

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定公司服務承諾
2. 編號	LOCUQM411A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流公司。具此能力者，能按照公司的營運方針，制定公司不同環節的服務承諾。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 服務承諾相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解服務承諾的概念及撰寫技巧 ◆ 瞭解公司日常物流服務的流程及運作 ◆ 瞭解客戶對服務的要求 ◆ 瞭解行業對服務的要求，如水平對比、關鍵績效指標等 ◆ 掌握工序分析⁹⁶或工序模擬測試⁹⁷的概念、方法及技巧 ◆ 瞭解制定服務承諾的障礙及困難 ◆ 瞭解服務承諾應用的限制 <p>6.2 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，瞭解客戶對服務質素的要求 ◆ 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

⁹⁶ Work study / work flow study

⁹⁷ Simulation study

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 撰寫報告予決策層，闡釋服務承諾方案的制定 ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按公司的規模、工序及營運方針，制定合適的服務承諾；</p> <p>(ii) 能利用不同分析工具，獲取客觀數據及資料，幫助分析情況； 及</p> <p>(iii) 能撰寫報告予決策層，闡釋服務承諾方案的制定。</p>
8. 備註	