

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理客戶貨物追蹤
2. 編號	LOCUSM213A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能利用基本資訊系統或其他渠道，獲取資料，確定貨物在流程中的位置與狀況，並利用不同渠道通知客戶。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 追蹤貨物的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 認識追蹤貨物的概念、使用的科技、設備及流程 ◆ 明白提供貨物追蹤服務對公司及客戶的重要性 ◆ 瞭解運用資訊系統作貨物追蹤的技術要求 ◆ 瞭解貨運及物流的運作流程及工序 ◆ 認識有關貨運文件，如提單、空運單等 ◆ 認識與貨物辨識、全球定位等有關的科技 ◆ 認識與貨物追蹤有關的電腦軟硬件配合及要求 ◆ 認識與貨物追蹤有關的訊息傳遞方式及其利弊 ◆ 掌握運用電腦的基本知識 <p>6.2 處理貨物追蹤</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠獲取辨識貨物的資料，處理有關貨物的追蹤 ◆ 能夠輸入有關貨物追蹤的資料 ◆ 利用電腦軟件或作業系統，或其他溝通渠道追尋貨物位置及狀況 ◆ 能準確回答客戶或把訊息傳遞給客戶

	<p>◆ 若作業系統或其他溝通渠道無法追尋貨物位置時，能適時向上級匯報，尋求指示。按照上級的指示，回應客戶。</p>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 在公司指引或監督下，有效地運用不同的方法及工具追蹤貨物的位置及狀況，把訊息傳遞給客戶；及</p> <p>(ii) 於處理貨物追蹤出現困難或偏差時，能適時匯報有關問題予上級，尋求指示。</p>
8. 備註	