

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題
編號	LOAFOM403B
應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空運貨運代理及快遞經營者。具此能力者，能按公司營運指引，處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題，減少公司及客戶的損失。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解航班延誤或取消的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 航班延誤或取消的一般原因 ● 航班延誤的影響程度，例如：屬偶然個別事件(如故障)、短暫(如天氣)或相對長期(如工潮)等 ● 航班延誤或取消的處理步驟及措施 ● 航空貨運的服務目標 ● 其他航班、航線等資料 <p>2. 處理航班延誤或取消所引致的貨運問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 獲取事故的初步資料及影響程度 ● 分析航班延誤或取消的原因 ● 評估貨物可能到達時間 ● 按貨物的類別及資料，決定貨物暫存的地點，如機坪或貨站 ● 報告事故予決策層，建議調撥資源運送或使用其他方式運送 ● 獲取其他航班或路線、艙位等資料 ● 分析使用其他航班或路線完成貨物運送的可能性 ● 聯絡有關人士、空勤服務公司、中轉站、其他航空公司，作出有關安排 ● 聯絡客戶及解釋處理方案 ● 按解決方案的建議，完成交件安排 ● 評估所引致損失及賠償 ● 記錄事故的處理
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"> ● 能按照當時的實際情況及公司營運指引，有效地處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題，減少公司及客戶的損失
備註	