

**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: center;"><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"> <li>● 瞭解服務承諾概念及相關撰寫技巧</li> <li>● 瞭解公司日常物流服務的流程及運作</li> <li>● 瞭解客戶對服務的要求</li> <li>● 瞭解行業對服務的要求，如水平對比、關鍵績效指標等</li> <li>● 掌握工序分析或工序模擬測試的概念、方法及技巧</li> <li>● 瞭解制定服務承諾的障礙及困難</li> <li>● 瞭解服務承諾的應用限制</li> </ul> <p>6.2 制定服務承諾</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用分析工具分析服務所需時間、資源及服務水平</li> <li>● 使用合適的方法及分析工具，瞭解客戶對服務質量的要求</li> <li>● 探討公司的標準與客戶要求之間的差距</li> <li>● 分析為公司提高服務水平對成本及資源所造成的壓力</li> <li>● 分析各服務承諾方案中不同程序的成本效益</li> <li>● 選取合適的服務承諾方案</li> <li>● 為公司決策層撰寫報告，並闡釋所制定的服務承諾方案</li> </ul> <p>6.3 進行定期檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設立機制定期收集數據及個案以量度服務水平</li> <li>● 設立機制檢討服務承諾標準</li> </ul>
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"> <li>● 能夠按照公司規模、工序及營運方針，制定合適的服務承諾</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM411A