

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	運用爭議解決替代方法 ³⁶ 處理糾紛
2. 編號	LOCUIL504A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，於發生業務糾紛而訴訟並非理想的解決方法時，能透過爭議解決替代方法處理相關的問題。
4. 級別	5
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 爭議解決替代方法與訴訟之間的分別及選取時的考慮因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解訴訟與爭議解決替代方法在處理索償時的不同之處 ◆ 瞭解爭議解決替代方法的模式，包括：協商、調解及仲裁等及其利弊 ◆ 掌握運用爭議解決替代方法處理海運及空運糾紛時要考慮的因素，包括：糾紛的成因、爭議的金額、不同國家的法例、國際規則、合約上的條款、標準貿易條款及與發生糾紛的客戶的關係等 ◆ 瞭解運用爭議解決替代方法處理海運及空運糾紛時的程序及對追討賠償金額時所帶來的影響 ◆ 瞭解提供爭議解決替代方法，以處理糾紛的組織及其服務 <p>6.2 運用爭議解決替代方法處理物流業糾紛</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 聯絡相關部門，瞭解發生糾紛的成因，並評估雙方應負的責任 ◆ 評估糾紛對給公司帶來的各項損失及影響

³⁶ Alternative Dispute Resolution

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 聯絡相關部門深入探討，並選取較有效益的方法處理糾紛 ◆ 通知各相關部門糾紛處理的進展 ◆ 聯絡提供爭議解決替代方法以處理糾紛的組織，以作支援
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能於發生業務糾紛，而訴訟並非理想的解決方法時，有效地安排並運用爭議解決替代方法處理糾紛。</p>
8. 備註	