計劃的影響 • 執行綜合後勤支援活動 6.2.4 監控綜合後勤支援計劃的執行情況 • 監控並定期檢討綜合後勤支援計劃 • 修改並以書面形式記錄策略 • 監控績效措施，以確保能針對機構的所有關鍵表現，並能滿足利益相關者的利益 • 定期分析表現數據，以確保能符合績效指標及機構方針和程序 • 以透明的方式向利益相關者彙報策略績效，並符合所有需遵守的要求 6.3 檢討綜合後勤支援計劃 • 審慎檢討綜合後勤支援計劃 • 將成效通知利益相關者 • 找出綜合後勤支援計劃所需修改的地方 • 為綜合後勤支援計劃準備修訂，並將修訂知會相關人士

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠找出計劃要求並能在必要時調整計劃，以確保表現既有效又高效 • 能夠安排綜合後勤支援策略及行動計劃 • 能夠監控綜合後勤支援計劃的執行進程 • 能夠檢討綜合後勤支援計劃，並採取所需補救行動
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理貨物保安
2. 編號	LOCUSS601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於負責積極參與管理運送貨物保安程序的人士。從業員應能遵守涵蓋保安程序管理的相關標準、守則及監管規定。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有保安程序的相關知識 ● 認識特殊預防措施、保安程序及潛在風險 ● 認識特殊預防措施和程序，以及運送高風險貨物的風險性質 ● 認識保安系統原則 ● 認識運輸路線的牌照及許可證要求 ● 瞭解管理物流保安的相關組織（例如：ICAO, IATA, WCO及GAO） ● 瞭解相關保安規定，包括保安計劃（例如：RAR及ISPS）、保安概念（例如：AEO）及保安方案（例如：C-TPAT） ● 瞭解物流及相關行業的業務和工作流程 ● 瞭解公司的保安政策和程序、相關標準、守則及監管規定 6.2.1 評估安全風險 ● 檢討盜竊、破壞及安全漏洞紀錄，以確定過去安全事故 ● 確認相關的物流保安規定 ● 評估設施、設備、庫存、人員、信息及操作程序的潛在風險 ● 審慎評估來自現有保安措施的各種風險 ● 留意現行保安程序與所發現的差距之間的差異 6.2.2 訂明安全要求 ● 根據保安風險評估，調整並決定程序及設備 ● 以書面形式記錄保安安排，及制定執行策略 ● 按照公司要求準備保安計劃的最終版本，並傳閱以獲取反饋意見 ● 回應利益相關者的反饋意見及問題，並將詳情納入計劃 6.2.3 設計及執行安全計劃 ● 編排運輸計劃詳情、特殊預防措施及程序、裝載機風險的性質、監督員工和部門經理 ● 為運輸路線或轉運點，取得並確認相應牌照及許可證 ● 就風險管理，審慎評估潛在風險或危害 ● 按照相關工作程序及監管架構檢查所收集的信息 ● 為活動所需的特別批准或工作程序的修改，取得授權或批准 ● 向相關人士交代保安程序 ● 決定實施的優先次序，並通知相關人士 ● 決定工作所需的能力要求分配、培訓，並評估員工以達要求 ● 取得並分配所需資源（例如：設施及設備） ● 為能達到需求安排工作場所的設備及職員 ● 為能提高保安表現試用並修改保安策略及程序 ● 應用溝通方法，向相關人士解釋公司操作程序及方法

物流業能力標準說明
能力單元

	6.2.4 協調緊急情況 • 按照安全計劃協調事故 • 按照安全計劃觀察並彙報潛在保安風險 6.3 監察和檢討系統表現 • 將保安報告分類及整理 • 比較報告，以找出違反保安事故的趨勢 • 收集相關資料，以評估目前的保安表現 • 修改保安要求，以應付內、外經營環境的變化 • 修改保安的計劃及程序，以糾正所發現的差距
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠應用保安程序的知識 • 能夠評估保安風險 • 能夠指出保安要求，並制定實施策略 • 能夠設計並檢討保安程序及系統的表現 • 能夠找出風險及危險所在，並能規劃工作盡量減低風險 • 能夠監察及檢討保安表現
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定環境保護的政策和程序
2. 編號	LOCUEP601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照環境保護法例及規定（例如：《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）及《水污染管制條例》（香港法例第358章））制定環境保護政策和程序。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有環境保護政策及程序的知識 • 認識環境保護原則 • 瞭解相關監管規定 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 分析有關環境保護規例及程序的資料 • 分析當前的環境保護政策和程序，並找出關鍵因素及問題 • 分析和監控能影響環境保護政策及程序效益的因素 • 找出對環境保護的需要及能力並就結果諮詢利益相關者 • 分析並找出能影響環境保護政策及程序的法例和機構政策及程序 6.2.2 制定環境保護政策及程序 • 與持分者進行諮詢及談判 • 制定並記錄物流營運的環境保護政策及程序 • 辨認、制定及記錄支援流程所需的程序 • 審批政策及程序 6.2.3 交代環境保護政策及程序 • 將結果通知持分者 • 公佈環境保護政策及程序 • 推廣政策及程序 6.3 審慎評估環境保護政策及程序 • 分析並監察績效制度，以評估政策及程序對實現計劃和目標的供獻 • 審慎評估環境保護政策及程序，以找出對環境保護政策及程序所需作出的修改 • 公佈並記錄所修訂的環境保護政策和程序
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠決定環境保護規定，並能在需要時作出相應調整，以確保環境保護政策及程序的成效 • 能夠有效地啟動、制定及監控政策及程序 • 能夠啟動任何有需要的補救行動
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定商業服務的策略性計劃
2. 編號	LOSAOM601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在公司擔任高層職務，並能負責為公司的長期營運和成功定位；亦能應用相關管理技能分析公司當前狀況，並為公司制定具體行動及開拓新措施。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有策略性分析的知識 • 認識策略性分析的原則 • 認識制定及執行策略性計劃的方法 • 瞭解公司當前的狀況及對未來的抱負 6.2.1 確認公司的願景及宗旨 • 與利益相關者溝通，以確認公司現行的遠景及宗旨 • 在需要時修改或優化公司的願景或宗旨 • 檢討或制定公司的價值觀，以支持其抱負及宗旨 • 取得相關人士對策略性規劃流程的支持 6.2.2 分析內外環境形勢 • 決定資料要求或進行研究以收集相關資料，並找出行業的最佳做法 • 從政治、經濟、社會及科技發展的角度審視環境 • 酌情向專家尋求意見 • 進行強弱危機綜合（SWOT）分析，以找出機構的優勢、劣勢、機會及威脅 6.2.3 制定策略性計劃 • 以書面形式記錄相關的研究結果及背景資料，並將其包含於策略性計劃內 • 為未來發展制定策略性目標及相關業務策略 • 詳述每項策略的優先次序、時限和負責人或單位，以及可量度的績效指標 • 向相關人士傳閱策略性計劃，以取得其意見、支持及認可 • 為策略性計劃排列優先順序 6.2.4 執行策略性計劃 • 向所有相關人士介紹策略性計劃 • 安排簡報會，通知相關人士其執行業務策略的具體職責 • 使用績效指標，監察計畫的執行進度 • 在需要時優化計劃 • 定期評估目標成果 6.3 檢討策略性計劃 • 審慎檢討計劃成效 • 制定能有效改善日後策略性規劃流程的方法 • 決定合適的績效獎勵計劃
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠進行分析以評估機構的內外環境的形勢 • 能夠制定策略性計劃，包括：計劃的目標、策略、時限、績效指標及執行綱領 • 能夠應用相關法例知識 • 能夠檢討策略性計劃

物流業能力標準說明
能力單元

8. 備註	
-------	--

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理預算和財務計劃
2. 編號	LOSAOM602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用財務管理知識，以確保有效運用財務資源。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有相關商業財務的知識 • 認識商業財務的原則 • 認識與物流相關行業的業務運作 • 認識行業的最佳做法 • 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 規劃財務管理方案 • 取得財務計劃 • 向相關人士澄清財務計劃，以確保所預計的結果屬可行、準確及可被理解 • 與相關人士商議財務計劃所需的修改 • 準備應急方案 6.2.2 執行財務管理方案 • 給團隊成員分發財務計劃的相關細節 • 作出支援，以確保團隊成員能配合財務管理層執行所需職責 • 取得監督財務管理流程的相關資源及系統 6.2.3 監察並控制財務 • 執行財務管理流程，以監察及控制整團隊上下的開支和成本 • 監察開支及成本，以找出財務的變動和超支情況 • 監察所需的應急計劃，以維持財務目標 • 根據公司的財務協定彙報開支及成本 6.3 檢討並評估財務管理流程 • 就團隊財務管理流程的效益，整理數據及資料 • 分析現行流程的成效 • 提出有效的改善建議 • 根據機構的財務目標，監察已同意作出的改善
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠規劃並執行預算及財務計劃 • 能夠監察並控制財務 • 能夠檢討並評估財務管理流程
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定物流業資訊科技策略
2. 編號	LOSAEL601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用資訊科技管理的知識，制定公司的資訊科技策略。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有資訊科技管理及策略管理的知識 • 認識資訊科技管理原則 • 認識策略管理原則 • 瞭解與物流相關行業的經營環境 • 瞭解解公司方針、程序及經營策略 6.1 檢討現行的資訊科技策略 • 檢討物流服務現行的資訊科技策略 • 比較並對比現行的資訊科技策略 • 找出目前物流業資訊科技發展的趨勢 • 分析資訊科技趨勢及策略對機構的潛在影響 6.2.2 制定資訊科技策略 • 找出並分析物流與資訊科技之間，可以體齊及可實施的環節 • 取得相關信息，以提高資訊科技規劃的決策效率及成效 • 按照機構目標、目的及方針思考可提高物流運作或供應鏈效率和效用的主意 • 使用適當工具，為特定市場完成資訊科技規劃及分析工作 • 遵守相關標準、監管規定及公司方針及程序，制定資訊科技策略及方針，以支援機構的物流業務、經營策略及方針，包括：業務體齊、資源優化及信息安全等 • 與相關人士檢討資訊科技策略 6.2.3 執行資訊科技策略 • 向所有相關人士溝通策略性計劃 • 安排簡報會通知所有相關人士 • 制定並使用績效指標，以監控執行策略的進展 • 在必要時作出調整 6.3 提出有效建議 • 定期評估目標實現的進度 • 檢討策略的成效 • 提出有效建議，以改善日後策略規劃流程
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠取得、分析並整合公司現行的資訊科技策略 • 能夠為機構的物流運作及經營策略，制定一套實際的資訊科技策略 • 能夠為物流業務及服務制定一套成功的資訊科技策略與相關人士商討 • 能夠在發展階段制定程序及機制，以收集及報告資訊科技策略 • 能夠為資訊科技略，簡潔地介紹執行情序和檢討機制 • 能夠檢討策略規劃流程，並能提出改善建議
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理資訊系統或知識管理系統
2. 編號	LOSAEL602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關資訊系統或知識管理系統，以保留關鍵資訊及企業知識，並改善業務成效。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有資訊系統和知識管理系統的相關知識 • 認識知識系統和管理系統的原則 • 瞭解與物流及相關行業的操作和工作流程 • 瞭解公司要求 6.2.1 安排學習使用知識或資訊管理系統 • 找出資訊或知識管理系統的學習需要 • 找出並取得學習活動所需的資源 • 安排學習活動 • 提倡公司上下使用資訊系統 • 監控學習活動的成效 6.2.2 管理知識或資訊管理系統的使用 • 監控系統執行，確保運作高效及有效 • 在適當時解決系統執行上的事故和問題 • 監控系統的整合及協調 • 為績效評估收集資訊 • 管理系統故障的應急方案 6.2.3 檢討知識或資訊管理系統的使用 • 分析並彙報系統的成效、優點及局限 • 檢討操作計劃並以預期成果，決定系統的成效 • 為改善系統及程序或工作做法，作出建議
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠分析資訊或知識管理系統的利弊，並評估其是否適合某項特定工作或機構的情況 • 能夠組織、管理及有效地檢討資訊或知識管理系統的使用情況 • 能夠提出有效的改善建議
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	LOCULC601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應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	<u>表現要求</u> 6.1 風險管理的認知 ● 掌握風險管理的定義，包括： ○ 風險管理的重要性 ○ 風險管理的理論： ○ 迴避風險 ○ 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： ○ 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： ○ 風險損失度的重要性 ○ 風險量度 ● 掌握如何控制風險，包括： ○ 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 6.2 制定風險管理方案 ● 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 6.3 檢討風險管理計劃 ● 確定績效指標，以評估風險管理計劃 ● 收集信息以評估風險管理計劃的成效 ● 進行形勢分析，以確定影響表現的內部及外在因素 ● 提出有效建議，調整績效指標和/或風險管理計劃

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 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 • 能制定有效的風險管理方案 • 能夠檢討風險管理計劃
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL601A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	建立符合法律和立法規定的承諾
2. 編號	LOCULC602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用法律知識，建立符合業務的法律和立法規定。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	表現要求 6.1 擁有與物流行業相關的法律和立法規定的知識 ● 認識相關的法律和立法規定 ● 瞭解與物流相關行業的經營環境及操作環境 ● 瞭解公司的方針及程序 6.2.1 檢查現時業務是否符合法律制度 ● 使用適當渠道找出可選擇的經營法制架構 ● 決定能影響業務運作的關鍵法律事項 ● 比較影響不同形式合約的問題 ● 檢查財務交易的法律環節 ● 決定產品和服務銷售的法律規定 ● 檢查電子商務的法律影響 6.2.2 分析進行商業交易各方所涉及的職責和責任 ● 確定與資產擁有權及知識產權相關的法律規則 ● 應用與風險轉移相關的法律規則 ● 設計並發出遵守相關法例的保證書 ● 確保物流運作及產品的保險符合相關法例 ● 查明解決爭議的法律補救措施及可擇選的執行方案 6.2.3 分析及應用商業和合同法的原則 ● 決定有效的合約要求 ● 應用在違反合約時可使用的補救辦法 ● 就合同的義務及權利與業務的法律責任，諮詢法律意見 ● 與相關人士商討並取得採購合約 ● 確定物業的業權，並完成合同安排 ● 分析專利權及其他商業協議的原則 6.2.4 分析法律如何能保障知識產權 ● 決定與知識產權相關的主要原則 ● 比較各項知識產權 ● 就國際貿易專利權，決定相關的法律運作 ● 應用商業交易的版權法 ● 分析營商環境中規管專利及商標的方法 ● 應用知識產權的專利原則

物流業能力標準說明
能力單元

	6.3 遵守法則、條例和監管規定 • 建立制度以確定經營權利及法律責任 • 確定並遵守稅務原則、規定和程序 • 確定並維護法律紀錄和文件，以確保其安全及可取閱 • 管理產品/服務的條款，以保障並遵守法律權利及責任 • 調查違反法律規定的地方，並採取糾正行動
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠檢查現時業務是否符合法律制度 • 能夠利用相關的法律及法定權利保障業務品牌和知識產權 • 能夠描述並遵守法律及立法規定 • 能夠為業務操作建立適當的報告程序及紀錄保存制度 • 能夠在限期內處理與業務及遵守法規有關的文件
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	研究法規的要求和問題
2. 編號	LOCULC603A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能識別並調查不同環節法規的影響、問題及政策意義。本能力單元亦適用於公司內部或外來顧問，負責為客戶執行研究不同環節法規的法規研究員或法規管理組成員。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有商業研究的知識 • 認識研究目標 • 認識研究計劃 • 認識數據收集 • 認識數據分析 • 能按照研究結果制定結論及建議 6.2.1 闡明研究的目的和範圍 • 向客戶及相關人士闡明研究目的和範圍 • 記錄研究目的和範圍 6.2.2 制定研究計劃 • 制定研究方法，令研究結果有效可靠 • 為提出的項目準備研究計劃 6.2.3 收集所需的研究數據 • 以適當的研究技巧及資源，收集符合研究計劃的研究數據 • 從適當渠道收集並解讀與法規要求和相關系統有關的國際標準資訊 6.2.4 審慎分析所收集的數據 • 應用既定方法分析數據 • 與相關人士評估及討論結果 • 按照與項目目標和目的相關的程度，組織、解讀並檢討所收集的數據 • 在向相關人士解讀研究數據時，提出問題及不明朗因素，並恰當地解決問題 • 組織已理解的研究數據，以使用作日後分析 6.2.5 制定研究結果和成果 • 按照項目目標審慎評估初步研究結果和成果 • 與相關人士制定研究結果、問題及建議 • 收集所需的額外數據及分析，以澄清研究結果和問題 6.2.6 記錄及發放研究成果 • 按照已商定的結構和格式準備報告草案，並向相關人士徵詢反饋和意見 • 徵詢反饋，並編輯報告 • 在出版前校對報告 • 確保報告內的結果、成果及建議，皆已獲相關人士批准 • 按照已商定的安排編制報告，並將報告發給指定人士
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠完成以法規要求或法規方案/管理系統作為關鍵環節或問題的研究項目 • 能夠應用法規要求的知識，知識需符合機構的研究方法，並為適用於法規研究項目的技巧
8. 備註	

物流業從業員
(支援及輔助服務)
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	預測市場和業務需求
2. 編號	LOCUSM701A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用業務及營銷知識，預測市場及業務需要。
4. 級別	7
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有策略營銷管理的知識 ● 認識市場調研原則，並展示有收集/使用從各渠道及領域所取得營銷數據的技能 ● 認識策略營銷管理原則，並展示有技能制訂計劃，以實現策略營銷目標 ● 瞭解物流相關市場客戶的需要，並能預測不同營銷方案客戶的具體需要和情緒 ● 瞭解公司方針和程序，以確保所制定的策略營銷計劃能適合公司 6.2.1 收集市場情報 ● 建立系統以收集及分析從各渠道收集所得的市場情報數據 ● 通過網絡聯繫活動及參加活動如貿易展銷會、會議和/或專業發展活動等，收集並以書面形式記錄市場情報 ● 尋找並取得合適的市場情報渠道 ● 評估提供市場情報的商業服務，及市場情報的質量 ● 就市場情報如何影響業務及營銷表現分析情報 6.2.2 檢討業務實力及表現 ● 瞭解並確認公司的客戶群、核心活動、商業價值及方向 ● 就本身資源和能力作出 SWOT 評估，找出公司面對市場機會及威脅時擁有的優勢和弱勢 ● 檢討營銷表現與營銷策略的效果及效率 ● 評估業務資源及實力，以找出需要改善的地方 ● 退出或重新發展表現欠佳的產品/服務 6.2.3 評估特定市場 ● 辨認並檢查能影響一般經營業務的環境、政治、道德及法律限制 ● 分析趨勢及特定市場微觀業務發展的影響 ● 為檢討業務表現分析市場信息 ● 分析競爭對手表現，及找出潛在的業務機會或威脅 6.2.4 對企業如何能滿足目標市場目前及發展中的需求作出評估 ● 審慎評估各預測模型及技術的利與弊，並挑選適合公司的最佳選擇 ● 使用所選擇的預測模型及技術，預測新興市場的需求 ● 找出與機構優勢或實力聯繫的市場轉變 ● 決定公司的目標市場縫隙 ● 找出能提高業績或回應市場機會所需修改的業務需求 ● 為實現目標任務，制定有效的策略營銷計劃

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠執行分析，以預測市場及業務需求 • 能夠收集市場情報 • 能夠檢討目前的業績及實力 • 能夠評估各特定市場 • 能夠評估並採用合適的預測模型及技術
8. 備註	

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	計劃及設計環球性的物流方案
2. 編號	LOSAPD701A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有環球性營運策略的相關知識 • 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 • 掌握公司與洲際及環球合作夥伴、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方法 • 掌握各區域計算時間、空間、成本的方法 • 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 • 瞭解區與區之間的聯繫與「軸輻」概念 • 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 • 掌握聯運、起卸、倉儲的配合原則 • 瞭解國際性物流模式，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 • 設計環球性物流網絡及路線 ○ 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) ○ 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 ○ 分析使用環球性分配中心的利弊 ○ 分析使用越庫處理方式的可能及利弊 ○ 分析使用中央倉庫或是分散倉庫 ○ 分析合適路線及班次，以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，及其設計重點和原則 • 就公司網絡資源及合作夥伴的協同效應，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

物流業能力標準說明
能力單元

	• 檢查各物流環節環球性承辦商或合作夥伴的服務及能力，就所提供的服務物流方案，使用合適的承辦商或合作夥伴 • 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 • 計劃有效貨物、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 • 審慎檢討物流方案的執行，安排各洲際的網絡資源
7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠按照公司的營運方針及客戶需要，設計及規劃具成本效益的環球性物流方案 • 能夠撰寫報告書予管理層或營銷部門，解釋物流方案的內容 • 能撰寫報告書予管理層或操作部門，解釋物流方案的運作
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUPD701A

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定環球供應鏈策略
2. 編號	LOSAPD702A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用環球供應鏈管理(GSCM) 知識，制定環球供應鏈管理策略（例如：有效信息流、增強業務流程，及具成本效益的操作），並評估供應鏈的成效。
4. 級別	7
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<u>表現要求</u> 6.1 擁有制定環球供應鏈策略的知識 ● 認識環球供應鏈管理原則 ● 認識產品生命週期管理原則，並能整合環球供應鏈管理活動 ● 認識網絡優化策略概念，包括位置、數量、配送中心規模、設施及倉庫 ● 掌握與國際、區域和本地供應商、經銷商及客戶的策略夥伴關係 ● 瞭解公司的環球業務策略及要求 ● 瞭解物流及相關行業的環球業務和工作流程 ● 分析環球供應鏈策略 ● 分析並評估供應鏈整合及電子商務策略的問題，包括推拉策略、牛鞭效應、協同規劃、預測及補貨等 ● 分析使用策略合作夥伴及外判策略的可行性，如供應商管理庫存（VMI）及第三方物流 ● 就環球色供應鏈管理，分析整合信息及決策支援系統的優點 ● 分析庫存管理、物流管理及供應商管理策略對於管理不明朗需求的效率和成效 ● 撰寫報告，以說明環球供應鏈的運作及其主要設計概念和原則 6.2.2 制定環球供應鏈策略 ● 為實施環球供應鏈策略，計劃工作流程及程序 ● 準備執行計劃 ● 設計指引環球供應鏈操作及業務關係的程序及方針 ● 為執行環球供應鏈管理策略，向利益相關者及供應鏈上下各方提出方案 6.2.3 管理環球供應鏈 ● 管理與策略合作夥伴的信息交流及溝通 ● 鼓勵與供應鏈上各機構的合作，以確定供應鏈上每層的需求 ● 管理產品/服務銷售，並按照法例及道德要求（例如：不接受避稅及檯底交易）付款 ● 培養環球供應鏈文化及建立信任 ● 尋找機會調整程序及策略，以應付機構、客戶及供應鏈不斷變化的需求 6.2.4 審慎評估並改善環球供應鏈效率 ● 監控供應及需求鏈管理 ● 與利益相關者檢討環球供應鏈的效率，並找出需要改進的地方 ● 使用業務數據及報告比較預算、成效、預測及時間表與實際表現的差距 ● 檢討技術效能，並參考預算及策略提出改善軟件及硬件的建議 ● 使用評核結果及反饋，以改善並規劃日後的環球供應鏈管理策略

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： • 能夠制定環球供應鏈策略 • 能夠管理環球供應鏈 • 能夠審慎評估及評核環球供應鏈的成效 • 能夠提出有效的改善建議
8. 備註	

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	LOSAOM701A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能全面地分析各因素，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	<u>表現要求</u> 6.1 擁有全球性營運策略相關知識 - 瞭解營運策略的概念 - 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 6.2 制定全球性營運策略 - 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 - 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有效營運管理方針 - 審慎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 - 若公司在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	本能力單元的綜合成效要求為： - 能全面分析影響制定全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 - 能撰寫報告書，闡釋環球性營運策略
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUOM701A

物流業 (支援及輔助服務)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合 名稱	資歷 級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
1	一般技能 (支援及輔助 服務)	1	一年支援及輔助物流 業服務經驗	基本主要能力包括: 應用物流業的基本知識、行業用語 及各類貨運電腦報表	LOCUEL101A *#	應用各類貨運電腦報表
					LOSGCN101A #	應用貨櫃基本知識
					LOAFCN101A *	使用空運行業用語、代碼及縮寫
					LOSAOM101A	認識物流業支援服務及貨運行業用語
					LOSGCN102A #	認識物流航運貨運行業用語
2	供應鏈管理 (支援及輔助 服務)	4	六年物流業經驗，當 中包括三年供應鏈管 理工作	基本主要能力包括: 執行管理供應鏈相關事宜，包括: 評估物流需求、監察/評估供應 商、執行綜合後勤支援等	LOSAPD401A	計劃物流需求評估
					LOSAPD403A	監察供應商或承辦商表現
					LOSAPD404A	管理盤點程序
					LOSAPD405A	監察商品購買活動
					LOSAPD406A	進行後勤支援的分析活動
					LOSAPD407A	執行綜合後勤支援流程
					LOSAPD408A	評估供應商或承辦商
3	運輸文件處理 (支援及輔助 服務)	2	三年物流業經驗，當 中包括一年運輸文件 處理工作	基本主要能力包括: 處理及合併相關運輸文件	LOSAIE201A	處理空運文件
					LOSAIE202A	處理海運文件
					LOSAIE301A	處理運輸文件
					LOSAIE303A	合併貨運文件
4	貿易及進出口 文件處理 (支援及輔助 服務)	2	三年物流業經驗，當 中包括一年貿易及進 出口文件處理工作	基本主要能力包括: 籌劃、設計及處理相關貿易及進出 口文件	LOSAIE203A	處理進出口或轉口貿易文件
					LOSAIE204A	處理貿易貨款文件
					LOSAIE302A	完成進/出口文件
					LOSAIE304A	籌劃和設計進出口文件
5	職安健程序 (支援及輔助 服務)	4	六年物流業經驗，當 中包括三年職安健程 序執行工作	基本主要能力包括: 應用相關安全規則和規例，認識、 執行及策劃職安健程序	LOCUSS303A	應用安全工作的規則和規例
					LOCUSS304A	執行職安健程序
					LOCUSS402A	執行緊急事故程序
					LOCUSS403A	執行運輸法規遵守體系
					LOCUSS406A	制定安全工作環境
					LOCUSS407A	策劃及執行工作場所內的職業安全及健康程序
					LOCUSS408A	執行疲勞管理策略
6	營運管理 (支援及輔助 服務)	4	六年物流業經驗，當 中包括三年支援及輔 助物流業服務營運管 理工作	基本主要能力包括: 應用相關管理技術，以管理營運風 險、測試運作效率及協調企業資 源，並能處理突發事故	LOSAPD304A	應用風險管理技術
					LOCUSS302A	協調故障
					LOCUSS410A	管理及處理突發事故
					LOSAPD402A	進行數據分析
					LOCUOM417A	應用模擬技術測試運作效率
					LOSAOM402A	協調企業資源
					LOSAOM401A	領導工作團隊

物流業 (支援及輔助服務)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合 名稱	資歷 級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
7	電子物流 (支援及輔助 服務)	3	五年物流業經驗，當 中包括二年支援及輔 助物流業服務電子物 流工作	基本主要能力包括： 應用資訊及通訊科技知識及網絡平 台，以執行物流運輸作業相關事宜	LOCUEL305A	應用資訊及通訊科技知識
					LOCUEL306A	進行業內及客戶間的電子訊息交換
					LOCUEL307A	設計貨運電腦報表
					LOCUEL308A	執行物流業內相關的電子商貿作業程序
					LOSAEL301A	應用網絡平台以提供物流支援服務

備註: ** 通用於「空運及快遞」、「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」或「海運」的《能力標準說明》

* 「空運及快遞」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」《能力標準說明》

「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「海運」《能力標準說明》

物流業 (通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合 名稱	資歷 級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
1	營運管理 (行政)	3	五年物流業經驗，當中包括二年行政管理 工作	基本主要能力包括： 處理有關公司基本行政事宜	LOCUOM203A **	獲取經營貨運業務所需的牌照及行政安排
					LOCUOM302A **	協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作
					LOCUIL305A **	處理保險證書、保單或相關文件
					LOCUOM411A **	執行財務分析及成本控制
					LOCUIL401A **	執行風險管理方案
					LOCUIL405A **	處理公眾責任索償
2	營運管理 (人力資源)	4	六年物流業經驗，當中包括三年人力資源 管理工作	基本主要能力包括： 處理有關物流公司人力資源管理事宜	LOCUOM405A **	解決公司勞資糾紛
					LOCUIL404A **	處理勞工保險索償
					LOCUIL409A **	應用物流業相關的職業健康及安全法例
					LOCUIL413A **	應用人力資源管理相關的勞工法例
3	營運管理 (承辦合約)	4	六年物流業經驗，當中包括三年承辦合約 管理工作	基本主要能力包括： 處理有關公司合約承辦、招標管理 事宜及監管供應商表現	LOCUOM401A **	監管承辦商的工作表現
					LOCUOM402A **	設計及擬備標書
					LOCUOM403A **	擬備建議書
					LOCUOM407A **	監管供應商表現
					LOCUOM415A **	管理招標過程
					LOCUOM416A **	與承辦商／供應商商議續約、解約及完約安排
4	營運管理 (設施)	3	五年物流業經驗，當中包括二年設施管理 工作	基本主要能力包括： 處理有關公司的物流設施管理事宜	LOCUCN202A **	基本統計學運用於物流運作
					LOCUOM406A **	設立物流機械設備技術指標
					LOCUOM413A **	考核及提升運輸效率
					LOSGSH303A #	檢查機械設備
5	客戶管理	4	六年物流業經驗，當中包括三年客戶管理 工作	基本主要能力包括： 管理日常客戶服務、處理有關公司的客戶關係事宜及管理客戶服務中心	LOCUSM402A **	管理客戶服務中心
					LOCUSM405A **	分析物流業市場現況及趨勢
					LOCUSM407A **	分析客戶的貨運需要
					LOCUSM408A **	擬定客戶關係策略
					LOCUSM411A **	分析客戶業務狀況
					LOCUPD401A **	掌握不同進出口貿易模式的物流需要
6	品質管理	3	五年物流業經驗，當中包括二年品質管理 工作 (須包括執行品質管理培訓項目之工作)	基本主要能力包括： 執行日常有關品質管理事宜及處理貨運及物流服務質素問題	LOCUCN202A **	基本統計學運用於物流運作
					LOCUQM301A **	處理貨運及物流服務質素問題
					LOCUQM302A **	執行品質管理培訓項目
					LOCUQM303A **	執行環境管理程序
					LOCUQM305A **	檢查及校準量度設備

物流業(通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合 名稱	資歷 級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
7	品質管理	4	六年物流業經驗，當中包括三年品質管理工作 (須包括執行品質管理審核及編寫品質保證程序)	基本主要能力包括: 執行有關品質管理審核事宜，並協助管理層制定相關標準	LOCUQM401A **	執行品質管理審核
					LOCUQM402A **	推廣基層品質管理文化
					LOCUQM403A **	編寫品質保證程序
					LOCUQM406A **	制定提升員工品質管理文化及水平的措施
					LOCUQM410A **	制定品質管理系統標準
					LOCUQM411A **	制定公司服務承諾
8	環境管理	4	六年物流業經驗，當中包括三年環境管理工作	基本主要能力包括: 執行有關環境管理事宜，並協助管理層制定相關環境標準	LOCUQM303A **	執行環境管理程序
					LOCUQM404A **	制定環境管理方針
					LOCUQM407A **	評估工序對環境的影響
					LOCUQM408A **	提升員工保護環境意識
9	市場營銷	4	六年物流業經驗，當中包括三年市場營銷工作	基本主要能力包括: 向客戶推銷及銷售相關貨運產品和服務、帶領銷售團隊及與客戶建立關係	LOCUSM412A	與客戶建立關係
					LOCUSM413A	帶領銷售團隊
					LOCUSM414A	推銷產品和服務
					LOCUSM319A	銷售產品及服務
10	客戶服務	3	五年物流業經驗，當中包括二年客戶服務工作	基本主要能力包括: 執行及協調日常有關客戶服務事宜	LOCUSM213A **	處理客戶貨物追蹤
					LOSASM201A	提供客戶服務
					LOCUSM315A	提供貨運服務
					LOCUSM318A	協調客戶服務
11	文件處理	2	三年物流業經驗，當中包括一年文件處理工作	基本主要能力包括: 擬備、處理及查核相關運輸及操作文件	LOCUIE207A	擬備運輸文件
					LOCUIE208A	按貨運需要核查所需證明及文件
					LOCUIE209A	處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排
					LOCUIE211A	準備操作文件
					LOSAPD201A	執行工作的基礎計算
12	海關申報	2	三年物流業經驗，當中包括一年海關申報工作	基本主要能力包括: 擬備及查核海關申報所需證明及運輸文件，並執行有關海關申報事宜	LOCUIE207A	擬備運輸文件
					LOCUIE208A	按貨運需要核查所需證明及文件
					LOCUIE210A	安排海關申報
					LOCUIE305A	貨物商品分類
13	清關處理	3	五年物流業經驗，當中包括二年清關處理工作	基本主要能力包括: 協調及處理有關清關程序，並執行邊境清關事宜	LOCUIE212A	處理海關清關程序
					LOCUIE302A	應用特定許可證處理清關
					LOCUIE303A	協調貨物到保稅/完稅區
					LOCUIE304A	執行邊境清關
					LOCUIE305A	貨物商品分類

物流業(通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合 名稱	資歷 級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
14	物流保安	3	五年物流業經驗，當中包括二年物流保安工作	基本主要能力包括： 執行相關物流保安操作及程序	LOWHCT209A	執行貨物安全操作
					LOCUSS301A *#	運用保安科技協助處理貨運保安事宜
					LOSGSS301A #	執行海運保安計劃
					LOAFSS301A *	執行空運保安管制程序
					LOCUSS305A	執行工作場所的安全程序
					LOCULC303A	遵守與物流業有關的監管規定
15	環境保護	3	五年物流業經驗，當中包括二年環境管理工作	基本主要能力包括： 執行有關環境保護程序，並協助管理層制定環保方案	LOCUEP201A	認識並執行基本環保方案
					LOCUEP301A	應用環境保護程序
					LOCUEP402A	評估工序對環境的影響
16	貨物操作	2	三年物流業經驗，當中包括一年處理貨物工作	基本主要能力包括： 操作貨物裝卸設備，移動及裝卸貨物	LOWHCT202A	評估設備的操作性能
					LOCUCT204A	裝卸貨物
					LOCUCT205A	移動貨物
					LOWHCT301A	操作貨物裝卸設備
17	安全操作	3	五年物流業經驗，當中包括二年貨物安全處理工作	基本主要能力包括： 執行貨物安全操作及相關安全應急程序	LOWHCT209A	執行貨物安全操作
					LOCUSS305A	執行工作場所的安全程序
					LOWHSS301A	執行應急程序
					LOCUSS402A	執行緊急事故程序
18	人力資源培訓	4	六年物流業經驗，當中包括三年人力資源培訓工作	基本主要能力包括： 執行有關物流培訓計劃，並籌備工作介紹/入職培訓程序	LOCUOM305A	籌備工作介紹/入職培訓程序
					LOCUOM306A	執行品質管理培訓項目
					LOCUEL408A	執行電子物流培訓計劃
					LOLTOM401A	設計並執行專業貨物培訓計劃
					LOCUOM418A	培訓銷售團隊
19	營運管理 (紀錄)	3	五年物流業經驗，當中包括二年紀錄管理工作	基本主要能力包括： 制定值勤名單、監察出勤紀錄及管理業務紀錄等有關營運管理事宜	LOCUOM204A	進行日常行政工作
					LOCUOM303A	制定值勤名單
					LOCUOM304A	監察出勤紀錄
					LOSAOM301A	保存及管理業務紀錄
					LOSAPD301A	使用和提交數據/信息
					LOSAPD305A	展示工作場所的有效溝通
20	品質管理 (應用)	3	五年物流業經驗，當中包括二年品質管理工作	基本主要能力包括： 執行日常有關品質管理事宜及處理貨運及物流服務質素問題	LOCUQM306A	處理貨運及物流服務質素問題
					LOCUQM307A	應用品質管理知識
					LOSAQM301A	應用質量控制程序
					LOSAQM302A	應用質量控制系統

物流業 (通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合 名稱	資歷 級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
21	品質管理 (制定)	4	六年物流業經驗，當中包括三年品質管理工作	基本主要能力包括： 執行有關提升品質的措施，並協助管理層制定相關標準	LOCUQM412A	制定提升品質的措施
					LOCUQM413A	制定品質管理系統標準
					LOCUQM414A	制定公司服務承諾
22	電子物流 (應用)	2	三年物流業經驗，當中包括一年電子物流工作	基本主要能力包括： 處理電子物流系統網頁或平台的基本保養、更新、保安及有關作業事宜	LOCUEL210A	執行公司網頁保養
					LOCUEL211A	處理貨運電子文件
					LOCUEL212A	執行電子文件保安工作
					LOCUEL213A	應用貨物電子識別技術
					LOCUEL214A	執行電子作業平台操作
23	電子物流 (設計)	4	六年物流業經驗，當中包括三年電子物流工作	基本主要能力包括： 處理基本電子物流系統的設計、保安、更新及作業事宜，並協助管理層執行電子物流培訓計劃	LOCUEL406A	設計物流業內電子商貿作業程序
					LOCUEL407A	設計物流業電子文件保安系統和程序
					LOCUEL408A	執行電子物流培訓計劃
					LOCUEL409A	制定物流業內相關單位電子訊息處理流程
					LOCUEL410A	設計電子物流作業網頁
					LOSAEL401A	執行客戶服務的資訊系統
24	基本法例及原則 (規管)	4	六年物流業經驗，當中包括三年應用物流業相關的基本法例及原則的工作	基本主要能力包括： 取得各項與物流業相關的現行法例資料、瞭解法規要求及法律責任，並應用相關的法例及原則以協助公司制定作業指引	LOCULC406A	提升員工認識和遵守物流業的相關法規
					LOCULC408A	應用物流業相關的環保法例及公約
					LOCULC409A	應用物流業相關的職業安全及健康法例
					LOCULC410A	應用防止貪污及賄賂條例
					LOCULC411A	認識知識產權及避免侵權行為
					LOCULC412A	應用人力資源管理相關的勞工法例
25	保險及索償	4	六年物流業經驗，當中包括三年保險及索償處理工作	基本主要能力包括： 處理各項與物流業相關的保險及索償	LOCULC301A	核實保險證書、保單或相關文件
					LOCULC401A	執行風險管理方案
					LOCULC402A	與經紀人安排保險
					LOCULC403A	撰寫索償報告
					LOCULC404A	處理貨物損毀索償
					LOCULC405A	處理設施、設備及機器損毀索償
					LOCULC407A	處理物流及運輸經營者責任索償

備註: ** 通用於「空運及快遞」、「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」或「海運」的《能力標準說明》

* 「空運及快遞」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」《能力標準說明》

「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「海運」《能力標準說明》

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	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	- 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	- 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	- 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	- 需要在協助下運用極簡單的技能，例如： - 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

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	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	- 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	- 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	- 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	- 需要在一些協助下運用技能，例如： - 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

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	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	- 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	- 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	- 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有清楚界定而有限的責任	- 能夠運用廣泛的慣常及熟練技能，例如： - 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

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	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	- 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	- 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	- 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	- 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： - 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

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	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	- 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	- 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	- 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	- 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： - 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

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	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	- 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	- 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	- 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 - 能夠顯示出領導能力及/或就變革及發展等方面作出貢獻	- 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

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	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	- 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	- 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	- 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	- 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)	營銷、市場推廣及客戶服務	SM
(ii)	物流方案規劃及設計	PD
(iii)	出入口文件處理	IE
(iv)	貨物安全及保安	SS
(v)	環境保護	EP
(vi)	貨物運輸及處理	CT
(vii)	營運管理	OM
(viii)	品質管理	QM
(ix)	電子物流	EL
(x)	保險、法律事務及遵守法規	LC

