

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 制定快遞貨物的工作流程和管理標準  |
| 編號   | LOAFOM512B  |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於快遞公司、貨運代理和物流服務提供者。從業員應能夠制定快遞貨物交易的工作流程和管理標準，以滿足客戶的要求，並根據相關的法規規定。   |
| 級別   | 5   |
| 學分   | 9（僅供參考）   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解快遞工作流程管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相關協會和政府部門所要求的相關立法機構規則和標準</li> <li>● 快遞和速遞業務在本地和環球的法律條件、限制和公司義務</li> <li>● 使用評估和制定新標準的工具、方法和技術</li> <li>● 快遞和速遞服務行業的業務流程、過程標準和業績要求的訣竅</li> <li>● 制定快遞和速遞貨物交易的原則標準和職責的訣竅</li> </ul> <p>2. 制定快遞工作流程管理標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析和評估公司的快遞公司的運作模式、工作流程和程序，以確保符合相關立法機構規則和標準</li> <li>● 根據公司的營運政策，制定快遞工作流程管理標準，通過持續改進理念對主要流程或程序提高標準以增加運營效用和效率</li> <li>● 決策層根據公司的政策和計劃來建立關鍵績效指標和報告來衡量工作流程管理標準</li> <li>● 設計和應用關鍵績效指標工具以衡量和改善操作表現</li> </ul> |
| 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"> <li>● 能夠根據公司的營運政策及相關法規，制定快遞工作流程管理</li> <li>● 能夠建立關鍵績效指標和報告以衡量工作流程管理標準</li> </ul>   |
| 備註   |   |