

進出口業 《 能力標準說明 》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	管理最後一哩(Last Mile Delivery)物流配送
編號	110993L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行物流控制程序，及管理「最後一哩」(Last Mile Delivery)相關操作流程的從業員。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備物流配送管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解「最後一哩」概念 • 認識管理「最後一哩」相關操作 • 瞭解不同的貨物配送模式和配送管理 <p>2.1 執行「最後一哩」的配送模式</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據客戶需求及貨物性質，選擇「最後一哩」的配送模式 • 確立貨物配送給客戶的時間和地點 • 通知客戶配送安排 <p>2.2 管理「最後一哩」物流配送</p> <ul style="list-style-type: none"> • 履行企業服務承諾，在指定時間內完成配送工作 • 根據企業成本控制策略，執行最符合成本效益的方案 • 處理客戶投訴 • 撰寫客戶回饋報告
評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按客戶需求及貨物性質，選擇適當「最後一哩」的模式 • 能夠管理「最後一哩」物流配送，檢討客戶回饋
備註	