

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	制定公司服務承諾
編號	LOCUQM511B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的營運方向，制定公司不同環節的服務承諾。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解服務承諾相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 服務承諾的概念及相關撰寫技巧 ● 優質服務的定義及實行 ● 公司日常物流服務的流程及運作 ● 客戶對不同服務的要求 ● 行業對服務的要求，如水平對比、關鍵績效指標等 ● 制定服務承諾的障礙及困難 ● 服務承諾應用的限制 ● 工序分析或工序模擬測試的概念、方法及技巧 <p>2. 制定服務承諾</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用分析工具分析服務所需時間、資源及服務水平 ● 利用合適的方法及分析工具，分析客戶對優質服務的要求 ● 探討公司的標準與客戶要求之間的差距 ● 分析公司提高服務水平，為公司所帶來的成本及資源的壓力 ● 分析制定不同程序的服務承諾方案的成本效益 ● 選取合適的服務承諾方案 ● 為公司決策層撰寫報告，並制定闡釋服務承諾方案 <p>3. 進行定期檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設立機制收集數據及個案量度服務水平 ● 設立機制檢討服務承諾的標準
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"> ● 能按公司的規模、工序及營運方針，制定合適的服務承諾 ● 能利用不同分析工具，獲取客觀數據及資料，分析制定不同程序的服務承諾方案的成本效益 ● 能撰寫報告予決策層，闡釋服務承諾方案的制定
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUQM411A 及 LOCUQM414A，資歷級別由第4級修訂為第5級