

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「 營銷、市場推廣及客戶服務 」 職能範疇

名稱	處理客戶貨物追蹤
編號	LOCUSM213B
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。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識追蹤貨物的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 追蹤貨物的概念、使用的科技、設備及流程 ● 提供貨物追蹤服務對公司及客戶的重要性 ● 有關貨運文件，如提單、空運單等 ● 與貨物辨識、環球定位等有關的科技 ● 與貨物追蹤有關的電腦軟硬件配合及要求 ● 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 ● 瞭解貨物跟蹤及追蹤系統的最新發展，如移動應用、自動化、警報系統等 ● 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 <p>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 ● 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 ● 能夠從市場上更新貨物跟蹤和追蹤系統的發展趨勢 ● 能夠增強現有公司的系統，使其在市場上更具競爭力和便利性
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"> ● 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 ● 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 ● 能夠為公司提供更新、升級和增強的貨物跟蹤系統的應用及最新發展
備註	