

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	制定項目溝通管理
編號	LOSASM504B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用溝通管理知識，以規劃溝通流程、制定項目溝通管理計劃，並評估溝通管理的成效。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解項目管理及溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 項目管理原則 ● 溝通原則和衝突管理 ● 公司營運方針及程序 ● 電子通訊渠道，以提高通訊的速度和時間，如WhatsApp、微信、Line <p>2. 計劃溝通流程</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 諮詢參與項目的利益相關者及相關項目監管當局的信息要求 ● 制定溝通管理計劃，以確保項目目標可實現及被理解 ● 建立項目管理信息系統，以確保信息優質、有效、及時和完整 ● 包括所有縮寫、簡短形式、代碼等作為通用語言，以有效地減少工作分解結構或其他文件中的混淆和錯誤解釋消息 ● 開發電子平台以便在項目期間有上傳/下載更新、資訊和文件的公共區域 <p>3. 管理項目信息</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 管理項目信息，包括由項目員工對刊物所收集、存儲、檢索、分析及發放的信息 ● 管理信息驗證流程，以優化數據的質量及準確性 ● 維持與利益相關者的網絡聯繫，以確保有效溝通 ● 找出並向相關人士彙報通訊及信息管理系統所出現的問題 ● 解決項目生命週期所出現的問題，並作出修改 ● 建立自動警報系統，確保項目業主、項目經理等所有相關方自動接收日常和非日常活動的更新 <p>4. 評估成效並提出建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定績效標準 ● 為決定信息系統管理的成效，以績效標準評估項目成果 ● 找出並以書面形式記錄出現的困難和問題，並為改善日後項目提出建議
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"> ● 能夠應用項目溝通的知識 ● 能夠制定並執行能促進成效的項目通訊 ● 能夠管理項目信息 ● 能夠評估通訊管理的成效

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

備註	
----	--