

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「 營銷、市場推廣及客戶服務 」 職能範疇

名稱	處理空運貨物艙位預訂程序
編號	LOAFSM302B
應用範圍	此能力單元適用於空運承運商及航空公司。具此能力者，能夠依照機構的程序和要求，正確地處理及回覆客戶有關貨物艙位預訂的程序。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解處理艙位預訂基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 航空貨運的基本及特定知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 一般航空貨運運作流程 ○ 不同路線、區域及機場的特性 ○ 不同種類貨品的特性 ○ 不同客戶的要求 • 公司的艙位供應情況 • 各航空貨運承運人和航空公司的訂票程式和系統規格 • 認識承運人及其代理在承運貨物的一般責任 <p>2. 處理及回覆艙位預訂</p> <ul style="list-style-type: none"> • 收集空運艙位預訂要求 • 瞭解航機大致的負載情況，盡早作出適當的調整 • 根據相關的要求或指引，與不同航機的負載規劃員作出緊密溝通、交換意見，務求達致最佳效益或機構所定的政策目標，考慮因素包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 航機負載的政策要求 ○ 當時天氣及航程情況 ○ 監管機構及/或機構的安全指引 ○ 若涉及中轉，與有關中轉站的同事作緊密聯繫，以瞭解各中轉站航機的艙位情況 ○ 在航機有艙位剩餘的情況下，決定是否優先確定其他待定或預訂指示 ○ 清楚發出確定、未能確定、待定及拒絕的回覆 ○ 知會有關機構或人士 ○ 使用聯網系統、電子數據交換、傳真或雙方預定的傳遞方式，答覆貨運代理或付貨人 ○ 要求貨運代理或付貨人作出相應的行動，如後補的資料或作其他路線的付運等 ○ 整理不同預訂指示及知會航機負載規劃員有關預訂 ○ 如遇上特殊情況，匯報予上級 ○ 作出文件記錄 ○ 在電腦系統上或文件上正確記錄有關確定、未能確定、待定及拒絕預訂的指示 ○ 利用電腦系統或人手訂立預訂回覆程序或系統以供上級或其他有關人員閱覽 ○ 記錄有關特殊情況 ○ 與航空貨運承運人和航空公司發展自動化和資料相容性 ○ 開發平台以獲取、共用和更新資料以提高效率

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「營銷、市場推廣及客戶服務」職能範疇

	○ 定期審查與主要業務夥伴的系統開發，並向公司介紹趨勢
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠依照機構的程序和要求，處理及回覆客戶有關艙位預訂的指示• 能夠完成空運貨物艙位預訂相關文件的發送及存檔
備註	