

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	保存、處理及運用客戶資料
編號	LOCUSM201B
應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能夠適當地保存、處理及運用客戶資料。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識貨運客戶的特性、市場結構及資訊科技的運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 貨運公司在營運過程中所接觸的資料，包括：客戶的聯絡資料、特定要求、組織架構、載貨記錄、合約條文、相關運費、報關資料等 ● 在貨運合約中付貨人、收貨人、承運人、托運人及報關公司的關係 ● 下列公司在付運過程中所擔當的角色：製造商、貿易公司、代理公司、貨運代理、運輸公司、報關公司、批發商、零售商、銀行、總公司、分公司等 ● 各種資料記錄、保存、處理、提取及銷毀的方案 ● 使用電腦軟件幫助處理客戶資料 ● 客戶資料一旦外洩或不當運用對公司帶來的影響 <p>2. 保存、處理及運用客戶資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 適時而妥善地記錄、保存、整理及修正所有相關客戶資料 ● 掌握有關資料使用的合理性及合法性 ● 根據特定要求，將資料及數據進行有效的分類 ● 執行特定程序以保障所有資料的安全 ● 運用電腦軟件有效地處理大量客戶數據
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"> ● 能夠依照公司守則及法例要求，適當而安全地保存、處理及運用客戶資料 ● 在有關守則及法例下，因應特定情況，掌握有關資料使用的合理性及合法性
備註	