

物流業能力標準說明
能力單元

| | |
|---------|--|
| 1. 名稱 | 管理服務質素 |
| 2. 編號 | LOCUSM507A |
| 3. 應用範圍 | 本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能制定工作程序以管理服務質素。 |
| 4. 級別 | 5 |
| 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 認識客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識客戶服務原則 ● 認識優質服務原則（即比較預期與實際表現） ● 瞭解物流及相關行業的運作和業務慣例 ● 瞭解公司方針及程序 <p>6.2.1 規劃、以滿足客戶要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在規劃過程中找出並評估客戶要求 ● 確保所提供的客戶服務計劃，能符合／實現與客戶擬訂的成本、質量及時間規格 ● 確保給客戶所提供的產品及服務已獲營運團隊的同意 <p>6.2.2 提供優質產品及或/服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照擬定的規格為客戶提供優質物流服務 ● 決定績效標準並監控團隊的表現，以滿足客戶要求 ● 使用技巧如領導、監督及輔導，協助團隊成員克服就滿足客戶要求及績效標準所面對的困難 <p>6.2.3 監控、調整並檢討客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就滿足客戶預期及公司的質量標準，制定程序以監控並檢討客戶服務的表現 ● 就改善客戶服務質素，制定程序以取得客戶的反饋意見 ● 有效制定、部署及使用資源，以確保所提供的優質服務能滿足客戶要求 ● 在提供客戶服務時，作出決定以解決問題 ● 在將紀錄及報告保存於公司系統及程序上 |
| 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"> ● 能夠制定符合客戶要求及公司質量標準的服務計劃 ● 能夠管理服務團隊以提供優質物流服務 ● 能夠監控並檢討客戶服務 |
| 8. 備註 | |