

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「貨物運輸及處理」職能範疇

名稱	為客戶提供特殊貨物的貨運代理服務
編號	LOSACT302B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務提供者。從業人員應能夠應付特殊貨物的處理程序和相關的監管要求，為特殊貨物(包括冷凍食品/貨物、遺體運輸)的客戶提供貨運代理服務和資訊
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解特殊貨運服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司操作的標準作業程序/關鍵績效指標要求</li> <li>● 客戶服務的要求</li> <li>● 公司從承運人/航空公司/分包商那裡處理特殊貨物的能力和可用性</li> <li>● 客戶的需求，包括貯存溫度、行程、設備等</li> <li>● 物流服務提供者處理特殊貨物的操作要求和程序</li> <li>● 服務承諾和客戶滿意度對公司的重要性</li> <li>● 與內部和外部的其他方面進行協議，為客戶建議物流解決方案</li> </ul> </li> <li>2. 介紹貨運代理的過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向客戶展示貨運代理業務流程、標準作業程序和關鍵績效指標</li> <li>● 為客戶處理特殊貨物的解決方案提供詳細的服務範圍</li> <li>● 處理客戶對特殊貨物的查詢</li> <li>● 確保向客戶提供各類貨物運輸所需的文件，包括衛生部門、食品/飲料許可證/牌照，並處理運輸文件</li> </ul> </li> <li>3. 跟進客戶銷售進度 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在可行的情況下與客戶保持持續的聯絡活動，以協助確定未來的需求</li> <li>● 適當人員的特殊標準作業程序/關鍵績效指標，並向客戶推薦下一階段的聯絡</li> <li>● 與公司或主要客戶緊密聯繫，以確保客戶滿意和符合關鍵績效指標</li> <li>● 為持續的產品/服務改進目的建立機制和審查</li> </ul> </li> <li>4. 特殊貨物的收費計算 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 記錄有關運費和費用結構的所有詳細資訊，以確保其正確性和有效性</li> <li>● 準確檢查運費計算公式使用正確</li> <li>● 記錄運費差異並尋求澄清和改正</li> <li>● 密切監控分包商/航空公司/承運人和客戶要求的費用確認和有效期</li> </ul> </li> <li>5. 報價服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向客戶報價貨運服務的運費、有效期、業務條款和條件</li> <li>● 對客戶的詢價和報價提供快速回應</li> <li>● 符合公司主要客戶或潛在主要客戶報價</li> </ul> </li> </ol>

## 物流業 《能力標準說明》 能力單元

### 「貨物運輸及處理」職能範疇

	<p>6. 特殊貨物的貨運服務推廣</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 監控現有特殊貨運服務</li><li>• 積極參與會議、交易會、工業研討會等宣傳活動，並採取後續措施</li><li>• 確定新的目標客戶並推廣公司現有的服務範圍</li><li>• 通過廣告計劃向潛在客戶推廣現有的特殊貨物運輸服務</li></ul>
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"><li>• 能夠識別和確認客戶對特殊貨物的運費需求</li><li>• 能夠向客戶報價貨運服務的運費、有效期、業務條款和條件</li><li>• 能夠與客戶就貨運管理進度進行溝通</li><li>• 能夠推廣特殊貨物的現有貨運服務</li></ul>
備註	