

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「貨物運輸及處理」職能範疇

名稱	處理快遞貨物的收貨和送貨
編號	LOAFCT222B
應用範圍	此能力單元適用於處理快遞貨物交易的快遞公司以及物流服務提供商。具此能力者，能夠根據公司的處理快遞貨物的操作程序，辦理快遞運輸貨物的收貨和送貨。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解快遞的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 快遞貨物的步驟，包括訂艙單、收貨、文件及送貨。 ● 能與其他部門和客戶進行內部和外部協調並按要求辦理收貨及送貨。 ● 管理操作和應用設備來處理快遞和速遞交易，如查詢、線上預訂、條碼閱讀器和射頻識別/手持設備，來追蹤和跟蹤及送貨 ● 快遞中心貨物流動的程序和原則的知識 ● 管理快遞交易的基本知識 ● 瞭解不同語言的主要代碼、縮寫和術語 ● 瞭解快遞貨物交易的工作環境和安全措施 <p>2. 收集及發送快遞物品</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用程序的基本知識來處理快遞和速遞文件 ● 在快遞收貨和送貨過程中，能夠處理射頻識別/手持設備和軟件應用程序 ● 根據快遞類別和公司的要求進行文件的澄清和收集 ● 根據公司處理客戶問題的指引，幫助客戶解決問題 ● 理解快遞交易貨物的限制和要求，包括包裝、貨物種類、條款和費用 ● 及時向上級報告任何可疑和任何違規行為，並尋求解決方案 ● 遵守公司的操作手則和關鍵績效指標要求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠遵循公司在處理快遞貨物的收貨和送貨的指導方針、步驟、關鍵績效指標和其他相業務要求 ● 能夠根據公司處理快遞貨物的指引，完成快遞物品的收貨和送貨
備註	