

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	LOCUQM414A
3. 應用範圍	本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。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有服務承諾的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解服務承諾概念及相關撰寫技巧 ● 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 ● 掌握工序分析或工序模擬測試的概念、方法及技巧 ● 瞭解制定服務承諾的障礙及困難 ● 瞭解服務承諾的應用限制 <p>6.2 制定服務承諾</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 使用分析工具分析服務所需時間、資源及服務水平 ● 使用合適的方法及分析工具，瞭解客戶對服務質量的要求 ● 探討公司的標準與客戶要求之間的差距 ● 分析為公司提高服務水平對成本及資源所造成的壓力 ● 分析各服務承諾方案中不同程序的成本效益 ● 選取合適的服務承諾方案 ● 為公司決策層撰寫報告，並闡釋所制定的服務承諾方案 <p>6.3 進行定期檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 設立機制定期收集數據及個案以量度服務水平 ● 設立機制檢討服務承諾標準
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按照公司規模、工序及營運方針，制定合適的服務承諾 ● 能夠通過使用不同分析工具取得客觀數據及資料，作分析用途 ● 能夠為公司決策層撰寫報告，並闡釋所制定的服務承諾方案
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM411A