

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作
2. 編號	LOCUOM302A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能對公司內部各部門，對外商業夥伴及承辦商等進行協調工作，使公司所提供的物流或貨運服務得以暢順進行。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 協調公司部門、商業夥伴及承辦商的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解物流及貨運的流程與工序</li> <li>◆ 瞭解各環節及工序的內部及外部參與者</li> <li>◆ 認識內部客戶<sup>10</sup>的概念及處理內部客戶的技巧</li> <li>◆ 明白有效協調對整體運作流程的重要性</li> <li>◆ 瞭解各環節及工序的內部及外部參與者的權責、特性、資源及架構上的限制</li> <li>◆ 掌握良好的溝通技巧</li> <li>◆ 明白團隊工作的原則及重要性</li> </ul> <p>6.2 公司各部門、商業夥伴及承辦商的協調</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 分析需要協調的工作流程與工序</li> <li>◆ 分析需要協調的工作參與者的權責與利害關係</li> <li>◆ 分析需要協調工作的資源</li> <li>◆ 瞭解協調者的角色與其他參與者的權責關係</li> <li>◆ 站於不同立場作出分析</li> <li>◆ 利用溝通技巧及不同方法使溝通的障礙減至最低</li> <li>◆ 利用溝通技巧及不同方法使訊息得以有效傳達</li> <li>◆ 強調團隊精神及合作利益減低各方差距</li> </ul>

<sup>10</sup> Internal customers

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：  (i) 能對需要協調的工作作出分析，以獲取更多資料作溝通上的準備；及  (ii) 能利用溝通技巧及不同方法使溝通得以有效進行，達致協調目的。
8. 備註	