

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「 物流方案規劃及設計 」 職能範疇

名稱	制定物流服務標準作業程序
編號	LOCUPD502B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關管理技術分析企業經營，並能遵守相關標準、守則及條例，包括危險品守則，制定標準作業程序。
級別	5
學分	9 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解制定物流服務作業程序的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> • 物流貨運原則 • 與物流操作相關行業的業務操作 • 公司營運方針及程序 2. 籌劃及制定物流服務標準作業程序 <ul style="list-style-type: none"> • 找出作業程序中需要編制/修改的流程，並向相關人士及業務單位確認所提出的修改 • 與相關人士討論，並確認作業程序的範圍、重點及程度 • 評估現有程序以確保編制沒有重複以前的工作 • 辨認可能影響編制流程的因素 • 參考一系列資料來源，包括容許接納用戶意見研究所提出的作業程序 • 按照公司程序編制、記錄，並向相關人士或機構核實作業程序 • 測試新作業程序 • 制定績效指標以量度作業程序的成效 3. 監察物流服務作業程序的運作 <ul style="list-style-type: none"> • 與相關人士合作籌劃如何將作業程序引入特定單位/職能，以確保程序能被理解並符合規定 • 為支援員工執行新程序提供有效的介紹及監督 • 監察員工表現，以確保能遵守作業程序，並評估及修改流程所需的要求 • 主動向執行作業程序的員工，收集反饋意見 4. 評估物流服務作業程序的成效 <ul style="list-style-type: none"> • 以現有績效指標評核作業程序的成效 • 參考評估機制及公司要求，修改/刪除作業程序 • 通知相關人士評估進程，並交代有關作業程序日後所出的修改 • 按照公司信息系統及流程，管理報告、記錄及改善建議
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠籌劃及制定物流服務標準作業程序 • 能夠監察物流服務作業程序的運作，收集反饋意見 • 能夠評估物流服務作業程序的成效，修改/刪除作業程序，並提出改善建議
備註	