

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「採購及供應鏈管理」職能範疇

名稱	處理物流危機
編號	104996L6
應用範圍	此能力單元適用於零售業物流管理相關部門。這能力的應用涉及批判性分析及評估能力，在複雜的環境下，作出判斷。能夠為機構零售業務的長遠發展及經營管理，有效地處理物流危機，保障機構的利益。
級別	6
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 物流危機的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解與零售行業相關的貨運及物流活動之特質 ● 瞭解危機的類別及性質，如突發性、迫切性、威嚇性、公開性、長期、短期等 ● 瞭解物流危機對零售行業運作的影響 ● 瞭解持續的物流危機對機構整體形象及盈利的影響 ● 瞭解處理物流危機的基本原則 ● 瞭解企業的社會責任及在處理危機時的目標及價值 <p>2. 處理物流危機</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 就機構的管理政策與目標，建立包括物流在內危機管理的意識及文化 ● 建立制度化的溝通機制，使不同崗位的員工都能瞭解機構對物流危機的處理方案 ● 建立物流危機管理團隊，並訂立危機出現時各員工的職責 ● 調查及評估機構潛在及可能出現的物流危機 ● 為高危及會導致嚴重後果的項目建立危機應變方案，以減低其對企業的影響 ● 評估物流危機出現的機會及影響程度 ● 在物流危機出現後，以最快的時間啟動既定的危機處理方案，及調動相關的員工 ● 在物流危機過去後，檢討及提交相關的報告，提供改善措施 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以謹慎態度處理物流危機，並能遵守相關的物流條例 ● 必須保障機構、客戶及商業夥伴的整體利益
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"> ● 能夠妥善地處理物流或貨運危機；及 ● 能夠在物流危機過去後，檢討及提交報告，提供改善措施。
備註	