

香港物流業  
(陸路運輸及分發)  
能力標準說明  
(第一版)

二零一三年五月

# 目錄

	頁數
<b>第一章 引言</b>	
行業背景 .....	1
香港的現狀 .....	2
能力標準說明 .....	5
《能力標準說明》編撰專責小組成員名單 .....	6
<b>第二章 資歷架構</b>	
香港資歷架構 .....	7
資歷級別 .....	7
<b>第三章 能力標準</b>	
物流業（陸路運輸及分發）的主要職能範疇 .....	8
物流業（陸路運輸及分發）的主要職能範疇圖 .....	10
能力標準 .....	11
能力單元 .....	11
過往資歷認可 .....	11
各資歷級別的能力單元數目 .....	11
<b>第四章 能力單元</b>	
物流業（陸路運輸及分發）從業員能力表 .....	12
第一級能力單元內容 .....	22
第二級能力單元內容 .....	24
第三級能力單元內容 .....	46
第四級能力單元內容 .....	81
第五級能力單元內容 .....	120
第六級能力單元內容 .....	150
第七級能力單元內容 .....	165
<b>第五章 過往資歷認可</b>	
物流業（陸路運輸及分發）「過往資歷認可」能力單元組合 .....	168
物流業（通用）「過往資歷認可」能力單元組合 .....	170
<b>附錄</b>	
附錄一 資歷架構內的資歷級別通用指標 .....	174
附錄二 單元編號的準則 .....	181

# 第一章

## 引言

### 行業背景

1. 物流作業涵蓋主要機構活動如客戶服務、運輸、庫存管理、訂單處理，亦包括其他配套活動如倉儲、採購、拼貨、材料處理、包裝、信息維護等。物流活動支援產品流通，受到越來越多企業注重，認為它可改善企業經營成本及服務表現。物流管理有助國際貿易及經濟發展，全球經濟日趨互相聯繫依存，更突顯物流管理的角色。物流業能促進國際貿易，令消費者可以更低價錢獲得產品，並可促使工業專門化。面對生產及市場全球化進展與日俱增，企業特別是跨國企業，更加依賴物流活動，協調產品在國內及邊境之間以具成本效益的途徑流通，提高盈利及服務水平。
2. 物流效率和服務表現，是決定國家競爭力的關鍵指標。香港作為世界級城市，角色已從傳統的貨運中心變成全球重要的物流樞紐。物流業是支撐香港經濟的主要行業：2010 年香港企業超過 12,000 家，僱用 100,000 人以上，佔本港總就業人數 2.7%，為香港經濟帶來超過 824 億港元的增值貢獻，佔本地生產總值 4.8%。物流業為服務企業貨運需求而存在，除傳統貨運代理及多式聯運外，供應商亦應客戶欲改善物流成本及服務水平的要求，經營其他業務包括倉儲、包裝、採購、清關等。
3. 香港以國際航運及物流樞紐作定位，它能成為全球物流服務中心有賴多個因素，其中包括：（1）香港的優越地理位置、（2）大量受專業教育的勞動力、（3）高效率的海關、（4）健全的司法制度及（5）優良的物流設施。香港是國際航空中心，亦是世界最繁忙貨櫃港口之一，物流業以優質服務聞名，促進國際商貿流通。本港物流業的聲譽，吸引海外投資者來港設立庫存管理及產品銷售基地。得珠三角地區腹地之利，南中國製造商順理成章地成為本港多數物流服務供應商的服務對象。為服務廠商以低成本，及時地將製成品送達相應海外市場，本港物流服務供應商自然需走出其傳統的貨運代理角色，進一步拓展服務範圍，滿足客戶對物流服務逐步擴大的需求。

### 物流績效指數 (LPI)

4. 物流績效指數 (LPI) 是一個基準測試工具，由世界銀行創立制定，能找出從事國際商貿及物流活動國家在發展上所面對的挑戰和機遇。香港 2007 年和 2010 年物流績效指數，分別排名第 8 及第 13 位，比較同區競爭者 2010 年表現，得分皆落後於新加坡（排名第 2）和日本（排名第 7）。香港表現受高度評價的地方包括及時性（5.00 分中得 4.33 分）、基礎建設（4.06 分）及貨運追蹤（4.06 分）；需要改善的地方得分 3.00 至 4.00 間包括物流的質量和能力（3.99 分）、海關（3.84 分）及國際運輸（3.78 分）；最低得分的地方是國內物流成本，只得 2.66 分。
5. 「物流績效指數」所考慮的活動橫跨整條產品流通鏈，是一個實用指標，可比較不同國家的物流績效；它亦是一個具多層面工具，可評估物流作業不同環節的表現。2007 年的「物流績效指數」顯示優良績效，能令貿易擴張、出口多樣化、吸引外國直接投資及經濟增長。而貿易程序、運輸和電信基礎設施及當地市場的配套服務這些重要因素，皆有利當地經濟增長。「物流績效指數」反映高、低收入國家在物流表現之間的差距，根據 2010 年公佈的數據結果，德國及新加坡分別排名最高及次高。隨著物流服務市場對外開放，本地物流服務供應商將面對更大壓力，他們需以低價提供優質具成本效率的服務。當託運人強調運送服務效率，以確保產品能可靠可

預測地流通時，貨運及海關經紀更需改善表現，因為若產品流通不可靠，託運人便需為減輕潛在缺貨問題而建立緩衝庫存，承擔因物流服務供應商未能提供服務所衍生的成本。

6. 2010 年的「物流績效指數」有助政府部門在支持私營機構發展物流服務能力時，確立發展項目的優先次序：

- 提供充足優質的相關貿易基礎設施，對物流表現極為重要，例如基礎資訊科技設施。它能促進貿易活動，在低收入國家亦可廣泛使用，政府可鼓勵私營機構採納技術支援其物流活動。
- 一些國家的物流表現相對較弱，需要優化基礎建設如港口或道路，政府可按優先次序把資源分配給表現較弱的項目。
- 高效率清關及與海關相應的各機構取得協調，是另一個關鍵問題。「物流績效指數」提出清關活動是另一個引致額外、有時冗餘文件及檢查過程的主要原因。
- 另一項重大挑戰涉及全球貿易一體化，隨著全球化趨勢加劇，企業為令產品能以更協調、及時和具成本效益的方式流通，會與國際商業夥伴進一步整合其操作系統。

7. 2010 年的「物流績效指數」顯示一條令人鼓舞的信息：全球各地應用「標準化資訊科技解決方案」支援物流業的趨勢在持續增長。許多國家的物流表現正在穩步上揚，「服務供應標準化」的全球趨勢，令物流表現不斷得到改善，特別是在集裝箱、空運、快遞貨運及「合同物流」方面。目前經濟發展迅速，加上中國經濟發展蓬勃，將進一步提倡此標準化趨勢。

## 香港現狀

### 社會和人口

8. 從社會和人口角度而言，物流業是決定香港就業及經濟環境的主要工業。物流業 2010 年的僱員 21.6% 為女性，78.4% 為男性。《運輸物流業人力調查報告》指出，該行業人力需求 2004 年為 77,136 人、2006 年為 84,523 人、2008 年為 100,669 人、2010 年為 104,305 人，數字反映香港物流業人力需求有增長趨勢。2008 年至 2010 年間，物流業人手分佈水平分別為：操作工級 48.89%、文員級 30.87%、主任級 13.11%、經理級 7.13%；同期對僱員學歷和資歷要求：操作工級（即初中及以下程度）上升 10.15%，文員級（即高中程度）上升 8.66%，主任級（即專上程度）及經理級（即學士學位或以上）下降 31.55% 和 16.64%。2009 年物流業失業率為 4.8%，略低於本港失業率的 5.3%；到 2010 年物流業失業率下降 1% 至 3.8%，稍低於本港同期失業率的 4.3%。

### 科技

9. 科技方面，香港物流服務供應商已廣泛應用資訊科技，應用系統大致分為「企業內部」及「企業之間」的資訊科技系統。「企業內部」資訊科技系統促進不同職能之間的協調，應用例子包括「倉庫管理系統」、「內聯網」、「條碼」、「射頻技術」及「企業資源規劃」（ERP）系統；「企業之間」資訊科技系統令合作夥伴如托運人和代理之間能跨越組織界限溝通，例如「全球集裝箱航運網絡」（INTTRA）。這些資訊科技系統有助避免重複工作及文書，減少行政管理所需的時間和成本。

10. 科技發展大致可歸納為以下幾方面：

- 倉儲：「條碼」、「庫存管理系統」、「倉庫管理系統」及「訂單管理系統」已廣泛用以支援倉庫營運、行政和管理。應用「物流信息系統」不僅可提高作業流程的效率和效用，還可令倉庫營運商採用各種物流增值功能如「及時制物流」（JIT）、「供應商管理庫存」（VMI）及「成品庫存分發」（FGI）等。
- 運輸：「電子數據交換」（EDI）、「條碼」、「車隊調度」、「貨運追蹤系統」及「全球定位系統」（GPS）等都是陸路運輸常用的資訊科技系統。這些系統透過提高客戶與物流服務供應商之間的信息透明度，大大改善貨運追蹤能力（例如：訂單狀況、安全、地點和交貨時間）。「道路貨物資料系統」及「智運通」已經推出，可應用「電子數據交換」、「全球定位系統」及「無線射頻辨識技術」（RFID）增加車隊管理的靈活性，並將貨運操作成本效益提升至致最高。
- 物流配套活動：隨著過去數十年的科技進步，物流服務供應商現已能提供廣泛增值活動（如「及時制度」、「供應商管理庫存」、標籤打印、安裝、挑選及包裝等）吸引顧客，並提高競爭力。使用資訊系統及自動化操作流程，可令物流服務供應商可及時並準確地收集客戶數據，從而提升他們的價值鏈，促進貨物與傳統貨運業務間的流通。

11. 資訊科技的應用，為物流業帶來許多好處包括提升運營效率、提高客戶服務水平、快速反應、準確信息、簡化程序、控制不同物流職能、知情決策及減少文書工作等。但香港大部分物流服務供應商皆缺乏資本及規模經濟，屬中小型企業，難以應用資訊科技而受惠。採納科技的屏障包括財政支援不足、缺乏實施資訊科技應用知識的僱員、缺乏資訊科技專業知識，以及缺乏合適的物流系統或軟件。然而網絡電子數據交換不斷發展，加上政府和私營機構努力提供可負擔的軟件及開發增值信息交流平台如「數碼貿易運輸網絡」（DTTN）等，皆有助舒緩問題。

## 經濟

12. 在經濟貢獻方面，物流業連同貿易，與金融服務、旅遊、工商業支援及專業服務，是香港四大主要產業。2008年物流業為香港帶來超過824億港元收入，自1999年以來，物流業年均收入增長達1.5%，約佔本地生產總值4.8%。此外，物流業的繁榮與經濟週期掛鉤。經濟發展蓬勃時，物流服務需求亦相對強勁，消費者和工業對商品及服務需求，可觸發對物流服務的需求，反之亦然；例如自2008年下旬起全球經濟衰退造成國際貿易量下降。1999至2009年間貨運需求每年增長6.5%，至2009年達51,610億港元。

## 政治環境

13. 除擁有優越地理位置及完善基礎建設外，港府政策亦十分支持物流業發展。香港具有高度穩定的政治、自由貿易及低稅率政策。這些特點能吸引外國企業來香港設立分行及總部。中國「第十一個五年計劃」敦促各特別行政區（香港及澳門）、省、直轄市改善連接各地不同運輸系統。此宏觀經濟計劃更推動建立一個國家層面的綜合物流網絡，旨在透過個別地區的優勢互補提升物流效率。基礎設施如「港珠澳大橋」和「廣深港高速鐵路」便是針對改善連接香港及中國大陸交通的運輸項目，可令珠三角地區更四通八達，促進中國地區之間的貨物及旅客流通，開拓物流業特別是陸路運輸方面的商機。自 2001 年中國加入「世界貿易組織」及香港與中國大陸簽署「更緊密經貿關係協定」後，香港物流服務供應商可在中國設立全資附屬公司，與內地同行擁有相同腹地及市場，令他們在成本、服務水平、可靠性方面皆面對競爭壓力。允許以香港為基地的物流服務供應商在中國大陸設立附屬公司，有利他們更有效地實施「物流解決方案」，特別是倉儲及物流增值功能，很多供應商為佔低土地和勞動力成本的優勢，已將其倉儲設施遷往珠三角地區。另一方面，港府支持物流業，特別是在提高貨運業競爭力方面，如由香港生產力促進局開發的「智運通」（OBTIS）。「智運通」是一個信息及通信技術平台（ICT），能幫助企業提高車隊管理效率，促進連接司機和商家之間在價值鏈上的聯繫；項目涉及 500 輛車，現已全面實施。「道路貨物資料系統」在 2010 年啟動，旨在紓緩陸路運輸貨物清關時缺乏電子基礎設施的需求，進出口商可使用該系統提前向海關以電子形式申報貨物資料。

14. 香港物流業一直以來面對區域競爭對手如新加坡、深圳和上海在物流服務成本及質量上的競爭，除故有優勢外，業界應開發更多有利條件以保持本港在地區的競爭力。重要因素如專業人才、高效率海關、先進基礎建設及優質服務皆有利本港長期競爭發展。為了能在成本及效率上競爭，物流業需借助其傳統優勢，加強成本及服務表現，舉例說，自 2000 年香港似已失去作為區域轉運中心首選地位起，香港需與珠三角腹地整合以加強競爭力，並發展成為「多式聯運物流中心」，提供包括內陸運輸的「上門服務」（door-to-door）（對比「港際運輸」（port-to-port））增加服務範圍。此外，物流服務供應商需擴闊服務和選擇，並增加在物流信息系統上的資本投放，物流增值服務如應用「及時制度」、「供應商管理庫存」和「無線射頻辨識技術」等將成大勢所趨。預測未來物流業受惠中國經濟繁榮，進出口貿易將持續增長。由於生產基地已遷往珠三角地區，香港物流業亦在不斷演變，珠三角地區將由香港的競爭對手變為策略夥伴，製造商與物流服務供應商在地區及環球市場聯手，形成強而有力的策略夥伴關係，可重新釐定國家及地區的競爭力。

15. 「物流貨運業訓練委員會」於 2010 年發表的《人力調查報告》顯示，香港的競爭優勢可歸功於其優越的地理位置、世界級的基礎建設、四通八達的實體及資訊網絡、追求卓越的文化，以及便利的營商環境。今香港成為華南區航運貨櫃樞紐及空運樞紐的主要因素一般認為包括：頻繁的海運及航空班次、龐大網絡、集中的進出口公司，以及大批受專業教育及培訓、具優秀技能的人才。然而，香港作為交通樞紐的地位備受衝擊，結果顯示，香港貿易額佔有率增長速度並不如中國；另外香港的基礎建設發展亦見滯後。報告還指出業界勞動力主要集中於貨運操作，雖然很多人多年來在業內累積不少物流知識和概念，當中大多數人無法把所學付諸實踐，而實踐對從業員而言，往往非常重要。另一方面，報告亦提出一點值得關注的地方：當大家將物流業相對放緩的增長與其他行業比較時，會否導至物流業面對人才流失的問題。人力資源是香港的重要優勢，加強人力資源的能力、效益及效率，對應付來自其他地區的競爭至關重要。該報告亦提出以下兩點：（1）必須調整人力資源，確保操作更有效及高效率；及（2）必須鞏固人才的知識，提供一個能幹的人才庫。

## 《能力標準說明》

16. 有見行業現況及未來發展趨勢，制定《能力標準說明》（Specification of Competency Standards）刻不容緩，它為業界提供一套完善的培訓架構，從而增強業界的技術水平、競爭力及服務質素。

17. 《能力標準說明》涵蓋行業各級別的能力標準，釐定執行業內不同職能所需的行業知識、專業技能及軟技巧。《能力標準說明》上的職能範疇和能力標準，皆為實務並以能力為本，它不但列出現時所需的專業知識及技能，同時亦考慮行業的未來發展及社會趨勢等因素而制定。

18. 長遠而言，獲業界認可的《能力標準說明》將可作為行業的培訓藍本。制定《能力標準說明》除可確保培訓機構能切合業界現時及未來的實際需要，提供內容涵蓋所需知識及技能的培訓課程外；同時亦能給員工一套清晰可循的進修途徑，協助他們制定個人就業進修發展藍圖，因此亦補充政府全面推行的「資歷架構」。

19. 由業內僱主、僱員、政府及專業團體代表組成的「物流業行業培訓諮詢委員會」（ITAC）綜合行業現況及未來發展，並參考國內及國外相關標準及模式，制定物流業《能力標準說明》初稿，希望它為物流從業員提供一套清晰可循的指引，協助他們規劃個人進修及就業發展藍圖。

## 香港物流業《能力標準說明》

20. 香港物流業《能力標準說明》已於2010年制定「空運及快遞」和「海運」兩個門類的培訓架構。為提升物流業的整體技能及競爭力，2013年推出的香港物流業《能力標準說明》將涵蓋物流業餘下三個門類：(1) 陸路運輸及分發、(2) 貨運站、倉庫及物流中心和(3) 支援及輔助服務。

《能力標準說明》編撰專責小組成員名單：

召集人

高繼維先生

副召集人

梁錦華先生

委員

陳有榮先生

陳明亮先生

陳錦榮船長

陳三才先生

何家聲先生

李耀榮先生

李炳洪先生

廖慧英女士

譚偉濤先生

曾炳發先生

徐翰恩博士

黃超傑先生

黃基先生, MH

教育局代表

增選委員

陳楚平先生

谷啟昭先生

林秀峰先生

王宇來先生

## 第二章

### 資歷架構

#### 香港資歷架構

21. 教育局成立「物流業行業培訓諮詢委員會」（物流業諮委會）以便在業內推行香港資歷架構 (QF)。所建議的資歷架構屬自願參與制度，共分七級，為釐定個別工作技能的複雜程度及難度提供基準，並整理及編排不同性質及名銜的資歷。資歷架構以獨立質素保證機制為基礎，不論學習模式及途徑，皆可提高所認可資歷在業內的認受性。

22. 「物流業諮委會」負責為行業主要職能範疇制定以職務為本的《能力標準說明》，以「能力單元」組成，它不但為各項特定工作所需的能力，提供定量及定性的規範，更列明資料包括綜合成效要求、資歷級別和學分等。

23. 《能力標準說明》有助職業教育及培訓機構設計課程，亦有助從事人力資源管理人士安排所屬員工的就業發展，並可作為業內機構認可優良表現及頒授相關資歷的標準。長遠而言，它能令行業得以持續發展，是提升行業競爭力的基石。

24. 設立資歷架構旨在為市民提供清晰可循的進修途徑，方便制定個人進修藍圖，從而取得具質素保證的資歷。學員可循特定進修途徑，循序漸進地提升個人專門技能(縱向發展)，或循不同進修途徑學習多種技能，達至一專多能(橫向發展)。全面推行資歷架構，可培養業內終身學習、持續進修的文化和風氣。此外，在僱主及僱員的積極參與和業界的廣泛認同下，推行資歷架構可鼓勵培訓機構迎合社會及業界需要，開辦優質培訓課程。

#### 資歷級別

25. 資歷架構分七級：即第一至第七級，以第一級為最低，第七級為最高。各級別的成效要求由《資歷級別通用指標》(《通用指標》)(載於附錄一)界定，訂明每項資歷級別相對下列四方面的複雜程度、要求和難度：

- a. 知識及智力技能；
- b. 過程；
- c. 應用能力、自主性及問責性；及
- d. 溝通能力、運用資訊科技及運算能力

每項「能力單元」(見第四章)的資歷級別皆參照《通用指標》釐定，注意「能力單元」所列出的能力可落入《通用指標》的全部或部分範疇，故所釐定的資歷級別主要從整體出發，考慮該單元的綜合成效要求而定。

26. 各資歷級別屬獨立及互不相連的單元，即不能將「能力單元」列入介乎兩個資歷級別之間。此外若某「能力單元」不能完全符合資歷級別一個或多個範疇要求時，該單元便會被列入下一個更低的級別。

## 第三章

### 能力標準

#### 物流業的主要職能範疇

27. 「物流業諮委會」建議物流業《能力標準說明》的主要職能範疇如下：

(i) 營銷、市場推廣及客戶服務

物流業以客戶為本，服務供應商必須瞭解客戶需求，以便提供令客戶滿意的服務。機構面對現有及有潛力的客戶時，需要應用不同的銷售及市場營銷知識、方法及技巧。從業員除對本身業務運作、所提供的服務、操作程序等有一定認識外，亦需要瞭解市場及客戶，方能幫助拓展市場、宣傳產品及服務，並制定競爭策略。他們應能與客戶溝通及持良好關係、聯繫有潛力的客戶，並能管理及提供客戶服務。

(ii) 物流方案規劃及設計

隨著物流業的發展趨勢，此職能範疇應運而生。由於供應鏈管理上業界不同工種相互合作，令操作日益整合，使得以合作夥伴形式規劃及設計進口物流方案和提供服務客戶變得日益普及。從業員需具備規劃及設計不同規模、範疇及貨品類別物流方案所需的知識，除認識多式聯運及增值服務概念外，他們亦應能為大陸，特別是華南及珠三角地區設計物流操作方案，並能與商業夥伴在不同物流環節上合作，提升機構的競爭力。

(iii) 出入口文件處理

物流業是國際貿易所衍生的服務行業，工作主要涉及交易過程中安排貨物、資訊及資金的交收及運送。運送貨物所需的技能已列於「貨物運輸及處理」職能範疇。至於資訊及資金流動方面，雖然傳統的文件傳遞方式仍受廣泛使用，但電子文件已開始取得主導，本職能範疇包括認識不同文件的功能、簽發制度、使用方法和處理技巧等；為了能以高效率並合法地處理進出口貨物，從業員需要清楚瞭解進出口貿易的業務流程、認識貿易價格計算方法，並能準備報價單；能瞭解並處理各類進出口文件、信用證、押匯文件及行業商會所釐定的國際貿易規定和條款；還需具備電子報關服務、關稅、中國關貿實務及報關與保稅區倉儲等技能和知識。

(iv) 貨物安全及保安

貨物安全及保安是物流業獨有，為了符合國際條約及業界不斷提升的要求，貨物安全及保安職能亦漸趨專業化，成為一項獨立的職能範疇。工作涉及考慮貨物性質、外來干擾對貨物、人身、設施及物流運作的影響，處理運輸和存儲安全及保安。從業員需擁有相應制定、計劃、協調及執行措施和活動的相關知識及技能，以防止、避免及減少上述風險。

(v) 環境保護

環境保護職能範疇應用合適的管理知識和技能，評估物流業工作場所的環境問題，制定遵守相關環保法例的環保方針及程序。工作包括加強員工的環保意識，進行環境審計，應用、執行及制定環保方針和程序等。從業員應具備相關環保知識、原則和相應條例。

(vi) 貨物運輸及處理

貨物運輸及處理是物流業的主要業務，工作涉及運送、中途存儲、包裝及分發貨物。從業員需協調及輔助相關安排，故應具備貨物知識，並認識處理及運送貨物的學問、技術和技巧。

(vii) 營運管理

此職能範疇涉及制定整體發展策略、營運決策，並監控執行情況。物流業涵蓋不同界別的工種，除要對本身服務範疇的業務有專業知識外，從業員還需擁有廣泛的商業、管理、財務及人力資源等知識，並能掌握物流行業的運作。他們應能以較高層面如機構發展、制定策略、管理方針、整體安全及風險管理等出發，制定符合機構需要的操作方針、發展策略、執行計劃及溝通模式。除執行日常監控職責外，從業員還需定時作出檢討，提升機構的營運效益。

(viii) 品質管理

品質管理職能範疇涉及應用品質管理知識和技巧，制定並執行情品質管理計劃。從業員需能有效監控計劃執行的情況，達至低成本高質素的成效；他們應能分析、處理並評估客戶的反饋意見，並能推廣及執行情品質管理和員工培訓。此外，他們還需確保所提供的服務合乎客戶要求及相關標準。

(ix) 電子物流

物流業已進入電子化及網絡操作流程時代，令電子物流成為獨立職能。從業員應加強這方面的知識及技能，以迎接挑戰。電子物流職能範疇包括在工作上應用現有電子工具、發展新範疇的應用技術、聯網、建立並應用電子平台、和電子商貿整合及保養等。

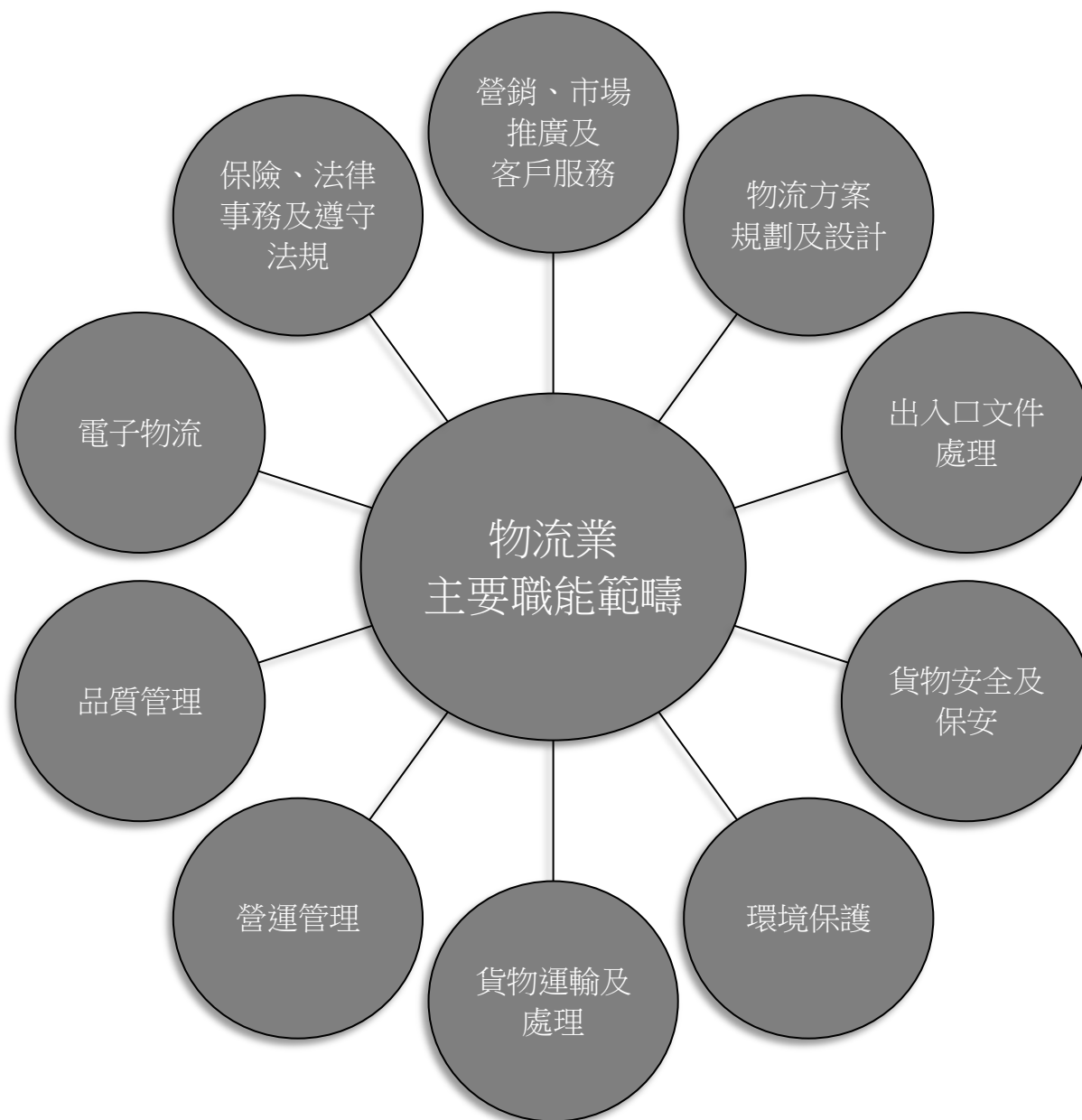
(x) 保險、法律事務及遵守法規

保險、法律事務及遵守法規的主要職能包括應用風險評估工具，評估日常操作所涉及的風險，使用評估報告制定風險管理和轉移策略。從業員分析保險市場時，應考慮不同交易的業務及操作需要，在決定任何保險安排時，需研究並比較不同供應商所提供的保險服務、保單條款及保費。他們應能在發生意外事故後迅速並有效地處理索償，以達到風險管理及轉移的效果，他們故需認識本地及海外法律及國際公約，以制定並執行各種決策，確保日常操作能符合相關法例規定。

詳細資料見圖表一。

28. 「物流業諮委會」根據《資歷級別通用指標》及主要職能範疇制訂「物流業從業員能力表」（第四章），詳細列出物流業各能力級別及職能的培訓要求，旨在為公眾提供清晰統一的指引，以便制訂個人進修藍圖。學員可循特定進修途徑，循序漸進地提升個人專門技能(縱向發展)，或循不同進修途徑學習多種技能，達至一專多能(橫向發展)。

#### 物流業的主要職能範疇



## 能力標準

29. 「能力標準」是指某職能所需具備之技能和知識，代表業界對能勝任特定職務所需技能、知識和條件的基準要求，是《能力標準說明》最重要的環節。

## 能力單元

30. 「物流業諮委會」以「能力單元」訂明各職能所需的個別能力標準，每個「能力單元」描述該能力所需具備的標準及能力，詳情見於第四章。

每個「能力單元」分八個基本項目：

1. 名稱
2. 編號
3. 應用範圍
4. 級別
5. 學分
6. 能力
7. 評核指引
8. 備註

## 過往資歷認可

31. 資歷架構中的一個重要概念，是個別人士除可透過接受正規培訓課程外，只要其工作經驗、技能及知識符合「物流業諮委會」所訂立的能力標準，他們便可通過「過往資歷認可」機制（RPL）取得相關資歷。

32. 公司內部培訓長久以來是物流業僱員的主要受訓途徑，「物流業諮委會」已諮詢業內人士意見，制定了一套合適的「過往資歷認可」機制。

## 各資歷級別的能力單元數目

級別	能力單元數目
7	1
6	10
5	24
4	33
3	31
2	21
1	1
總數	121

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	物流方案規劃及設計 (PD)	出入口文件處理 (IE)	貨物安全及保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律事務及遵守法規 (LC)
能力級別	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
1							認識物流及陸路運輸的行業用語 (3 學分) LOLTOM101A (P.23)			

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	物流方案規劃及設計 (PD)	出入口文件處理 (IE)	貨物安全及保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律事務及遵守法規 (LC)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
2		使用街道圖及預定路線 (3 學分) LOLTPD201A (P.25)	擬備運輸文件 (6 學分) LOCUIE207A (P.26)	進行工作場所整理工作 (3 學分) LOCUSS203A (P.30)	認識並執行基本環保方案 (3 學分) LOCUEP201A (P.35)	裝卸貨物 (3 學分) LOCUCT204A (P.36)	進行日常行政工作 (3 學分) LOCUOM204A (P.41)		處理貨運電子文件 (6 學分) LOCUEL211A (P.43)	
			按貨運需要核查所需證明及文件 (9 學分) LOCUIE208A (P.27)	認識危險品及其特性 (9 學分) LOCUSS204A (P.31)		移動貨物 (3 學分) LOCUCT205A (P.37)	應用基本陸路運輸知識 (3 學分) LOLTOM201A (P.42)		應用貨物電子識別技術 (6 學分) LOCUEL213A (P.44)	
			處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排 (6 學分) LOCUIE209A (P.28)	使用消防設備 (3 學分) LOCUSS205A (P.32)		識別和標籤爆炸品和危險物品 (3 學分) LOCUCT206A (P.38)			執行電子作業平台操作 (9 學分) LOCUEL214A (P.45)	
			準備操作文件 (3 學分) LOCUIE211A (P.29)	認識職業安全及健康程序 (3 學分) LOCUSS206A (P.33)		為貨物轉運作準備 (3 學分) LOCUCT207A (P.39)				
				遵照工作場所的安全及保安程序 (3 學分) LOCUSS207A (P.34)		執行貨物配送 (3 學分) LOCUCT208A (P.40)				

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	物流方案規劃及設計 (PD)	出入口文件處理 (IE)	貨物安全及保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律事務及遵守法規 (LC)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
3	提供貨運服務 (3學分) LOCUSM315A (P.47)	評估客戶的運輸要求 (6學分) LOCUPD301A (P.54)		協調故障 (3學分) LOCUSS302A (P.58)	應用環境保護程序 (3學分) LOCUEP301A (P.62)	裝卸爆炸品及危險品 (3學分) LOCUCT301A (P.63)	制定值勤名單 (3學分) LOCUOM303A (P.65)	處理貨運及物流服務質素問題 (9學分) LOCUQM306A (P.73)	應用資訊及通訊科技知識 (3學分) LOCUEL305A (P.75)	核實保險證書、保單或相關文件 (6學分) LOCULC301A (P.78)
	應用策略以解決糾紛 (3學分) LOCUSM316A (P.49)	協調裝卸操作 (3學分) LOCUPD302A (P.55)		應用安全工作的規則和規例 (3學分) LOCUSS303A (P.59)		處理危險品/有害物品 (3學分) LOCUCT302A (P.64)	監察出勤紀錄 (3學分) LOCUOM304A (P.67)	應用品質管理知識 (3學分) LOCUQM307A (P.74)	執行物流業內相關的電子商貿作業程序 (6學分) LOCUEL308A (P.76)	應用保險法之基本原則處理保險事宜 (3學分) LOCULC302A (P.79)
	協調多式聯運運輸 (3學分) LOCUSM317A (P.50)	籌劃路線 (3學分) LOCUPD304A (P.56)		執行職安健程序 (3學分) LOCUSS304A (P.60)			籌備工作介紹/入職培訓程序 (6學分) LOCUOM305A (P.68)		應用網絡平台以提供陸路運輸服務 (3學分) LOLTEL301A (P.77)	遵守與物流業有關的監管規定 (3學分) LOCULC303A (P.80)
	協調客戶服務 (3學分) LOCUSM318A (P.51)	協調車隊運作 (3學分) LOCUPD305A (P.57)		執行工作場所的安全程序 (3學分) LOCUSS305A (P.61)			執行品質管理培訓項目 (6學分) LOCUOM306A (P.70)			
	銷售產品及服務 (3學分) LOCUSM319A (P.52)						應用高階英語進行商務溝通 (9學分) LOCUOM307A (P.71)			

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM) 能力單元	物流方案規劃及設計 (PD) 能力單元	出入口文件處理 (IE) 能力單元	貨物安全及保安 (SS) 能力單元	環境保護 (EP) 能力單元	貨物運輸及處理 (CT) 能力單元	營運管理 (OM) 能力單元	品質管理 (QM) 能力單元	電子物流 (EL) 能力單元	保險、法律事務及遵守法規 (LC) 能力單元
3	執行市場營銷及宣傳推廣活動 (3 學分) LOCUSM320A (P.53)						應用高階普通話進行商務溝通 (9 學分) LOCUOM308A (P.72)			

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
4	與客戶建立關係 (3學分) LOCUSM412A (P.82)			執行緊急事故 程序 (3學分) LOCUSS402A (P.87)	提升員工的環 保意識 (6學分) LOCUEP401A (P.97)		應用模擬技術 測試運作效率 (9學分) LOCUOM417A (P.99)	制定提升品質 的措施 (6學分) LOCUQM412A (P.102)	執行電子物流 培訓計劃 (3學分) LOCUEL408A (P.106)	執行風險管理 方案 (9學分) LOCULC401A (P.107)
	帶領銷售團隊 (6學分) LOCUSM413A (P.84)			執行運輸法規 遵守的體系 (3學分) LOCUSS403A (P.88)	評估工序對環 境的影響 (6學分) LOCUEP402A (P.98)		培訓銷售團隊 (6學分) LOCUOM418A (P.100)	制定品質管理 系統標準 (9學分) LOCUQM413A (P.103)		與經紀人安排 保險 (6學分) LOCULC402A (P.108)
	推銷產品和服 務 (3學分) LOCUSM414A (P.86)			執行運送危險 品/有害物品的 安全標準 (9學分) LOCUSS404A (P.89)			設計並執行專 業貨物培訓計 劃 (3學分) LOLTOM401A (P.101)	制定公司服務 承諾 (6學分) LOCUQM414A (P.105)		撰寫索償報告 (6學分) LOCULC403A (P.109)
				制定並執行危 險品/有害物品 的儲存程序 (3學分) LOCUSS405A (P.90)						處理貨物損毀 索償 (9學分) LOCULC404A (P.110)
				制定安全工作 環境 (6學分) LOCUSS406A (P.91)						處理設施、設 備及機器損毀 索償 (6學分) LOCULC405A (P.111)

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
4				策劃及執行工作場所內的職業安全及健康程序 (3 學分) LOCUSS407A (P.93)						提升員工認識和遵守物流業的相關法規 (3 學分) LOCULC406A (P.112)
				執行疲勞管理策略 (6 學分) LOCUSS408A (P.94)						處理物流及運輸經營者責任索償 (9 學分) LOCULC407A (P.113)
				制訂運輸高風險貨物的程序 (6 學分) LOCUSS409A (P.95)						應用物流業相關的環保法例及公約 (3 學分) LOCULC408A (P.115)
				管理及處理突發事故 (3 學分) LOCUSS410A (P.96)						應用物流業相關的職業安全及健康法例 (6 學分) LOCULC409A (P.116)
										應用防止貪污及賄賂條例 (3 學分) LOCULC410A (P.117)

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM) 能力單元	物流方案規 劃及設計 (PD) 能力單元	出入口文件 處理 (IE) 能力單元	貨物安全及 保安 (SS) 能力單元	環境保護 (EP) 能力單元	貨物運輸及 處理 (CT) 能力單元	營運管理 (OM) 能力單元	品質管理 (QM) 能力單元	電子物流 (EL) 能力單元	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC) 能力單元
4										認識知識產權 及避免侵權行 為 (3 學分) LOCULC411A (P.118)
										應用人力資源 管理相關的勞 工法例 (6 學分) LOCULC412A (P.119)

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM)	物流方案規 劃及設計 (PD)	出入口文件 處理 (IE)	貨物安全及 保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及 處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
5	管理服務質素 (3學分) LOCUSM507A (P.121)	制定標準作業 程序 (9學分) LOCUPD502A (P.128)		進行安全審計 (3學分) LOCUSS502A (P.131)	執行環境保護 的政策和程序 (3學分) LOCUEP502A (P.134)		制定地區性營 運策略 (9學分) LOCUOM518A (P.135)	制定企業社會 責任政策 (3學分) LOCUQM507A (P.142)	管理網絡保安 (3學分) LOCUEL503A (P.143)	為運輸工序進 行風險評估及 編寫報告 (9學分) LOCULC501A (P.144)
	管理銷售團隊 (6學分) LOCUSM508A (P.122)	制定車隊管理 策略 (9學分) LOCUPD507A (P.129)		管理疲勞管理 政策和程序 (6學分) LOCUSS503A (P.132)			制定區域性營 運策略 (9學分) LOCUOM519A (P.137)			評估損失總值 及計算索償金 額 (9學分) LOCULC502A (P.145)
	管理銷售和服 務 (6學分) LOCUSM509A (P.124)	監察運輸作業 (3學分) LOLTPD501A (P.130)					制定電子物流 培訓計劃 (3學分) LOCUOM520A (P.139)			應用商業法律 知識擬備合約 (9學分) LOCULC503A (P.146)
	監察銷售業績 (3學分) LOCUSM510A (P.126)						制定從業員在 職訓練計劃 (6學分) LOCUOM521A (P.140)			委派公證人及 律師處理索償 (9學分) LOCULC504A (P.147)
	推廣產品和服 務 (3學分) LOCUSM511A (P.127)						制定專業貨物 運輸培訓計劃 (3學分) LOLTOM501A (P.141)			管理遵守法律 和法例規定 (3學分) LOCULC505A (P.148)
										審查貨運合 同、保險和責 任 (6學分) LOLTLC501A (P.149)

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場推廣及客戶服務 (SM)	物流方案規劃及設計 (PD)	出入口文件處理 (IE)	貨物安全及保安 (SS)	環境保護 (EP)	貨物運輸及處理 (CT)	營運管理 (OM)	品質管理 (QM)	電子物流 (EL)	保險、法律事務及遵守法規 (LC)
	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元	能力單元
6	制定銷售策略 (6 學分) LOCUSM601A (P.151)	管理供應鏈的資訊流 (9 學分) LOCUPD606A (P.154)		管理貨物保安 (6 學分) LOCUSS601A (P.157)	制定環境保護的政策和程序 (6 學分) LOCUEP601A (P.159)					制定風險管理方案 (9 學分) LOCULC601A (P.160)
	分析市場數據 (6 學分) LOCUSM602A (P.152)	管理特殊貨運服務 (6 學分) LOLTPD601A (P.155)								建立符合法律和立法規定的承諾 (6 學分) LOCULC602A (P.162)
	制定市場營銷策略 (6 學分) LOCUSM603A (P.153)									研究法規的要求和問題 (9 學分) LOCULC603A (P.164)

物流業(陸路運輸及分發)從業員能力表

職能範疇 能力級別	營銷、市場 推廣及客戶 服務 (SM) 能力單元	物流方案規 劃及設計 (PD) 能力單元	出入口文件 處理 (IE) 能力單元	貨物安全及 保安 (SS) 能力單元	環境保護 (EP) 能力單元	貨物運輸及 處理 (CT) 能力單元	營運管理 (OM) 能力單元	品質管理 (QM) 能力單元	電子物流 (EL) 能力單元	保險、法律 事務及遵守 法規 (LC) 能力單元
7	預測市場和業 務需求 (6 學分) LOCUSM701A (P.166)									

物流業從業員  
(陸路運輸及分發)  
第一級能力單元內容

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	認識物流及陸路運輸的行業用語
2. 編號	LOLTOM101A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能使用基本陸路運輸的行業用語、代碼及縮寫。
4. 級別	1
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識物流及陸路運輸的行業用語</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識物流業的流程及相關行業用語</li> <li>● 認識基本裝卸操作用語</li> <li>● 認識貨運文件上應用的縮寫及行業用語</li> <li>● 認識國家、地區與港口的名稱</li> <li>● 認識陸路運輸、分銷和物流普遍使用的縮寫及行業用語 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 認識縮寫及行業用語的意義</li> <li>○ 認識縮寫的英文或中文轉換</li> </ul> </li> <li>● 認識不同度量衡的名稱及縮寫</li> <li>● 認識不同國家貨幣的名稱及縮寫</li> <li>● 認識國際時間的表達方式</li> <li>● 認識查閱或詢問以上代號、代碼及行業用語意義的渠道及方法</li> </ul> <p>6.2 應用基本陸路運輸的行業用語、代碼及縮寫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能適當地運用陸路運輸的行業用語，與同業、客戶及同事作有效溝通，例如接收和傳遞資料</li> <li>● 運用物流及陸路運輸的行業用語，填寫運輸文件</li> <li>● 使用物流及陸路運輸的行業用語，以避免因錯誤使用字眼所引致的延誤、錯失或導致損失</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠準確使用物流業內的陸路運輸行業用語、代碼及縮寫</li> </ul>
8. 備註	

物流業從業員  
(陸路運輸及分發)  
第二級能力單元內容

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	使用街道圖及預定路線
2. 編號	LOLTPD201A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在解讀街道目錄及街道圖時，應能應用基本閱讀地圖原則。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有閱讀地圖及路線規劃的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 具備相關閱讀地圖的技巧</li> <li>• 具備相關規劃路線的能力</li> <li>• 認識相關工作及客戶要求</li> <li>• 瞭解相關監管規定</li> <li>• 瞭解工場方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 找出主要公路、高速公路及郊區</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在地圖上及/或實地辨認並找出主要公路及高速公路</li> <li>• 在地圖上及/或實地辨認並找出主要公路沿線及出口的郊區位置</li> <li>• 找出連接郊區及主要公路之間的最短路線</li> </ul> <p>6.2.2 找出運輸交匯處和港口</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在地圖上及/或實地找出主要運輸交匯處及港口</li> <li>• 在地圖上及/或實地找出連接出入主要運輸交匯處及港口的主要公路</li> <li>• 遵守出入主要運輸交匯處及港口的特殊運輸要求及安全守則</li> </ul> <p>6.2.3 辨認主要公共服務及設施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出並使用地圖及其他地理資訊</li> </ul> <p>6.2.4 找出並跟從預定路線</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估並解讀相關文件上的預定路線</li> <li>• 找出並使用相關街道目錄和/或街道圖</li> <li>• 辨認及解讀街道目錄與街道圖上的符號</li> <li>• 使用相關信息（例如：距離、過路費、交通狀況、長度、闊度、高度及重量等有關限制）決定預定路線</li> <li>• 在街道目錄和/或街道圖上找出並追蹤預定路線所指定的方向</li> <li>• 找出關鍵交匯處及沿線其他地標，並將資料用作路線規劃</li> <li>• 為可能出現的應急情況（如緊急事故或交通延誤）尋找替代路線</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠找出主要道路、高速公路及郊區</li> <li>• 能夠找出運輸交匯處、港口及運輸站</li> <li>• 能夠辨認主要的公共服務及設施</li> <li>• 能夠辨認並決定預定路線。</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	擬備運輸文件
2. 編號	LOCUIE207A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能為客戶擬備相關運輸文件，使物流及貿易活動得以暢順進行。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有運輸文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解運輸文件的類別及功能</li> <li>● 瞭解貨運及貿易流程</li> <li>● 認識簽發或批核運輸文件的公司、部門或機構</li> <li>● 瞭解處理運輸所需的時間及流程</li> <li>● 瞭解運輸文件的法律條文及其含意</li> <li>● 瞭解運輸所需的資料及其來源</li> <li>● 瞭解填寫或輸入資料所需的注意事項</li> <li>● 瞭解貨運、貿易、財務及海運的專業用語及縮寫</li> <li>● 瞭解填寫貨物資料的形式、用詞及貨物單位</li> <li>● 瞭解填寫貨物信息所使用的適當格式、措辭及單位</li> </ul> <p>6.2 擬備船務及運輸文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擬備相關運輸文件，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 準備付貨人的貨運資料</li> <li>○ 聯絡有關人士作資料補充</li> <li>○ 填寫文件或利用電腦輸入文件各項資料</li> <li>○ 使用電腦軟件或網上平台的數據庫獲取資料</li> <li>○ 核實資料</li> <li>○ 呈交發件人簽署，以發出或核證發出該等文件</li> <li>○ 傳送文件至收件人</li> </ul> </li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠按照有關貨運訂單，準確地擬備各種運輸文件</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIE201A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	按貨運需要核查所需證明及文件
2. 編號	LOCUIE208A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照貨運需要，核查所需的證明及文件。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有核查文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解所需文件的種類</li> <li>• 瞭解影響所需文件種類的因素，如目的地國家、中轉站、貨物種類等</li> <li>• 瞭解文件的提供者及資料來源</li> <li>• 瞭解由付貨人提交的文件類別</li> <li>• 瞭解提供準確資料的重要性</li> <li>• 瞭解文件簽發人的責任</li> </ul> <p>6.2 證明及文件的核查</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查單證及文件是否足夠</li> <li>• 找尋單證內資料來源，如落貨紙、訂貨單</li> <li>• 檢查單證文件內容的一致性或相容性</li> <li>• 核查簽發單證人士是否正確</li> <li>• 核查有關單證是否有付貨人的簽署、背書或確認</li> <li>• 留意一些特別條款及指示，如所收取的運費</li> <li>• 如涉及信用狀，查核信用狀內所要求的文件類別及數量是否足夠</li> <li>• 查核貨運文件內容是否符合信用狀要求</li> <li>• 查核文件內的時限，是否影響財務安排</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能按貨運需要，正確地檢查所需證明及文件</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE202A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排
2. 編號	LOCUIE209A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應認識非一般進出或轉口貨物的處理流程(如危險品、管制貨物及課稅品等)，並能按照相關監管規定(《危險品條例》(香港法例第295章)及其附屬規例)有效地處理該等貨物及其文件安排。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有處理危險品、管制貨物及課稅品的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解管制貨物進出或轉口的目的</li> <li>● 認識各類管制貨物進出或轉口的負責部門及相關法例</li> <li>● 瞭解各類危險品、管制貨物及應課稅品進出或轉口的處理流程</li> <li>● 認識各類危險品、管制貨物及應課稅品進出或轉口的文件流程</li> <li>● 認識各類危險品、管制貨物及應課稅品進出或轉口的文件類別、功能、填寫內容等</li> <li>● 認識海關、空運貨站、碼頭、保稅倉的處理安排及文件需要</li> <li>● 明白疏忽或錯漏可能引致的後果</li> <li>● 明白在管制貨物進出或轉口的處理流程中，各參與者的權責</li> <li>● 認識危險品分類、特性、名稱及縮寫</li> <li>● 認識管制貨品的類別</li> <li>● 認識應課稅品的類別</li> <li>● 認識海運、空運及陸運在處理各類管制貨物進出或轉口文件的不同之處</li> </ul> <p>6.2 執行處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向付貨人催收各類管制貨物所需文件或資料</li> <li>● 按監管規定(《危險品條例》(香港法例第295章)及其附屬規例)，向有關部門申請許可證或所需單證</li> <li>● 檢查貨物與運輸文件所載資料是否一致</li> <li>● 檢查文件內容與貨物包裝及標籤等顯示是否一致</li> <li>● 使用檢察表核實</li> <li>● 按所需程序(例如：提供裝載證書、提交危險貨物申報及安全數據表)把文件送交有關機構或人士，或把文件存檔作紀錄</li> <li>● 通知理貨、運輸、儲存等有關部門或承辦商有關危險品、管制貨物及課稅品的處理</li> <li>● 製作危險品貨物清單予有關人士或機構，如機長、船長、海關、港務局等</li> <li>● 向管制機構獲取證明文件</li> <li>● 把文件送交海關、空運貨站、碼頭、保稅倉或公司有關人員處理</li> <li>● 若有文件或內容錯漏時，認識補救程序及有效地向適當人士查詢或通知有關人士作出應變</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能正確地指出有關危險品、管制貨物及課稅品文件安排的流程</li> <li>● 能在有關危險品、管制貨物及課稅品文件安排的流程中，按程序處理錯漏，有效地執行補救程序及知會相關人士</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIE203A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	準備操作文件
2. 編號	LOCUIE211A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員亦應能應用工作場所程序知識和編寫報告的基本原則準備工作文件。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有操作文件的的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識物流業所使用的文件</li> <li>● 認識貨運及貿易流程</li> <li>● 瞭解所需信息渠道及涉及編寫操作文件的其他規例</li> <li>● 瞭解貨運及貿易行業所使用的術語和縮寫</li> </ul> <p>6.2.1 準備工作文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出文件的目的是及讀者</li> <li>● 選擇適當文件格式，以滿足工作要求</li> <li>● 找出並選擇文件所需包含的信息</li> </ul> <p>6.2.2 編寫工作文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照工作程序（例如：選擇適合讀者的句子結構、語法、拼寫、風格、標點和詞彙，）草案文件</li> <li>● 編輯文件並提交符合任務的最終版本</li> </ul> <p>6.2.3 完成工作文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解讀與工作相關的表格，以找出完成工作所需的信息</li> <li>● 按照工作程序，為完成填寫表格向相關渠道收集所需信息</li> <li>● 按照相關監管規定（如版權問題）完成填寫表格</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠規劃工作文件</li> <li>● 能夠準備、編寫及完成工作文件</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	進行工作場所整理工作
2. 編號	LOCUSS203A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關的工作場所管理知識，完成整理工作場所的工作。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有工作場所管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識相關工作場所管理原則</li> <li>● 認識相關整理工作場所的管理工具（例如：五常法（5S）、安全施工程序（SWC））</li> <li>● 瞭解物流相關行業的業務操作</li> <li>● 瞭解公司的方針及相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 確定工作場所整理的資源、程序及要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定工作場所整理的程序及要求（例如：為方便撤離而清理障礙物、保持工作場所整潔以將火災的危險減至最低、將有害物質棄置於指定地區、清潔通風口及過濾器以保持空氣流通、清理工具及未經使用的材料、使用個人防護設備清洗洩漏物）</li> <li>● 選擇消耗品及設備</li> <li>● 辨認並遵照不同工作活動中的特定工作場所整理要求</li> <li>● 辨認小型組裝/拆卸儲存區的要求</li> </ul> <p>6.2.2 保持並監察工作場所，以保持整齊清潔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就工作場所整理工作，應用預定管理工具（例如：五常法、安全施工程序）以促進工作環境的效益</li> <li>● 提倡防止職業傷害並持續監察工作場所，保持地方整齊清潔</li> <li>● 向相關人士提出工作場所整理的問題</li> <li>● 保存並儲存工作場所整理的用品及設備</li> </ul> <p>6.2.3 完成分配整理工作場所的職務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行所分配的工作場所整理職務，並確保廢物已被移除</li> <li>● 通知相關人士損壞物品的維修要求</li> <li>● 執行儲存區的小型組裝/拆卸工作</li> <li>● 保存工作場所整理的值班紀錄及時間表</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠辨認工作場所整理程序</li> <li>● 能夠監察工作場所，保持地整齊清潔</li> <li>● 能夠執行工作場所的整理工作</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	認識危險品及其特性
2. 編號	LOCUSS204A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解危險品及其特性，以提高運輸及處理危險品的安全程度。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有危險品的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據國際民用航空組織（ICAO）及國際海事組織（IMO）認識危險品的分類</li> <li>● 瞭解物料安全數據表（MSDS）的使用</li> <li>● 認識不同危險品在不同國際標準制度下所屬的編碼</li> <li>● 認識不同危險品在不同運輸方式下，應採用的包裝類別及要求</li> <li>● 認識運載危險品船隻在事故時所採用應急措施的載運危險貨物船舶緊急應變程序（EmS）及用於涉及危險品意外的醫療急救指南（MFAG）</li> <li>● 認識不同危險品在不同貯運地點的處理方法，如艙面及艙內</li> <li>● 認識不同危險品在事故時的醫療急救處理</li> <li>● 認識不同危險品的儲存方式及要求</li> <li>● 認識不同危險品的標籤及標示</li> <li>● 認識運輸及處理危險品的文件要求</li> </ul> <p>6.2 認識危險品及其特性的應用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 協助處理危險品，例如：核實危險品的種類、檢查危險品的事務（例如：《載運危險貨物船舶緊急應變程序編號》EMS No.）的緊急應變程序，並檢查危險品事故的急救措施（如：《醫療急救指南編號》MFAG No.）</li> <li>● 確保以正確分類、包裝、標誌、標籤及記錄危險品</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能認識危險品類別及指出其特性</li> <li>● 能應用危險品的基本知識</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUSS202A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	使用消防設備
2. 編號	LOCUSS205A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商、倉庫營辦商及相關行業。從業員應能在日常實務工作時，操作並檢查消防設備。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有消防設備操作的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解消防設備操作</li> <li>● 認識工作要求及工作環境</li> <li>● 認識相關應急程序、規定、規例、安全標準及行為守則</li> </ul> <p>6.2.1 檢查消防設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據相關監管規定及生產規範（例如：檢查、測試及維修設計和設備的行為守則）檢查消防設備的操作性能（例如：出口標誌、消防警報、緊急照明系統、消防栓/喉輦系統、便攜式手動設備等.....）</li> <li>● 找出過期或運作失靈的設備，並向相關人士彙報，以便維修或更換</li> </ul> <p>6.2.2 使用消防設備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選擇個人安全及消防設備</li> <li>● 按照相關工作場所的應急程序（例如：首先保障生命、其次防止危險蔓延、第三保護受影響地區的資產、第四消除危險）使用消防設備控制火災</li> <li>● 按照相關監管規定及生產規範，安全地存放設備</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠檢查消防設備的操作性能並彙報不符合要求的設備</li> <li>● 能夠選擇個人安全及消防設備，並按照既定的工作場所應急程序使用消防設備</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	認識職業安全及健康程序
2. 編號	LOCUSS206A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能根據相關監管規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬條例）應用已制定的職業安全及健康（OSH）和將風險降至最低的原則及程序執行工作。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有職業安全及健康程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識職業安全及健康程序</li> <li>• 瞭解運輸及物流相關行業的業務運作</li> <li>• 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 遵守工作程序以控制風險及識別危險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認及遵守相關法例（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬規例）</li> <li>• 就職業安全及健康，遵守相關風險控制及工作程序指引（包括：防止意外、防火、工作環境、工作場所衛生、急救、人手處理操作及使用顯示屏幕設備的規定）</li> <li>• 找出工作場所內的危險，並採取適當行動彙報危險，將風險減至最低/消除</li> <li>• 取得、解讀工作安全及危機控制程序和實例與安全規例，並將其應用至工作活動上</li> <li>• 按照安全程序及實例，使用個人防護裝備</li> <li>• 在緊急事故時，遵守意外事故及緊急情況的應變方案</li> </ul> <p>6.2.2 參與職業安全及健康管理安排</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照職業安全及健康規例和工作程序，向相關人士提出已發現的安全危機和職業安全及健康問題</li> <li>• 參與公司的職業安全及健康管理安排</li> </ul> <p>6.2.3 完成職業安全及健康記錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照公司的職業安全及健康規定，完成職業安全及健康記錄</li> <li>• 遵守職業安全及健康的法定和記錄規定，保存職業病及損傷的記錄</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠辨認職業安全及健康程序</li> <li>• 能夠辨認工作場所的潛在危機或風險</li> <li>• 能夠應用個人防護裝備</li> <li>• 能夠在緊急情況下，遵守意外事故及緊急情況的應變方案</li> <li>• 能夠完成所需的職業安全及健康記錄</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	遵照工作場所的安全及保安程序
2. 編號	LOCUSS207A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能確保按照保安守則、條例及工作場所的保安規定執行工作。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有安全及保安程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識安全和保安守則及監管規定</li> <li>● 認識工作場所的保安計劃、程序及規定</li> </ul> <p>6.2.1 確保貨物的安全</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照工作場所的保安程序及適當的保安規定，將貨物存放於指定地點或負責運輸的車輛上</li> <li>● 按照工作場所的保安程序，檢查並確保貨物或貨櫃已密封、上鎖、採用抗損壞包裝及其他保安措施</li> <li>● 辨認並彙報搶劫、盜竊及衝突的跡象</li> <li>● 辨認可疑貨物的跡象，並向相關人士彙報</li> <li>● 按照工作場所的保安程序，向相關人士彙報任何違反安全規定的情況</li> </ul> <p>6.2.2 確保工作場所的安全</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照工作場所的保安方案及程序，對員工和訪客執行安全檢查</li> <li>● 按照工作場所的保安規定，遵照預防措施和方法，以保護員工和訪客的安全</li> <li>● 按照公司保安規定，辨認能威脅安全的跡象</li> <li>● 辨認有可疑行為跡象的人士，並向相關人士彙報</li> <li>● 向相關人士彙報任何違反保安規定的員工及訪客</li> </ul> <p>6.2.3 識別安全情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 參考公司保安程序識別安全情況</li> <li>● 按照公司程序及保安規劃，提醒相關人士有關安全情況或威脅</li> <li>● 向相關人士彙報，以決定適當的行動</li> </ul> <p>6.2.4 處理事故或威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照收到的指示、緊急處理方案和工作場所的保安程序，處理已確定的威脅</li> <li>● 參照職責、已制定的緊急處理方案及可承擔的責任範圍內，處理事故或威脅</li> <li>● 協助處理事故，以控制現場情況</li> <li>● 按照公司程序，在出現緊急安全或威脅的情況下，協助員工及其他緊急救援人士處理事故</li> <li>● 遵照控制緊急/安全管理當局的指示，並按照指示提供協助</li> </ul> <p>6.2.5 保留保安記錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 保存安全預防措施及檢查記錄</li> <li>● 完成填寫安全事故或威脅報告</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠辨認並彙報安全威脅的跡象</li> <li>● 能夠彙報任何違反安全規定的情況</li> <li>● 能夠辨認安全情況和威脅</li> <li>● 能根據工作場所要求，處理並回應安全事故或威脅</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	認識並執行基本環保方案
2. 編號	LOCUEP201A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關環保規例（例如：《有毒化學品管制條例》（香港法例第595章））執行職務。工作要求在工作場所進行操作時，按照公司的要求應用基本環保原則及規例。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有環境問題的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識相關環保規例</li> <li>• 瞭解公司指引</li> <li>• 瞭解與物流相關行業的運作</li> </ul> <p>6.2.1 瞭解與物流操作相關的環境問題，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對環境釋放有害物質的潛在風險</li> <li>• 因未能有效操作設備及機器所造成空氣污染</li> <li>• 保持工地清潔及整齊對環境的重要</li> <li>• 使用回收概念及方法減少廢料數量</li> <li>• 使用節能概念，適當地關閉工作場所的燈光及空調/暖氣系統</li> </ul> <p>6.2.2 按照工作指引盡量減少污染的影響</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行並安排例行檢查，以確保排放控制裝置運作正常</li> <li>• 清洗設備/車輛時採取預防措施，以免污染環境</li> <li>• 在操作及維修時，執行內務程序及環保預防措施</li> <li>• 將廢物/垃圾棄置於指定棄置箱</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠瞭解與物流操作相關的環境問題</li> <li>• 能夠按照工作指引應用基本環保方案的知識，將所造成污染的影響降至最低</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	裝卸貨物
2. 編號	LOCUCT204A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關條例、標準、守則及工作場所程序（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例）裝卸貨物。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有裝卸貨物的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解負載的特性</li> <li>● 瞭解工作要求及工作程序</li> <li>● 認識相關許可證/牌照的規定、條例、安全標準及操作守則</li> </ul> <p>6.2.1 裝卸貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出裝載特性，並在決定裝卸程序時考慮其特性</li> <li>● 根據相關許可證/條規規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其屬條例）辨認並處理有害物質/危險品</li> <li>● 裝運/解卸貨物時有效並安全地使用空間</li> <li>● 根據相關工作程序及監管規定，裝載貨物/商品</li> <li>● 根據相關安全法例及工作程序，應用起重設備以協助裝載程序</li> <li>● 以有效及安全的方法進行卸載活動</li> <li>● 辨認貨物所需的特殊文件及裝卸要求，並遵守適當程序處理貨物</li> </ul> <p>6.2.2 穩固及保護貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保貨物分佈遵守工作場所及法例規定</li> <li>● 將有害物質/危險品隔離</li> <li>● 使用裝載保護及限制設備穩固貨物</li> <li>● 按照工作場所及法定的安全規定，保護貨物</li> </ul> <p>6.2.3 完成文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據相關的危險品守則及許可證/條例規定，檢查貨物以確保安全運送</li> <li>● 根據危險品守則及工作規定，完成所需文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠找出裝載特性</li> <li>● 能夠根據相關許可證/監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例）辨認有害/危險貨物</li> <li>● 能夠以安全有效的方法裝卸商品/貨物</li> <li>● 能夠固定及保護貨物</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	移動貨物
2. 編號	LOCUCT205A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應持有相關牌照，並能按照相關標準、守則及監管規定，應用貨物處理方法移動貨物。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有使用貨物搬遷方法的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解貨物處理方法及程序</li> <li>● 瞭解工作要求及工作區</li> <li>● 認識相關許可證/牌照的規定、條例、安全標準及操作守則</li> </ul> <p>6.2.1 處理貨物移動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認所移動的物料、產品或貨物</li> <li>● 找出儲存位置及可行路線</li> <li>● 計算平衡點</li> <li>● 評估儲存區所需的清理工作（例如：清除或處置貨板、廢物及其他物料），以確保能安全移動貨物</li> <li>● 找出路線沿途的潛在風險</li> <li>● 找出所移動貨物操作的潛在風險</li> <li>● 找出貨物移動的處理流程及程序</li> <li>● 使用適當的個人防護裝備</li> </ul> <p>6.2.2 移動貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據相關的職業安全及健康規定和工作程序，執行移動作業</li> <li>● 辨認所需團隊移動貨物的操作</li> <li>● 遵守計畫路線及程序</li> <li>● 以不損壞貨物/設備的方式處理及移動物料，並檢查其穩定性</li> <li>● 評估移動貨物的操作</li> <li>● 向相關人士彙報異常情況</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠評估貨物移動所產生的風險</li> <li>● 能夠找出潛在風險及貨物處理程序</li> <li>● 能夠完成貨物移動</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	識別和標籤爆炸品和危險物品
2. 編號	LOCUCT206A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用危險/爆炸品的知識，識別及標籤危險/爆炸物品；並能按照相關操作程序及規例（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例）執行所有作業。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有危險/爆炸品的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識危險/爆炸物品的種類及特點</li> <li>● 認識危險品守則（DG Code）</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 評估危險品/爆炸品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查裝載以識別危險/爆炸物品</li> <li>● 從標籤、公告及危險品申報上辨認危險品/爆炸品的種類，並採取所需行動，以確保能遵守適當的相關政府條例</li> <li>● 於標籤上識別貨物可造成的危害</li> </ul> <p>6.2.2 處理危險品/爆炸品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理及裝卸已知的危險/爆炸品</li> <li>● 在處理危險/爆炸物品時，按照貨物特點及附帶的風險資料（例如：安全數據表）使用個人防護裝備</li> <li>● 處理不同類型的貨物，並考慮危險/爆炸品可能造成的危險</li> <li>● 在儲存/裝載危險/爆炸品時，參考貨物的特點及附帶的風險資料遵守隔離程序</li> </ul> <p>6.2.3 標籤危險品/爆炸品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 標籤所有貨櫃/包裝，並標明級別及相關資料（例如：危險品級別）</li> <li>● 將危險品申報，包含在貨單內</li> <li>● 按照危險品級別，在車輛懸掛運載危險/爆炸品（如適用）</li> </ul> <p>6.2.4 完成文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成所需文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠從標籤上識別危險品/爆炸品</li> <li>● 能夠處理危險品/爆炸品</li> <li>● 能夠找出、解讀，並應用相關守則及條例</li> <li>● 能夠在處理危險/爆炸物品時，識別個人防護裝備</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	為貨物轉運作準備
2. 編號	LOCUCT207A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關條例、工場要求、流程及程序準備轉運貨物。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有貨物轉運的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識貨物轉運原則</li> <li>● 認識相關監管規定</li> <li>● 瞭解工場政策及程序</li> </ul> <p>6.2.1 準備轉運貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照相關安全守則、標準及工場指引，準備並整理工作區</li> <li>● 按照工場程序，彙報設備故障或不合安全的工場隱患</li> <li>● 辨認並正確使用防護裝備</li> <li>● 辨認起重裝備的負載極限（WLL）或安全負載（SWL）</li> </ul> <p>6.2.2 吊上和吊下貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照相關安全守則、標準及工場程序吊上/吊下貨物</li> <li>● 辨認並正確使用固定裝置</li> <li>● 在需要時使用標記線固定負載</li> <li>● 按照工場程序，辨認並彙報受損壞的貨物</li> <li>● 確保在沒有造成人身傷害或貨物/機器損壞的情況下，將負載從吊索釋放</li> </ul> <p>6.2.3 捆紮和解開貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照相關安全守則、標準及工作場程序捆紮/解開貨物</li> <li>● 按照製造商的指示使用機械捆紮設備</li> <li>● 按照工場程序，辨認並彙報受損壞的貨物</li> <li>● 確保在沒有造成人身傷害或貨物/機器損壞情況下，將負載以捆紮固定/從捆紮釋放</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠辨認起重裝備的負載極限</li> <li>● 能夠吊上和吊下貨物</li> <li>● 能夠捆紮和解開貨物</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行貨物配送
2. 編號	LOCUCT208A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能執行貨物配送的工作。
4. 級別	2
5. 學分 s	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有貨物配送知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識貨物配送程序</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> <li>● 瞭解公司及相關監管當局對安全處理貨物的要求和規定</li> </ul> <p>6.2.1 準備配送貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認並從特定地點收集貨物</li> <li>● 將貨物按路線分類</li> <li>● 以將損壞風險減至最低的方法處理貨物</li> <li>● 識別特殊項目</li> <li>● 將貨物包妥整理，並按配送次序存放</li> <li>● 穩固貨物</li> </ul> <p>6.2.2 按特定路線配送貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守及應用既訂的程序指引（例如：檢查貨物數量、標記和狀況）進行配送</li> <li>● 按指定順序配送貨物，並在配送時保持貨物狀況良好</li> <li>● 按照協定的時間表完成配送</li> <li>● 固定貨物以將損壞、遺失及盜竊的風險減至最低</li> <li>● 配送需要特殊處理的貨物，並完成相關文件</li> <li>● 指出配送的潛在危險</li> </ul> <p>6.2.3 彙報配送活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照工作程序（例如：將細節記錄於送貨收據，以及向主管彙報）處理遺失或損壞負載品</li> <li>● 完成並檢查文件，確保正確無誤</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠識別、收集及整理貨物</li> <li>● 能夠配送貨物並彙報配送活動</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	進行日常行政工作
2. 編號	LOCUOM204A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關工作場所的管理要求及操作程序，進行日常行政工作。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有工作場所管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識工作場所管理的相關原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司方針及相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 接收和發送物品或郵件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查並登記進入的物品或郵件，以確保紀錄準確</li> <li>● 向所需機構收集、核對外出物品或郵件，並將項目分類，以確保所有發送項目已準備就緒</li> <li>● 辨認機密及緊急物品或郵件，並將項目發送至收件人</li> <li>● 將物品或郵件分類，並將項目發送至指定地點</li> <li>● 整理並將物品或郵件記錄於登記冊上，並在指定時限內發送項目</li> <li>● 記錄並報告可疑、損壞或遺失的物品或郵件</li> </ul> <p>6.2.2 將文件存檔</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將文件分類、整理及存檔</li> <li>● 將不能確定的分類轉介給相關人士</li> <li>● 辨認並取回文件</li> <li>● 在指定時限內找到指定紀錄/文件</li> <li>● 在系統提取所檢索的文件，並將文件發送給指定人士</li> <li>● 遵守保密及安全程序</li> </ul> <p>6.2.3 接收及轉發書面和口頭信息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 接收並準確地記錄信息</li> <li>● 向信息發送方／人澄清信息含糊的部分</li> <li>● 在規定時限給指定人士轉發信息</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠接收及發送物品</li> <li>● 能夠分類、整理並將文件存檔</li> <li>● 能夠接收並準確地記錄信息</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用基本陸路運輸知識
2. 編號	LOLTOM201A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在陸路運輸及分銷業務經營中獨立地應用基本陸路運輸知識。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本陸路運輸知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有基本陸路運輸知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 一般陸路運輸知識及流程</li> <li>○ 不同車輛/卡車類型的特點及限制</li> <li>○ 不同貨品的特點</li> <li>○ 不同客戶的要求</li> <li>○ 認識貨物處理</li> </ul> </li> <li>• 明白陸路運輸、分銷商及其代理處理貨櫃和貨物時的責任</li> <li>• 明白操作流程與資源調配評估</li> <li>• 瞭解出發地、中轉地及目的地的運作</li> <li>• 擁有危險品處理的相關知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 危險品分類</li> <li>○ 不同危險品的特點</li> <li>○ 不同危險品所需的標示及標籤</li> <li>○ 完成法例指定的危險品處理培訓</li> </ul> </li> <li>• 明白陸路運輸、分銷商及其代理在承運危險品時的責任</li> <li>• 能夠掌握危險品的一般起卸程序、檢視程序、文件及特殊情況安排</li> <li>• 能夠掌握貨櫃和貨物的一般起卸程序、檢視程序、文件及特殊情況安排</li> <li>• 掌握處理貨櫃和貨物的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貨櫃貨物的分類及特點</li> <li>○ 不同貨櫃和貨物的起卸安排</li> </ul> </li> <li>• 掌握職業安全及健康基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貨物貯存及堆疊安全守則</li> <li>○ 安全操作程序</li> </ul> </li> <li>• 認識政府認可之機構發出的各種證明書，如工程督導員安全訓練證書、基本危險品處理證明書及船上貨物處理基礎安全訓練證明</li> </ul> <p>6.2 應用於一般陸路運輸及分銷商經營</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理貨櫃和貨物的起/卸操作、檢查貨物以及文件安排等</li> <li>• 協助處理危險品的起/卸操作、檢查及文件安排</li> <li>• 按工作程序或上級指示，執行貨物堆疊及存放事宜</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠處理貨櫃和貨物起/卸、檢查及文件安排</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理貨運電子文件
2. 編號	LOCUEL211A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在進行日常物流作業時，能處理所需的電子文件。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流作業電子文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解個別公司／單位在日常物流作業時所需處理的電子文件，包括下列文件類別： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 採購及貨物相關文件（例如：採購訂單、發票等）</li> <li>○ 安排托運程序文件（例如：提單、空運主／副運單、海運單等）</li> <li>○ 本地運輸文件（例如：到貨通知、送貨指示、接收記錄等）</li> <li>○ 檢查、保險及跟單信用證（例如：檢驗安排通知、保單等）</li> <li>○ 本地貿易服務發票及付款文件（例如：付款指示、付款確認書等）</li> </ul> </li> <li>● 明白所需處理的文件的作用</li> <li>● 瞭解完成相關文件所需的資料及資料來源</li> <li>● 瞭解處理相關電子文件的流程</li> <li>● 瞭解應用各類電子文件的相關法律責任</li> <li>● 懂得操作公司所採用的處理相關電子文件的電腦軟件</li> </ul> <p>6.2 處理物流作業常用的電子文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按個別公司和相應單位的要求，利用相關的電子文件模版，準備個別物流作業程序所需的相關電子文件</li> <li>● 把準備妥的電子文件發送到相關單位</li> <li>● 接收並處理來自相關單位的電子文件</li> <li>● 為所需處理文件輸入合適的數據</li> <li>● 記錄及儲存所需處理文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能按個別公司和相應單位的要求，以及電子文件的處理流程，處理物流作業常用的電子文件</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL202A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用貨物電子識別技術
2. 編號	LOCUEL213A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能於公司物流運作上應用貨物電子識別技術，有效地進行物流運作。
4. 級別	2
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有貨物電子識別技術的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識貨物電子識別技術的概念</li> <li>● 認識貨物電子識別技術的類別，如條碼、射頻辨識等</li> <li>● 瞭解電子識別貨物在物流操作上的重要性</li> <li>● 認識貨物電子識別技術的設備，如閱讀器、感應器、天線等</li> <li>● 認識貨物電子識別技術的限制、可能誤差及誤讀情況</li> <li>● 瞭解工作環境及處理貨物的工序</li> <li>● 認識不能使用電子識別技術時的應變措施</li> </ul> <p>6.2 應用電子識別技術</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選取合適的貨物電子識別設備及器材</li> <li>● 按步驟及程序，操作有關設備及器材進行貨物識別工作</li> <li>● 辨別有關設備及器材是否有效運作</li> <li>● 閱讀有關設備及器材的顯示及訊息</li> <li>● 輸入、記錄、傳遞有關數據</li> <li>● 根據職安健的建議，使用有關貨物電子識別設備及器材</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能安全地使用貨物電子識別設備及器材</li> <li>● 能正確地閱讀有關設備及器材的顯示及訊息，並把訊息輸入、記錄及傳遞</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL209A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行電子作業平台操作
2. 編號	LOCUEL214A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能對物流業有關的電子作業平台有一定程度的認識，並應用相關知識於執行一般物流業務上。
4. 級別	2
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 物流電子作業平台的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解電子作業平台的概念</li> <li>● 瞭解現有電子作業平台在物流運作所能提供的服務及功能</li> <li>● 瞭解電子作業平台在物流運作的新發展</li> <li>● 瞭解電子作業平台的服務收費模式及水平</li> <li>● 瞭解電子作業平台在不同訊息交換的制式及兼容性</li> <li>● 認識提供電子作業平台服務的公司及其背景</li> <li>● 掌握公司合作夥伴及客戶使用電子作業平台服務的趨勢</li> <li>● 認識電子作業平台與政府部門、其他機構及其他國家的聯繫及兼容性</li> </ul> <p>6.2 應用物流電子作業平台於一般物流業務上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用電子作業平台作一般物流文件編製、更改及傳遞</li> <li>● 利用電子作業平台上載或下載資料</li> <li>● 在電子作業平台發放資料</li> <li>● 利用電子作業平台查核及傳遞資訊</li> <li>● 向客戶闡釋公司利用電子作業平台對客戶的好處</li> <li>● 闡述公司利用電子作業平台運作完成部分物流工序</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能闡述物流業電子作業平台的功能及運作方式</li> <li>● 能向客戶解釋使用物流業電子作業平台進行相關的物流操作</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL208A

物流業從業員  
(陸路運輸及分發)  
第三級能力單元內容

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	提供貨運服務
2. 編號	LOCUSM315A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序及監管規定，為客戶提供貨運服務及信息。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識貨運服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識貨運運作</li> <li>• 瞭解公司的業務運作</li> <li>• 認識客戶服務技巧</li> <li>• 瞭解客戶滿意度的重要性</li> </ul> <p>6.2.1 處理客戶的貨運查詢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效並恰當地處理客戶查詢</li> <li>• 認清客戶要求、需要及顧慮</li> <li>• 準確地給客戶傳達信息</li> <li>• 將未能有效處理的查詢，轉介給相關內部或外在人士</li> <li>• 在需要時作出跟進</li> </ul> <p>6.2.2 解釋貨運運輸過程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶解釋貨運的操作流程</li> <li>• 向客戶解釋貨運的服務範圍</li> <li>• 向客戶解釋各類商品的文件規定（包括危險品及有害物質），並處理運輸所涉及的文件</li> </ul> <p>6.2.3 確認貨運服務，以滿足客戶需要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶保持聯繫，並在合適的情況下協助客戶制定日後需要</li> <li>• 將貨運服務特殊情况或特殊要求轉介予合適人士</li> <li>• 不斷監控企業或重點客戶的貨運需要，確保客戶感到滿意</li> <li>• 向適當人士彙報客戶需要，以改善產品/服務，</li> </ul> <p>6.2.4 計算運費</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準確記錄與貨運及收費相關的信息，以確保計算可供詳細核對</li> <li>• 準確計算並使用相關收費架構檢查運費</li> <li>• 在適當文件上記錄貨運收費差異，以供調整</li> </ul> <p>6.2.5 提供報價服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶提供有關貨運服務的費用、有效期及業務條款</li> <li>• 按照貨運要求及收費架構，及時回覆客戶的報價查詢</li> <li>• 按照貨運要求及收費架構，處理給關鍵客戶或潛在關鍵客戶的報價</li> </ul> <p>6.2.6 推銷現有貨運服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控現有貨運服務</li> <li>• 參與推廣活動，包括展銷會、信息研討會，並跟進活動的反應</li> <li>• 尋找新客戶並向他們介紹現有貨運服務細節</li> <li>• 通過廣告向潛在客戶促銷現有貨運服務</li> <li>• 向潛在客戶介紹現有貨運服務的優點</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠找出並確認客戶的貨運需要</li><li>● 能夠準確計算運費及收費，並能提供準確信息以滿足客戶需要</li><li>● 能夠與客戶溝通</li><li>● 能夠推銷現有貨運服務</li></ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用策略以解決糾紛
2. 編號	LOCUSM316A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用解決糾紛的策略以化解糾紛。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識糾紛管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識相關糾紛管理原則</li> <li>● 認識相關監管規定</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 找出引發糾紛的情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出糾紛的原因</li> <li>● 找出糾紛的徵兆及階段</li> </ul> <p>6.2.2 實施解決糾紛策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 澄清引至糾紛的問題及因素</li> <li>● 制定解決糾紛的策略</li> <li>● 找出解決糾紛的方案</li> <li>● 應用策略解決引至糾紛的根源</li> <li>● 監控進程的成效，以確保得以繼續達成目標</li> </ul> <p>6.2.3 使用有效的人際技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與內部員工及外在客戶談判時使用有效溝通技巧（包括：提問、身體語言、積極聆聽、語言風格及反思）</li> <li>● 談判時表現得沒有戒心並作出非防禦性的反饋</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠找出可能引發糾紛的情況</li> <li>● 能夠使用解決糾紛的策略及以交際手腕解決糾紛</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	協調多式聯運運輸
2. 編號	LOCUSM317A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序協調多式聯運。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識多式聯運</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解多式聯運操作</li> <li>• 瞭解與運輸及物流相關行業的業務運作</li> </ul> <p>6.2.1 協調多式聯運運動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並記錄多式聯運的動向</li> <li>• 監控時間表以找出變動，並在需要時建議所需採取的行動</li> <li>• 完成保持多式聯運動向紀錄所需的文件</li> </ul> <p>6.2.2 找出協調上的問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與業務夥伴協調以取得貨物流程的最新狀態/信息</li> <li>• 協調多式聯運作業，並留意可能出現的問題（例如：運期延誤及運輸容量不足）</li> </ul> <p>6.2.3 就異常情況，通知客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 及時、明確並有禮貌地告知客戶異常及偏差的情況（如預期多式聯運服務及實際服務之間的差異）</li> <li>• 及時向客戶彙報問題，並提供可行的解決方案</li> <li>• 彙報並以書面形式記錄異常情況</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠協調多式聯運作業</li> <li>• 能夠找出操作上的問題，並將通知客戶及業務夥伴有關情況</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	協調客戶服務
2. 編號	LOCUSM318A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用客戶服務知識，以滿足並處理客戶的需要及問題。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有相關客戶服務知識，並能瞭解業務運作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解物流業運作</li> <li>• 認識公司業務運作</li> <li>• 瞭解服務客戶技巧</li> <li>• 瞭解公司規則及方針</li> <li>• 瞭解公司的質量標準</li> <li>• 瞭解客戶滿意度概念及忠實客戶的重要性</li> </ul> <p>6.2.1 為滿足客戶要求而作出規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出並瞭解顧客需要</li> <li>• 按照公司的質量標準（例如：服務方式及相關措施的具體聲明）規劃服務方式</li> </ul> <p>6.2.2 協調提供優質服務的方式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為符合質量標準與團隊合作以克服困難</li> <li>• 與團隊合作以提供服務</li> <li>• 為提升服務客戶的方式與相關各方合作，以提出具建設性的意見</li> <li>• 應用新方法以提升客戶服務</li> </ul> <p>6.2.3 執行客戶服務策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提倡客戶服務策略，並向相關人士介紹策略</li> <li>• 執行公司程序，解決客戶的問題及投訴</li> <li>• 向相關人士徵詢意見以，執行客戶服務策略</li> </ul> <p>6.2.4 監察並彙報客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為取得所訂立的目標和標準，使用機構制度及程序監察產品/服務進度</li> <li>• 為克服產品/服務的問題，與相關人士協商以作出適當決定</li> <li>• 作出能提升產品/服務質量的調整/建議</li> <li>• 將改變/調整通知相關人士</li> <li>• 管理紀錄及報告</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠應用質量標準原則及知識</li> <li>• 能夠達到內部及外在客戶的要求</li> <li>• 能夠為客戶提供優質服務</li> <li>• 能夠回應並彙報客戶的反饋意見</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	銷售產品及服務
2. 編號	LOCUSM319A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能以有效的溝通技巧找出客戶要求，並給客戶銷售合適的產品及服務。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有銷售管理的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識相關銷售管理原則</li> <li>● 認識產品及服務</li> <li>● 瞭解物流及相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 應用產品知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展示對物流相關產品/服務的認識</li> <li>● 通過各種渠道累積並培養對產品的知識</li> </ul> <p>6.2.2 收集資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應用聆聽技巧找出客戶要求</li> <li>● 應用提問技巧找出客戶的購買動機</li> <li>● 解讀並澄清言語以外的溝通信號</li> <li>● 合適地與客戶建立關係</li> <li>● 檢討銷售業績以提高未來銷售額</li> </ul> <p>6.2.3 接觸客戶並銷售產品/服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定接觸顧客的最佳時機，並付諸行動</li> <li>● 找出有效銷售方法，並加以應用</li> <li>● 引起顧客興趣並銷售與物流相關的產品/服務</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用對產品的知識，並使用適當銷售技巧銷售與物流相關的產品/服務</li> <li>● 能夠收集資料以提高銷售業績</li> <li>● 能夠接觸客戶，並銷售物流產品/服務</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行市場營銷及宣傳推廣活動
2. 編號	LOCUSM320A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能執行市場營銷及宣傳推廣與物流相關的活動。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p>6.1 認識營銷管理及銷售推廣</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解物流業的運作</li> <li>• 瞭解公司的業務策略</li> <li>• 認識銷售推廣概念（例如：使用多種工具吸引受眾購買產品或服務）</li> <li>• 瞭解物流業的銷售及市場營銷概念</li> <li>• 認識4P組合（即產品(Product)、價格(Price)、地點(Place)及宣傳(Promotion)）和4C營銷組合（即客戶解決方案(Customer solution)、客戶的成本(Customer cost)、方便(Convenience)及通信(Communication)）</li> </ul> <p>6.2.1 計劃市場營銷及宣傳推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出市場營銷及宣傳推廣活動的需要和目標</li> <li>• 調查以往的市場活動作為參考</li> <li>• 找出並分析相關策略及程序，以便進行市場營銷及宣傳推廣活動</li> <li>• 找出市場營銷及宣傳推廣活動的預期成果</li> <li>• 分析所收集的市場信息</li> <li>• 按照公司的市場營銷需要，計劃市場營銷及宣傳推廣活動</li> <li>• 取得相關人本的批准</li> <li>• 確保市場營銷及宣傳推廣活動的成本及時間表與預算一致</li> <li>• 制定緊急應變計劃</li> </ul> <p>6.2.2 執行及管理市場營銷及宣傳推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定並讀取所需資源，以執行市場營銷活動</li> <li>• 就達到預期目標，辨認並安排資源以促進市場營銷</li> <li>• 推行市場營銷活動</li> <li>• 監控市場營銷活動，並在適當情況下檢討及修改活動計劃</li> </ul> <p>6.2.3 檢討及彙報市場營銷及宣傳推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集並分析客戶的反饋，以評估市場營銷及宣傳推廣活動的成效</li> <li>• 評估市場營銷及宣傳推廣活動的效益，以找出需改善的地方</li> <li>• 給參與市場營銷及宣傳推廣活動的相關人士提供反饋</li> <li>• 分析成本及進度，以評估從市場營銷及宣傳推廣活動所得效益</li> <li>• 為未來發展方向提供建議及有建設性的意見</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠規劃並執行市場營銷及宣傳推廣活動</li> <li>• 能夠檢討市場營銷計劃的成效</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	評估客戶的運輸要求
2. 編號	LOCUPD301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用物流管理方面的知識，評估並向客戶確認對方的運輸要求。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有找出客戶運輸要求的知識及技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解客戶要求</li> <li>● 認識相關標準、守則及法例規定</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 評估貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據客戶所提供的貨物資料，適當制訂貨物儲倉及運送方案</li> <li>● 找出所輸送貨物的監管或特殊要求（例如「危險品條例」）</li> <li>● 找出需要特殊處理的特徵/要求</li> <li>● 按照任務要求配對職能及操作</li> </ul> <p>6.2.2 運輸程序的部署</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照客戶的地理位置、負載包裝特點、待運貨品數量及其他相關要求配對合適的運輸方式</li> <li>● 找出並評估所需收貨點及目的地是否可安全進出及操作</li> <li>● 向客戶確認並令對方同意所指定的運輸時間及路線</li> <li>● 參考負載特點、運輸要求、成本效益及其他相關要求與客戶決定運輸方式</li> <li>● 就運輸服務進行風險評估，並安排風險舒緩計劃</li> </ul> <p>6.2.3 完成文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以書面形式記錄服務的要求標準</li> <li>● 以書面形式並逐項列明服務規格</li> <li>● 將客戶的運輸要求以書面形式記錄，作為工作要求</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠評估待運貨物的主要特點</li> <li>● 能夠決定運輸要求</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	協調裝卸操作
2. 編號	LOCUPD302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守相關規定、工作環境要求及程序安排裝/卸操作。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有裝卸操作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解裝卸要求</li> <li>• 認識有關裝卸設備供應</li> <li>• 瞭解相關監管規定</li> <li>• 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 決定裝卸要求及優先次序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據負載計劃找出貨物運輸要求</li> <li>• 根據限制（例如：時間限制和資源/設備配置）安排工作</li> <li>• 確定裝卸設備供應，並確保貨運時間能配合貨運文件及工作時間表</li> </ul> <p>6.2.2 協調貨場工作活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按優先次序為裝卸作操分配貨物處理設備</li> <li>• 協調貨物運輸，盡量縮短貨物的轉運時間及對貨物的潛在損害</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠確定裝卸要求及工作時間表</li> <li>• 能夠為裝卸操作分配貨場的貨物裝卸設備</li> <li>• 能夠協調貨物運輸，盡量縮短貨物的轉運時間及對貨物的潛在損害</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	籌劃路線
2. 編號	LOCUPD304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用閱讀地圖的知識及路線規劃原則，籌劃並管理運輸路線。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有閱讀地圖及路線管理的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有閱讀地圖的知識</li> <li>● 認識路線規劃</li> <li>● 瞭解公司方針及工作程序</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 解讀街道圖</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別及解讀街道目錄及路線圖上的符號</li> <li>● 在目錄索引及地圖上找出所需尋找的地方</li> </ul> <p>6.2.2 規劃路線</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出指定位置及目的地之間最直接的路線和替代路線</li> <li>● 取得並解讀道路的基礎設施，如高度、闊度及負載限制及其他限制的相關信息，並在規劃路線時考慮上述資料</li> <li>● 按照監管規定及相關運輸操作標準（例如：路費、交通流量、高度限制及重量限制）選擇合適的路線，以確保操作最有效、安全、可靠</li> </ul> <p>6.2.3 監控路線</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用全球定位系統（GPS）監控路線或以其他相關工具跟從已計劃的路線</li> <li>● 完成處理所需文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠解讀街道圖</li> <li>● 能夠規劃並監控路線</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	協調車隊運作
2. 編號	LOCUPD305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用相關車隊管理知識協調控制車隊在倉儲、配送、運輸及安排貯存的操作。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有相關車隊管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識車隊管理原則</li> <li>• 瞭解運輸及與物流相關行業的業務運作</li> <li>• 瞭解公司的要求及相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 協調車隊控制功能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參考收貨及交貨要求分配設備</li> <li>• 追蹤貨物流動，並找出任何與交／收時間表的偏差</li> <li>• 尋找機會改善車隊控制的物流操作，並為所作出的建議或執行所決定的措施採取適當行動</li> </ul> <p>6.2.2 為緊急應變作出準備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為偏離交收時間表及其他事故，應用適當的緊急應變措施</li> <li>• 找出、澄清並解決常規問題</li> </ul> <p>6.2.3 與客戶和司機溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶及司機溝通，並適當回應對方的查詢</li> <li>• 在完成車隊管理任務後跟進並使用通信系統，通知客戶有關事宜</li> </ul> <p>6.2.4 協調操作任務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進入並使用相關日程安排系統以處理貨物交付</li> <li>• 考慮關鍵交通因素（如：交通流量、隧道和橋樑的高度/寬度/長度與及重量限制）規劃並執行貨品交收時間表</li> </ul> <p>6.2.5 完成文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 記錄車隊管理信息</li> <li>• 發送、處理及完成處理文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠協調車隊的控制功能</li> <li>• 能夠找出車隊的控制問題</li> <li>• 能夠應用適當的緊急應變措施</li> <li>• 能夠應用相關日程安排系統，以規劃貨運</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	協調故障
2. 編號	LOCUSS302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參照既定的工作場所應急方案及程序作出判斷及決定，以協調故障和緊急情況。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有管理緊急情況的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識應急管理概念</li> <li>● 認識相關監管規定</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 評估故障和/或緊急情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出並澄清故障/緊急情況的起因及影響</li> <li>● 應用相關故障/緊急程序（例如：火災警報時所執行的程序，及在需要急救時的應急醫療程序）</li> <li>● 辨認風險的性質，並將結果告知相關人士或當局</li> <li>● 參照公司方針（例如：工作人員和訪客的安全，及將干擾和風險減至最低）採取適當預防措施及行動，以處理危險品和爆炸品/有害物質</li> </ul> <p>6.2.2 諮詢相關人士</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 彙報故障/緊急情況的起因及影響</li> <li>● 向相關當局提供協助及相關資料</li> <li>● 取得緊急資料，並將資料通知相關人士</li> </ul> <p>6.2.3 協調故障和/或緊急情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為協調故障時的交通，採取適當措施</li> <li>● 參照工作程序（例如：與應急控制團隊合作、給緊急服務提供充足資料、完成受影響地區的疏散工作及保護受影響地區）採取適當預防措施</li> <li>● 參照既定的工作場所應急方案及程序尋求協助，以將風險及損失降至最低</li> <li>● 採取適當防衛及控制措施，並保護故障和/或受影響地區</li> </ul> <p>6.2.4 完成文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成並記錄所需文件及報告</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠評估緊急情況，並就情況徵詢相關人士的意見</li> <li>● 能夠協調緊急情況，並完成處理文件</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用安全工作的規則和規例
2. 編號	LOCUSS303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用法定的安全規定，包括：法案及規條、守則及/或指引執行任務。工作涉及需認識適當的法定安全規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）及其附屬規例）。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有安全工作規則及規例的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識相關安全規則及規例</li> <li>• 瞭解運輸和物流相關行業的業務運作</li> </ul> <p>6.2.1 解讀適用的安全規則及規例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為適用於執行日常基本操作活動的安全守則及規例，辨認並瞭解相關程序</li> </ul> <p>6.2.2 應用所知的相關安全工作守則及規例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將所知的相關安全工作規則及規例應用至相關職能的工作上</li> <li>• 按照適用的安全規定，執行通信</li> <li>• 在適用的安全守則及規例下，保留所需的相應通信記錄</li> </ul> <p>6.2.3 辨認並彙報危險情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以所知的適用安全守則和規例不斷找出危險情況</li> <li>• 按照適用的安全守則和規例，向相應人士彙報工作環境中已知的危險情況</li> </ul> <p>6.2.4 遵守安全工作指引及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在適當情況下，按照指定適用的安全守則及規例遵守相關協議</li> <li>• 按照安全守則及規例，完成填寫有關安全協議的相應紀錄和文件</li> <li>• 按照適用的安全守則及規例，在工作時遵守相應安全措施</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠解讀適用的安全守則及規例</li> <li>• 能夠應用所知的相關安全工作守則及規例</li> <li>• 能夠辨認並彙報危險情況</li> <li>• 能夠遵守安全工作指引及程序</li> <li>• 能夠採取適當的安全措施</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行職安健程序
2. 編號	LOCUSS304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關的職業安全及健康規例（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）及其附屬規例），在工作活動中，執行職業安全及健康程序。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有職業安全及健康程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識相關職業安全及健康規定</li> <li>• 瞭解運輸及物流相關行業的業務運作</li> <li>• 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 取得職業安全及健康的資料與公司的方針及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得職業安全及健康的法例規定和實務守則的相關資料</li> <li>• 將公司職業安全及健康方針和程序的資料儲存至易於存取的地方</li> <li>• 向工作團隊和相關人士準確及清楚地解釋資料</li> <li>• 向相關人士提供風險辨認結果及風險控制程序的資料</li> <li>• 作出定期檢討，以確保整個工作團隊能充分瞭解並遵守相關職業安全及健康規例</li> </ul> <p>6.2.2 執行政序，以辨認及評估危險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認工作場所現有及潛在的危險</li> <li>• 以相應的風險級別評估已知危險</li> <li>• 採取適當行動控制風險/危機，並將減至最低</li> </ul> <p>6.2.3 執行政序，以控制風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行並檢討現有的風險控制措施</li> <li>• 執行並檢討工作程序，以控制風險</li> <li>• 找出現行風險控制措施需要改善的地方，並向相關人士彙報</li> <li>• 工作團隊須執行並遵守工作程序，以控制風險</li> </ul> <p>6.2.4 計劃並監督內務維修護理安排</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認內務維修護理並將任務歸納</li> <li>• 妥善保養內務維修護理設備</li> <li>• 將內務維修護理任務分配給團隊成員，並執行監督工作</li> <li>• 按照環境和職業安全及健康規定，計劃內務維修護理程序及慣例</li> </ul> <p>6.2.5 執行處理危險事項的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據相關職業安全及健康法例執行工作程序，以妥善處理危險事故，並在適當情況下及時採取控制措施</li> <li>• 調查並找出危險事項的起因</li> <li>• 執行控制措施以將危險事故的風險減至最低，並在適當情況下提醒相關人士有關措施</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠執行政序，以找出及評估危險</li> <li>• 能夠管理內務維修護理安排</li> <li>• 能夠執行風險控制程序，並處理危險事故</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行工作場所的安全程序
2. 編號	LOCUSS305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用安全管理知識，執行工作場所的安全程序，並應參照工作場所的安全規定和操作程序進行所有活動。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有安全程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識安全管理原則</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> <li>● 瞭解公司的方針及相關安全程序</li> </ul> <p>6.2.1 監察並檢查進入工地的貨物及員工</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進出工地的員工和車輛皆受到管制，以防止出現未經許可便進入工地或遺失貨物及財物的情況</li> <li>● 即時向指定人士彙報潛在的安全漏洞</li> </ul> <p>6.2.2 執行工作場所的監察</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行工作場所的監察</li> <li>● 在出現安全漏洞時採取適當行動，並彙報事故</li> </ul> <p>6.2.3 處理緊急安全事故並填寫報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理安全事故/緊急狀況</li> <li>● 聯絡緊急支援/保安人員/警察</li> <li>● 向負責部門分發緊急狀況/事故的書面報告</li> </ul> <p>6.2.4 完成所需的文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成填寫監察報告和文件，並發送檔案</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用相關工作場所的安全程序</li> <li>● 能夠監察貨物/員工進入工地</li> <li>● 能夠處理安全事故/緊急狀況</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用環境保護程序
2. 編號	LOCUEP301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用環境保護的基本原則及程序執行任務，並應參照相關操作程序及環境保護規例（例如：《空氣污染管制條例》（香港法例第311章））執行所有作業。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有環境保護知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識公司程序</li> <li>• 瞭解物流業的公司方針及業務運作</li> <li>• 瞭解環境保護規定</li> </ul> <p>6.2.1 將工作所造成的污染影響減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採取預防措施，以確保溢出的燃料、化學品、潤滑油及有害植物不會污染環境</li> <li>• 有效地操作設備及車輛，以盡量減少過量排放廢氣造成空氣污染</li> <li>• 按照規例及工作程序，在工作進行和處置廢物時保持工地整潔</li> <li>• 執行廢物回收概念，以減少所棄置廢物的數量</li> <li>• 使用適當的屏障阻止污染物由工地外洩</li> <li>• 避免不必要開動引擎/設備，以減少污染</li> <li>• 將工作所引至的噪音降至最低</li> <li>• 通過適當關閉工作場所內不必要的照明、空調及發熱系統來執行節能概念</li> </ul> <p>6.2.2 將維修過程所引致的污染影響減至最低</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過執行內務維修護理和環境保護的預防措施及程序，在維修和建設工作時採取適當預防措施，避免污染環境</li> <li>• 將廢物棄置於指定的垃圾處理箱</li> </ul> <p>6.2.3 避免危害環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採取適當的預防措施，以避免危害脆弱的地點</li> </ul> <p>6.2.4 安全及環保地運送/處理有害物質</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照政府規例及公司規定的運輸安全要求，遵守物質安全資料表中的指示</li> <li>• 根據相關規例（例如：《廢物處置條例》（第香港法例 354 章））處置污染物</li> <li>• 按照相關規例、工作程序和指引，處理及移動有害物質，致力將環境污染的風險降至最低</li> <li>• 規劃危險貨物的運輸路線，以將對環境所造成的污染及污染物相關風險降至最低</li> </ul> <p>6.2.5 完成填寫報告及文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據公司程序，彙報違反環境保護的情況</li> <li>• 準確地完成填寫文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠在工作場所及職責上採取預防措施，以防止環境污染</li> <li>• 能夠瞭解相關監管規定及工作程序處理污染物</li> <li>• 能夠瞭解相關監管規定及工作程序處理廢物及污水</li> <li>• 能夠就下列情況進行評估，以展示符合資格的表現：（一）能在各工作情況下將不同污染物所造成的影響減至最低（二）能找出脆弱的地點，（三）能處理污染物，並（四）能完成填寫所需文件</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	裝卸爆炸品及危險品
2. 編號	LOCUCT301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關標準、守則及監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例）裝卸爆炸品及危險品。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有裝卸爆炸品及危險品的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識裝卸爆炸品及危險品的特定預防措施和程序及其風險性質</li> <li>● 認識現行操作守則、安全規定及裝載條例</li> <li>● 瞭解物流及相關行業的運作和工作流程</li> </ul> <p>6.2.1 準備裝卸</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認爆炸/危險品及其特性</li> <li>● 在隔離及裝配貨物時，考慮爆炸/危險品的兼容性</li> <li>● 檢查裝載設備或車輛，以確保適合運載貨物</li> </ul> <p>6.2.2 裝卸運載貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據相關裝卸運載貨物的操作守則、工作程序及監管規定，將貨物裝至車輛及從車輛卸除</li> <li>● 按照附帶風險及風險級別隔離貨物，並檢查貨物分佈</li> <li>● 裝卸作業時，選擇並應用相關防護設備</li> <li>● 在裝卸爆炸/危險品時，遵守事故/意外的緊急應變程序</li> </ul> <p>6.2.3 穩固及保護貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用裝載保護及限制設備穩固貨物</li> <li>● 維護貨物安全規定及工作程序</li> <li>● 確保貨物分佈在車輛的安全運作範圍</li> <li>● 清楚標明載有爆炸/危險品的車輛</li> </ul> <p>6.2.4 檢查車輛</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查及核對車輛，以確保適合運載爆炸及危險品</li> <li>● 確保車輛可被安全停泊</li> <li>● 完成所有危險品申報及相關文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠辨認裝載設備、裝載特性，及相關做法</li> <li>● 能夠識別標籤、標誌/標牌</li> <li>● 能夠為安全運送分配、隔離及裝載貨物</li> <li>● 能夠裝卸危險及爆炸品</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理危險品/有害物品
2. 編號	LOCUCT302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例）安全地處理危險品/有害物品。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有處理有害物品或危險品知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識有害物品或危險品的處理方法</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 識別公司對處理有害物品或危險品的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從資料包括：級別標籤、載貨單及其他文件，識別有害物質/危險品</li> <li>● 指出並應用有害物品/危險品的儲存規定</li> <li>● 根據有害物品/危險品的監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例）計劃工作活動</li> <li>● 注意有害物品/危險品的特性並遵照其處理程序</li> <li>● 若發現有害物品/危險品沒有適當標記時，即向相關人士查證</li> </ul> <p>6.2.2 遵守工地事故程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 識別事故報告程序</li> <li>● 根據相關安全規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬條例）找出並檢查應急設備</li> <li>● 識別並執行緊急應變程序</li> </ul> <p>6.2.3 選擇處理方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據貨品要求，選擇移動及處理貨物的程序</li> <li>● 對照製造商的指引及要求，檢查裝卸設備</li> <li>● 遵守工作程序，檢查標牌</li> </ul> <p>6.2.4 監察、審查及報告處理程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照相關監管規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬條例）定期監察並審查處理程序</li> <li>● 辨認、報告並記錄違規問題（例如：無牌處理危險品）</li> <li>● 提出能令處理程序更安全和有效率的建議</li> <li>● 修改及記錄處理程序以提高工作場所的安全，並將有關修改/調整通知相關人士</li> <li>● 完成並記錄所有必需的文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠識別有害物品或危險品</li> <li>● 能夠識別及選擇相關安全規定，以處理有害物品或危險品</li> <li>● 能夠辨認工地/工作的危險，並將潛在風險減至最低</li> <li>● 能夠選擇適當的工作處理系統及設備</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定值勤名單
2. 編號	LOCUOM303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關人力資源方針、操作程序及適用於物流業的行業守則制定值勤名單。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有制定值勤名單的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識人力資源管理原則</li> <li>● 瞭解與物流操作相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 確定操作要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定每條路線或服務的運輸時間表及行車時間，並不斷更新值勤操作</li> <li>● 確定每條路線或服務的行車時間，以確保妥善安排所有所需的車組人手</li> <li>● 確定每項運輸服務所需執行的固定操作或任務</li> <li>● 確定緊急應變計劃已涵蓋操作問題，並分析計劃對所需車組人手的影響</li> </ul> <p>6.2.2 確定任務、責任和工作要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定支援活動，以確保能妥善安排所有所需的車組人手，並在需要時幫助運輸能順利到達，以及協助活動</li> <li>● 確定固定操作或所需任務的支援活動</li> </ul> <p>6.2.3 制定值勤名單</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就相關職場/業界條件，編制涵蓋所有工作要求的值勤名單</li> <li>● 編排值勤名單時，將執行緊急應變計劃包括在內</li> <li>● 按照操作程序及人力資源方針，將值勤名單發給受影響的員工查閱</li> <li>● 在已編訂的值勤名單上，確定並處理相關職業安全及健康規定（例如：謹慎責任）</li> <li>● 在已編訂的值勤名單上，確定並處理相關工作安全規定及制度</li> </ul> <p>6.2.4 敲定值勤名單</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理值勤名單上員工的反饋，並接納所提出的修改</li> <li>● 記錄並分發最終敲定的值勤名單，以確保已交代工作要求</li> </ul> <p>6.2.5 確定對時間表、已計劃的活動和支援活動的修改</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定運輸時間表上的修改，並評估對操作及支援方面的影響</li> <li>● 確定新工作或所修改固定操作的要求，並向適當人員交代安排</li> <li>● 與中央值勤操作及適當工作範疇合作，以解決有關新工作要求的困難</li> <li>● 按照公司方針及程序，與提出修改的員工解決達成修改工作成效所面對的困難</li> </ul> <p>6.2.6 確認更改計劃活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出及確認已安排服務所需的修改，並評估修改對支援活動的影響</li> <li>● 評估達成修改服務所需的支援活動，並辨認及分配所需資源</li> <li>● 向相關支援工作範疇交代已修改的工作成效或固定操作，以便執行安排</li> </ul> <p>6.2.7 確認人員的可用性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確認已修改的值勤名單及工作要求，並將名單分發至相關部門</li> <li>● 通知已修改值勤名單上所需執行新工作成效的員工</li> <li>● 按照公司方針及程序，在工場內部解決任何值勤名單或工作成效修改上的困難</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

	<p style="text-align: center;">難</p> <p>6.2.8 重新分配員工和修訂值勤名單</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 向相關人士確認值勤名單上的修改</li><li>• 作出適當安排，以執行修改後的值勤名單</li><li>• 重新調配員工，以達成已商定的工作成效或固定操作</li><li>• 在值勤名單作最後修訂，以符合已商定的工作成效或固定操作</li><li>• 更新相應文件以反映修改，並確定修訂已獲接納</li></ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠確認營運及工作要求、任務和責任</li><li>• 能夠制定、修訂及敲定值勤名單</li><li>• 能夠調整值勤名單，並按照已安排活動的修訂重新調配人手</li></ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	監察出勤紀錄
2. 編號	LOCUOM304A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參照相關的人力資源方針和操作程序，監察及處理出勤紀錄。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 監控出勤紀錄的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識人力資源管理的相關原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 監察出勤紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照既定期限取得、檢查並記錄每位僱員的工時紀錄</li> <li>● 跟進僱員的紀錄卡或其他顯示每日缺勤的時間紀錄，以確保能準確記錄獲批的缺勤</li> <li>● 跟進僱員每日出勤表上的額外工時，以確定超時薪金是否已獲授權</li> <li>● 及時通知適當人士有關擅自缺勤的個案，以確保能啟動跟進措施</li> <li>● 接收、檢查及處理僱員出勤表，以確保能保持準確的僱員紀錄</li> </ul> <p>6.2.2 處理出勤紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 鑑證及確認無故缺勤的原因，並通知適當人士，安排跟進行動</li> <li>● 檢查並將出勤表轉發至工資部門跟進</li> <li>● 及時檢查僱員紀錄卡或其他識別系統的要求，並將其重新分發</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠監察出勤紀錄</li> <li>● 能夠處理出勤紀錄</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	籌備工作介紹/入職培訓程序
2. 編號	LOCUOM305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關的人力資源要求、方針及程序，籌備工作介紹/入職培訓程序。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 具備工作介紹/入職培訓程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識人力資源管理的相關原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司方針及相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 辨認工作範圍包括職位、組織的功能及架構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出商品及物料流、工作場所佈局，並指導工作區的作業</li> <li>● 概述組織的架構及架構間的關係</li> <li>● 辨認工作場所的設施、類型，目的及風險因素</li> <li>● 概述工作場所使用的設備及技術</li> <li>● 找出工業協議所涉及的個人責任，並承擔責任</li> <li>● 找出工作場所可能出現的危險，並遵守相關程序將危險降至最低</li> <li>● 確定並使用個人防護裝備（PPE）</li> <li>● 在緊急情況下找出並遵守工作場所的應急程序</li> </ul> <p>6.2.2 為自己安排並接受工作量</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與相關人士商討，以制定及記錄優先事項和期限</li> <li>● 計劃工作活動，並與相關人士溝通工作進展</li> <li>● 參照相關指示、命令或指引，按預期標準完成工作</li> <li>● 找出能影響工作要求所出現的困難及變化，並向相關人士彙報情況</li> <li>● 適當地向相關人士尋求額外支援，以提高工作表現</li> </ul> <p>6.2.3 道德的實踐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認並遵守法例、規例及工作要求</li> <li>● 滿足對客戶、主管及同事的保證及承諾</li> <li>● 遵守保密規定</li> <li>● 實踐道德及工作規範</li> <li>● 辨認工作場所的安全方針，並遵守工作場所的保安程序</li> </ul> <p>6.2.4 對個人的評論作正面處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與相關人士尋求改善工作的建議</li> <li>● 正面處理對個人所作出的評論，以提高工作表現</li> </ul> <p>6.2.5 參與確定自己的學習需求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出工作場所的運作及需努力的焦點</li> <li>● 辨認培訓機會、事業發展及公司的組織架構</li> <li>● 通過為日後工作要求作出規劃及評估，找出自己的學習需要</li> <li>● 接受學習及發展所需能力的機會</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

	<p>6.2.6 籌劃和組織個人的日常工作</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 計劃日常工作時需顧及工作程序、值勤表及監管規定</li><li>• 在需要時澄清任務要求</li><li>• 接受績效量度指標，並在必要調整時就所需調整與相關人士商討</li><li>• 按照工作要求辨認並彙報所完成的任務</li></ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠辨認職位、組織架構及功能</li><li>• 能夠籌劃和組織工作活動</li><li>• 能夠找出學習需要，並發展所需能力</li></ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行品質管理培訓項目
2. 編號	LOCUOM306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在貨運及物流服務品質管理工作上，協助推行品質管理課程及培訓項目，確保貨運及物流服務從業員的質素。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 人力資源管理及課程項目管理技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白品質管理的概念</li> <li>● 認識人力資源及人力質素在品質管理系統上的重要性</li> <li>● 認識公司在品質管理系統上的人力資源方針</li> <li>● 對貨運及物流業的能力標準有所認識</li> <li>● 瞭解公司的物流運作</li> <li>● 瞭解有關監管機構及法例對現有員工及新加入員工的培訓要求</li> <li>● 掌握執行培訓及課程項目所需要的管理技巧</li> </ul> <p>6.2 課程及培訓項目的執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據個別公司所制定的品質管理系統上在人力資源管理發展方面的計劃，推行基本品質管理課程及培訓項目，確保貨運及物流服務的質素 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 協助構思及設計基本品質培訓課程</li> <li>○ 協助訂立培訓程序及時限</li> <li>○ 協助製作培訓材料</li> <li>○ 執行基本品質管理課程</li> <li>○ 執行培訓課程評核</li> </ul> </li> <li>● 根據個別公司所制定的品質管理系統，在人力資源管理發展方面的計劃，找尋合適的培訓機構提供相關的品質管理課程及培訓項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 協助找尋合適的培訓機構</li> <li>○ 協助找尋合適的課程或訓練計劃</li> <li>○ 與培訓機構溝通</li> <li>○ 協助評審合適的培訓機構</li> </ul> </li> <li>● 檢討課程成效 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 能夠利用問卷，收集學員對課程的意見</li> <li>○ 能夠協助部門主管核對學員在接受課程訓練後的進展</li> </ul> </li> <li>● 建立檔案系統，有條理地保存培訓、技能和經驗方面的適當記錄</li> <li>● 向監管機構呈報培訓資料及記錄</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠簡單地說明貨運及物流業的能力標準</li> <li>● 能夠協助構思及設計基本品質培訓課程</li> <li>● 能夠有效地執行基本品質管理課程及培訓項目</li> <li>● 能夠有條理地保存培訓、技能和經驗方面的適當紀錄</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM302A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用高階英語進行商務溝通
2. 編號	LOCUOM307A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能使用與業務有關的高階英語，與客戶進行溝通，清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 高階英語溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對物流業的運作有較深入的瞭解</li> <li>● 能掌握物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞</li> <li>● 認識物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的英語會話詞彙及正確讀音</li> <li>● 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍</li> <li>● 瞭解公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性</li> <li>● 擁有良好的溝通及接待客戶的技巧</li> <li>● 良好人際關係</li> <li>● 良好銷售技巧</li> </ul> <p>6.2 與客戶進行與業務有關的高階英語溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能運用與業務有關的高階英語，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務</li> <li>● 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時候向上級匯報及求助</li> <li>● 若與客戶溝通時遇到困難或遇到投訴，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法</li> <li>● 於處理業務時若發現溝通上有困難，適時匯報上級加以處理</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能運用高階英語，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務</li> <li>● 能夠使用物流業常用詞彙及術語</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUSM313A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用高階普通話進行商務溝通
2. 編號	LOCUOM308A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能使用與業務有關的高階普通話，與客戶進行溝通，清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 高階普通話溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對物流業的運作有較深入的瞭解</li> <li>● 能掌握物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞</li> <li>● 認識物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及正確讀音</li> <li>● 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍</li> <li>● 瞭解公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性</li> <li>● 擁有良好的溝通及接待客戶的技巧</li> <li>● 良好人際關係</li> <li>● 良好銷售技巧</li> </ul> <p>6.2 與客戶進行與業務有關的高階普通話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能運用與業務有關的高階普通話，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務</li> <li>● 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時候向上級匯報及求助</li> <li>● 若與客戶溝通時遇到困難或遇到投訴，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法</li> <li>● 於處理業務時若發現溝通上有困難，適時匯報上級加以處理</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能運用高階普通話，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務</li> <li>● 能夠使用物流業常用詞彙及術語</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUSM314A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理貨運及物流服務質素問題
2. 編號	LOCUQM306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在品質管理工作上，處理貨運及物流服務質素問題。
4. 級別	3
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><b>表現要求</b></p> <p>6.1 貨運及物流服務品質檢定報告的格式及內容重點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白品質管理的概念</li> <li>● 掌握管理理念在服務質量控制的應用</li> <li>● 認識公司所制定的品質管理計劃，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 品質管理系統、政策及目標</li> <li>○ 品質管理委員會的事務工作</li> <li>○ 品質管理教育訓練</li> </ul> </li> <li>● 瞭解執行貨運及物流服務的程序及方法</li> <li>● 瞭解執行貨運及物流服務各環節中各員工的權責及溝通模式</li> <li>● 瞭解客戶對質素的回饋渠道及方式</li> <li>● 明白貨運及物流服務質素的量度、檢定及記錄方法</li> <li>● 明白貨運及物流服務品質檢定報告的格式及內容重點</li> <li>● 掌握基本統計及數據處理技巧</li> <li>● 掌握分析服務質素的方法及工具，如排列圖、因果分析圖</li> </ul> <p>6.2 處理各種服務質素情況及問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據品質管理計劃，執行質素保證系統，掌握檢定規格，嚴格檢查每個服務程序的品管監控要點，記錄各種服務質素情況及問題，例如：各執行質素水平、違規、出錯、疏漏、偏差、過多、過少及各項原因等</li> <li>● 量化品質管理情況及問題，以提供足夠數據或資料，制定品檢報告</li> <li>● 編寫品檢報告及分析出現品質問題的原因</li> <li>● 決定服務質素情況是否到達需要處理水平</li> <li>● 提供建議作出服務補救措施</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠根據品質管理計劃，有系統地檢查每個服務程序的品管監控要點，記錄各種服務質素情況</li> <li>● 能夠檢查每個服務執执行程序，量化品質管理情況及問題，以提供足夠數據或資料，給管理層制定品檢報告</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM301A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用品質管理知識
2. 編號	LOCUQM307A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用質量管理知識執行貨運及物流服務解決方案的職務，並作出判斷。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有質量管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識質量管理原則及驅動質量改善的技術（如：「質量功能配備」（QFD）、「國際標準化組織認證」（ISO）、「持續改善法」（Kaizen）及「六標準差」（Six Sigma）管理法等）</li> <li>● 瞭解貨運及物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 取得並理解相關質量管理信息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出並取得相關質量管理要求</li> <li>● 分析所得的質量管理信息，以決定是否適合及適用於機構</li> <li>● 制訂分析結果，並決定相關的質量管理建議</li> </ul> <p>6.2.2 使用質量管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將相關質量管理要求及建議應用至物流工作上</li> <li>● 評估、檢討及記錄建議的成效</li> <li>● 在需要時調整建議，並以書面形式記錄所作出的調整，以便日後執行</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用質量管理知識作出建議及判斷</li> <li>● 能夠取得並理解質量管理信息</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用資訊及通訊科技知識
2. 編號	LOCUEL305A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能將資訊及通訊科技知識，應用至作為進階國際貨運代理職能的一部分的工作上；並應能按照適用於物流服務供應商的相關機構方針和程序、業務守則及規例，執行所有作業。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有資訊及通訊科技知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識資訊及通訊科技概念</li> <li>• 瞭解國際貨運代理的業務運作</li> </ul> <p>6.2.1 使用和解釋資訊及通訊科技上的數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期從適當渠道讀取適用於國際貨運代理的資訊及通訊科技數據</li> <li>• 將適當的資訊及通訊科技信息使用及應用於貨運項目上</li> <li>• 持續發展專業，以確保能趕上與行業慣例及公司標準程序有關的最新資訊及通訊科技知識</li> </ul> <p>6.2.2 證明擁有適用於資訊及通訊科技的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過成功完成貨運項目上一系列的真實及模擬作業，證明擁有作為國際貨運代理能有效執行職務所需的相關資訊及通訊科技知識</li> </ul> <p>6.2.3 將資訊及通訊科技知識應用至貨運職能上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 貫徹地將適用於資訊及通訊科技的最新資訊應用至執行國際貨運代理的職務上</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠保持掌握與國際貨運代理職務相關的最新資訊及通訊科技知識</li> <li>• 能夠解讀並應用國際貨運代理職務所需的最新相關資訊及通訊科技</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行物流業內相關的電子商貿作業程序
2. 編號	LOCUEL308A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能於物流業內相關公司或單位之間，進行不同形式的電子商貿作業。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 電子商貿作業的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解電子商貿的種類，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 公司和消費者之間的電子商貿</li> <li>○ 公司和公司之間的電子商貿</li> <li>○ 消費者和消費者之間的電子商貿</li> </ul> </li> <li>● 瞭解公司及其相關單位之間的電子商貿關係</li> <li>● 認識公司物流運作中那些環節可採用或適用於電子商貿運作</li> <li>● 認識公司的電子商貿作業程序，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 客戶連線和保安</li> <li>○ 客戶資料處理</li> <li>○ 搜尋管理</li> <li>○ 內容和產品／服務目錄管理</li> <li>○ 付款管理</li> <li>○ 作業流程管理</li> <li>○ 特別事件／訊息通報等</li> </ul> </li> <li>● 認識公司及其相關單位之間的電子商貿作業所採用的資訊科技技術</li> <li>● 瞭解進行各類電子商貿作業時，公司與不同單位之間的相關法律責任和風險</li> </ul> <p>6.2 執行物流業內相關單位之間的電子商貿作業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據公司與其不同的相關單位之間的電子商貿關係，採用相應和適當的技術，進行電子商貿作業</li> <li>● 確保負責員工的級別可進行電子商貿作業</li> <li>● 按電子商貿作業指示，進行電子訊息及文件交換</li> <li>● 保留電子商貿作業的補充記錄</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在與個別單位進行電子商貿作業時，能按照與該單位之間的電子商貿關係，採用相應和適當的技術，確保與該單位正確地進行相應的電子商貿作業</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUEL304A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用網絡平台以提供陸路運輸服務
2. 編號	LOLTEL301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在物流運作時使用公營、私營或自行發展的網絡平台，加強物流運作的效益及可靠性。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本物流業網絡平台知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解網絡平台概念</li> <li>● 瞭解公司的運輸流程及運作</li> <li>● 瞭解網絡平台在運輸流程上所發揮的作用</li> <li>● 瞭解網絡平台的功能及使用程序</li> <li>● 瞭解網絡平台電子的保密功能、文件及資料的公開程度</li> </ul> <p>6.2 應用物流業網絡平台作物流操作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用物流業網絡平台功能作日常文件編製、文件傳遞、公開資訊、資料傳遞、上載、下載、儲存及分析</li> <li>● 運用物流業網絡平台作貨物追蹤及行內市場交易</li> <li>● 為平台揀選並決定適合的個別網絡的運作性質、公開程度、接收和處理人員的身分及訊息的保密程度</li> <li>● 記錄及儲存網絡平台操作</li> <li>● 將作業完成的訊息、結果或反饋伸延至公司內部運作</li> <li>● 參加平台服務供應商所提供的培訓及工作坊</li> <li>● 定期收取網絡平台服務供應商的更新訊息，並掌握訊息對日常運作的影響</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能有運用服務網絡平台上有關功能，正確地掌握有效使用網絡平台服務軟件的程序</li> <li>● 能按照公司的操作需要，在網絡平台完成物流運作的訊息處理、傳遞、分析等活動</li> <li>● 能按照公司的操作需要，把在網絡平台上完成的操作紀錄，轉至公司內部運作</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	核實保險證書、保單或相關文件
2. 編號	LOCULC301A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在指導下合法及妥善地核實保險證書、保單或相關文件事宜。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有法例規定及保險業運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對各類保險行業運作、投保人、保險中介人及保險公司角色上的分別及一般保險條款有初步瞭解</li> <li>● 能處理一般文書及檔案儲存工作</li> <li>● 操作一般電腦軟件／公司所應用的軟件</li> <li>● 描述保險證書、保單或相關文件其不同之處、法律效力及重要性</li> <li>● 描述最新法例對在展示保險證書正本或相關文件的要求，並明白若違反相關法例所產生的影響</li> </ul> <p>6.2 合法及妥善地處理保險證書、保單或相關文件事宜</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據與保險中介人或保險公司之間的往來文件，核實保險證書、保單或相關文件的內容</li> <li>● 執行實施後的程序</li> <li>● 儲存檔案</li> <li>● 向相關人士配送文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在指導下能合法及妥善地核實保險證書、保單或相關文件</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL305A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用保險法之基本原則處理保險事宜
2. 編號	LOCULC302A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能，能夠應用保險合約之基本原則，透過對運輸工序的瞭解和貨物的特性，處理有關保險事宜。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險合約之基本原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識保險業監理處的架構</li> <li>● 認識保險業監理處對保險公司或保險中介人的監管</li> <li>● 瞭解香港及其他國家之相關保險法例的應用</li> <li>● 瞭解保險法之基本原則，包括最大誠信原則、告知義務、保險利益原則及損害補償原則等的法律定義</li> <li>● 明白違例所帶來的法律責任及影響</li> <li>● 認識一般商業上的刑事及民事責任</li> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等</li> </ul> <p>6.2 運用保險合約之基本原則處理保險事宜</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 安排投保時，留意若違反最大誠信要求，對保險合約效力的影響</li> <li>● 能較準確判斷何為重要或不重要因素，以決定是否告知保險公司營運上、保險標準上或其他改變</li> <li>● 運用可保權益的定義，並界定公司對保險標的是否具有法律上承認的利益，以達致成立有效的保險合約</li> <li>● 在適當時間為保險標的安排投保</li> <li>● 瞭解損害補償原則，從而定出適當的投保金額，並能在索償時加以追討</li> <li>● 對於不足額保險的情況，明白保險人應如何決定賠償額度</li> <li>● 運用與索償相關的保險法之基本原則，處理索償</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用保險法的原則處理索賠</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	遵守與物流業有關的監管規定
2. 編號	LOCULC303A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守與物流業務運作相關的法律及監管規定，包括：物流保安、貨物處理安全，以及其他適用的法例。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有相關法例及監管規定的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識與物流相關行業的相應法例及監管規定</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> <li>● 瞭解管理物流保安的相關組織（例如：ICAO, IATA, WCO及GAO）</li> <li>● 瞭解相關保安規定，包括保安計劃（例如：RAR及ISPS）、保安概念（例如：AEO）及保安方案（例如：C-TPAT）</li> </ul> <p>6.2.1 按照公司操作程序處理貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在業務運作中應用相關的業務守則、法例及行業規定</li> <li>● 按照相關的公司保安方針和程序及監管規定運送、儲存及處理貨物</li> </ul> <p>6.2.2 維護物流保安</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照有關物流保安的監管規定及公司操作程序處理並組織資訊</li> <li>● 按照有關物流保安的監管規定及公司操作程序管理紀錄存取</li> </ul> <p>6.2.3 遵守相關法例和政府規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定相關政府及監管規定</li> <li>● 確保運輸及物流操作符合相關保安規定</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠按照保安程序處理貨物</li> <li>● 能夠維護物流保安</li> <li>● 能夠確定並遵守相關政府及監管規定</li> </ul>
8. 備註	

物流業從業員  
(陸路運輸及分發)  
第四級能力單元內容

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	與客戶建立關係
2. 編號	LOCUSM412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能與客戶建立關係並作出銷售簡報。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識客戶關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識客戶關係管理原則</li> <li>• 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>• 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 與客戶建立融洽關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶建立融洽關係，並為此對客戶的需要和要求表示關心</li> <li>• 保持高度專業操守，以提高公司的形象及信譽</li> <li>• 準確地找出客戶的需要，以將客戶滿意度及銷售量提升至最高</li> <li>• 應用合適技巧將銷售量增至最高</li> <li>• 給客戶充分的資料</li> </ul> <p>6.2.2 應用專業知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 給客戶提供準確的產品資料，以便對方作出購買決定</li> <li>• 評估產品特點及產品/服務的利/弊，並給客戶建議</li> <li>• 將客戶對產品/服務的興趣增至最高，並提供不同的付款方案</li> <li>• 準確地計算價格及折扣</li> <li>• 準確地說明後備支援服務，並按照相關法例要求向客戶作出保證</li> <li>• 給客戶合適的聯絡資料</li> <li>• 將客戶資料及交易詳情準確地輸入客戶數據庫，以便日後跟進</li> </ul> <p>6.2.3 計劃銷售簡報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計劃簡報以介紹產品特色</li> <li>• 根據產品特色及公司的經營方針（例如客戶簡介）選擇客戶群</li> <li>• 準備宣傳資料，並將資料分發給目標客戶群</li> <li>• 安排並準備一系列的產品/服務作為簡報，以加強公司形象</li> </ul> <p>6.2.4 執行銷售簡報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保為簡報準備充足資源（例如：支援員工、宣傳小冊子及介紹資料等）</li> <li>• 應用有效溝通技巧，引起客戶的興趣，以鼓勵與客戶之間的互動</li> <li>• 按照預定標準評核簡報的成效，並提供適當的建議，令簡報更精益求精</li> </ul> <p>6.2.5 有效地處理棘手客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 回應客戶投訴，並給客戶提供支援</li> <li>• 通過主動聆聽及提問鼓勵客戶說出問題，並將客戶的不滿降至最低</li> <li>• 以雙方皆能接受的解決方案，處理問題</li> <li>• 培養客戶對服務員及產品/服務的信任及信心，以培養長遠信賴關係</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠發展並保持專業知識，以便能為客戶提供準確的產品資料</li><li>● 能夠規劃及執行銷售簡報</li><li>● 能夠制定、記錄及利用客戶數據庫，用以舉辦營銷活動</li><li>● 能夠回應客戶投訴，並有效地解決問題</li><li>● 能與客戶建立長遠關係</li></ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	帶領銷售團隊
2. 編號	LOCUSM413A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能帶領銷售團隊，並有效管理資源。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識銷售管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識銷售管理原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作及經營環境</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> <li>● 瞭解相關監管要求</li> </ul> <p>6.2.1 帶領銷售團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出個別團隊成員的特殊需要及需考慮的情況</li> <li>● 找出並處理適合個人、情況、時間及地區的特殊操作應變措施</li> <li>● 保持管理一致</li> <li>● 處理並跟進團隊的需要及要求</li> <li>● 通過進一步解釋決定並及時作出回應，令溝通變得可靠</li> <li>● 找出溝通及信任關係決裂的情況，並解決問題</li> </ul> <p>6.2.2 管理所涵蓋的銷售團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向團隊營業代表清晰交代服務水平的目標表現及營業額，以確定對方能夠理解要求</li> <li>● 與銷售團隊成員訂立銷售報告的詳情、格式及提交報告的最後期限</li> <li>● 分析並執行銷售團隊成員所提交的報告</li> </ul> <p>6.2.3 管理銷售團隊的資源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 給銷售團隊調配預算及資源</li> <li>● 鼓勵團隊成員達到個人及團隊的營業額和目標表現</li> <li>● 決定銷售團隊操作所需的設備及資源</li> <li>● 為銷售團隊制定索取資源的程序</li> <li>● 在需要時處理銷售團隊的額外資源申請</li> <li>● 按照預算及操作要求，管理銷售團隊的設備</li> <li>● 監察銷售團隊的資源開支是否遵守預算</li> </ul> <p>6.2.4 舉辦銷售團隊會議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按需要安排銷售團隊會議，並分配資源</li> <li>● 協助銷售團隊會議能按照所同意的議程及目標進行</li> <li>● 準備備忘錄、紀錄及會議報告</li> <li>● 確保能達到現場及銷售團隊會議的成果</li> </ul> <p>6.3 管理銷售團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保銷售、服務及管理活動能反映業務銷售及服務方針和程序</li> <li>● 確保組員的個人行為能反映公司所鼓勵的價值及文化</li> <li>● 確保組員的個人表現能達成預期業績及團隊目標</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠訂立並向團隊成員溝通應有的表現標準、營業額及個人表現要求</li><li>● 能夠按照工作團隊、緊急應變及表現情況，評估並修改領導風格</li><li>● 能夠交代營業額/服務目標和計劃，並向相關人士彙報業務及成果</li></ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	推銷產品和服務
2. 編號	LOCUSM414A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在向客戶推銷服務及產品時，應能按照情況作出決定及判斷。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識市場營銷管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識市場營銷原則</li> <li>• 瞭解客戶服務的相關知識</li> <li>• 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 找出推銷產品及服務的機會</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認可銷售給客戶的產品及服務</li> <li>• 綜合產品與服務的技術規格及應用範圍</li> <li>• 按照特定客戶或客戶群的要求，配對訂制合適的產品及服務</li> <li>• 就客戶的要求或潛在要求，說明產品及服務特點（包括技術規格）</li> <li>• 在適當時，將客戶轉介予專業人士或服務</li> </ul> <p>6.2.2 洽談銷售</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接觸客戶以發掘有潛的銷售機會</li> <li>• 按照客戶需要與客戶接洽達成協議，以完成銷售</li> </ul> <p>6.2.3 完成銷售</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成與客戶洽談合同</li> <li>• 與客戶保持聯繫</li> </ul> <p>6.3 檢討產品及服務營銷的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討銷售及營銷活動</li> <li>• 決定業績標準</li> <li>• 收集數據以評估目前的表現</li> <li>• 找出實際表現與業績標準之間的差距</li> <li>• 提出建議，以達到所定立的業績</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠辨認機會以推銷產品及服務</li> <li>• 能夠接觸客戶，並洽談銷售</li> <li>• 能夠完成與客戶洽談合同</li> <li>• 能夠檢討銷售及營銷活動的成效</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行緊急事故程序
2. 編號	LOCUSS402A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用緊急情況管理和職業安全及健康的知識執行緊急事故程序。所有工業應根據職業安全及健康守則/規例和公司有關意外或緊急情況的要求執行（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬規例）。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有應急管理和職業安全及健康的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識應急管理原則</li> <li>• 認識職業安全及健康守則和規例</li> <li>• 瞭解應用緊急應變程序的情況，例如：火災、洩漏化學品、洩漏煤氣、急救、爆炸、自然災害、暴亂及在工作場所發生的暴力事件</li> <li>• 瞭解相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 回應事故</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集、分析並確認事故、意外及緊急情況的詳情</li> <li>• 找出並參考緊急應變程序（包括一連串的指示、災難應變計劃、疏散、事故報告及傷害報告）即時執行所需的協調要求</li> <li>• 澄清所需支援，並即時作出彙報</li> <li>• 尋求協助</li> </ul> <p>6.2.2 協調現場活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 到達現場後即時控制現場活動，並就有關行動通知在場操作人員及其他當局</li> <li>• 在機構要求及職責範圍內（例如：首先保護生命；第二防止危害蔓延；第三保存受影響地區的資產；及第四消除危害）協助客戶及操作人員</li> <li>• 將傷者的詳細個人資料，包括姓名及受傷性質，通知有關人士</li> <li>• 在方針及法律範圍內，協助有關當局</li> </ul> <p>6.2.3 完成事故/緊急程序及填寫紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供相關信息</li> <li>• 完成並處理文件及報告</li> </ul> <p>6.2.4 完成跟進行動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 交代受影響人士的詳細個人資料(例如：向家屬透露傷者姓名、受傷性質及後續治療)</li> <li>• 調查事故並完成填寫報告</li> <li>• 檢討意外程序及緊急應變計劃的成效，並在需要時提出修改建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠回應事故並協調現場活動</li> <li>• 能夠完成事故/緊急程序及填寫紀錄</li> <li>• 能夠採取後續行動，以及能檢討意外程序和應急計劃的成效，並提出建議</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行運輸法規遵守的體系
2. 編號	LOCUSS403A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關公司方針、程序及法例規定（例如：廢氣及噪聲排放標準、車輛檢驗及重量限制）執行職務，以實施並領導運輸法規遵守的體系。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有相關運輸監管規定的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識相關運輸監管規定</li> <li>● 認識運輸業務及貨物裝卸</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 辨認並解讀相關規例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出相關運輸規例來源</li> <li>● 獲取有關運輸規例的信息</li> <li>● 正確解讀信息</li> <li>● 按照相關監管規定（例如：廢氣及噪聲排放標準、車輛檢驗及重量限制）辨認責任及職責</li> </ul> <p>6.2.2 遵守運輸規例執行工作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照貨品類別要求，執行運送程序</li> <li>● 遵守行業指引及相關監管規定執行工作</li> <li>● 完成操作紀錄</li> <li>● 評核行為守則及有否遵守運輸規例，以確保能符合法律規定</li> </ul> <p>6.3 按照運輸規例檢討操作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出運輸操作需要改善的地方（例如：更換過時的柴油商業車輛獎勵計劃）</li> <li>● 提出能有效改善運輸規例、方針、程序及方案的建議</li> <li>● 評估是否能遵守運輸規例，並按需要修改遵守要求</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠識別並解讀相關運輸規例</li> <li>● 能夠遵守運輸規例執行業務</li> <li>● 能夠找出運輸程序可改善的地方，並提出建議</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行運送危險品/有害物品的安全標準
2. 編號	LOCUSS404A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照業內貨運標準及法例要求（例如：《危險品條例》）（香港法例第 295 章）及其附屬規例）執行空運危險品的安全事宜。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 危險品安全標準的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解危險品的種類及特性</li> <li>● 瞭解有關處理危險品的貨運標準</li> <li>● 瞭解潛在危險品的概念及知識</li> <li>● 瞭解法例對貨物及工作人員的要求及規定</li> <li>● 熟悉公司對危險品的操作指引</li> <li>● 瞭解基本審計的功能及工序</li> <li>● 瞭解不跟隨危險品安全標準的後果及其嚴重性</li> </ul> <p>6.2 執行運送危險品的安全標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將危險品的付運要求及需知提供予付貨人或其代理</li> <li>● 建立單據檢查程序，留意潛在危險品的付運</li> <li>● 安排前線員工的培訓，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 目測危險品包裝、標籤及標示</li> <li>○ 檢查危險品付運文件、進出口牌照、證書</li> <li>○ 填寫危險品的付運檢察表</li> <li>○ 存放文件及記錄</li> <li>○ 存放危險品</li> </ul> </li> <li>● 與監管機構作定期溝通</li> </ul> <p>6.3 進行審計</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理例行檢查以符合監管規定</li> <li>● 參考業內對危險品的貨運標準及相關監管規定，進行公司的內部審計</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能按照相關監管規定執行有關空運危險品的安全標準</li> <li>● 能夠進行內部審計以確保符合安全貨運標準</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOAFSS403A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定並執行危險品/有害物品的儲存程序
2. 編號	LOCUSS405A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守相關職業安全及健康法例、工作程序及方針，執行危險品/有害物品的儲存程序。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有處理危險品/有害物品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識危險品/有害物品的處理方法</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 獲取資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認、儲存並提取所需的危險品/有害物品的法例規定</li> <li>● 以容易獲取的位置及方式，儲存工場職業安全及健康政策和安全工作程序的資料</li> <li>● 就相關公司方針和程序及法例規定解釋資料</li> <li>● 向工作小組解釋應用控制措施的資料，以及識別危險、風險評估的成果</li> </ul> <p>6.2.2 識別及評估風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從所得到的資料，包括標籤類別、聲明、物料安全數據表，辨認危險品/有害物品</li> <li>● 若發現有害物品或危險貨品未有標上適當標籤時，向相關人士提出確認</li> <li>● 評估並彙報儲存已知有害物品或危險品的相關風險</li> </ul> <p>6.2.3 制定及執行風險控制程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行、監控並檢討安全儲存有害/危險物品的風險控制措施</li> <li>● 制定並執行工作程序，以控制風險</li> <li>● 監控風險控制程序</li> <li>● 辨認並向適當人士彙報現行風險控制措施所需改善的地方</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠辨認並彙報危險品及有害物品的相關風險</li> <li>● 能夠制定並執行風險控制程序</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定安全工作環境
2. 編號	LOCUSS406A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在執行職務時應能按照相關監管規定（例如：：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬規例）作出判斷及決定，以建立並維持工作場所安全、逐步認識及運用職業安全及健康方針和程序。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有職業安全及健康知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識與物流操作相關行業有關職業安全及健康的規定</li> <li>● 瞭解與物流操作相關行業的相應法例、守則及標準</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 計劃並執行安全規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 作為整體生產規劃演習的一部分，執行職業安全及健康風險評估</li> <li>● 制定方針及程序，以執行公司安全要求</li> <li>● 通過與同事計劃工作，以確保工作符合公司標準及環保法例</li> <li>● 交代安全操作程序，並以書面形式記錄程序</li> <li>● 按照指定法例規定和環境及安全標準執行工作</li> <li>● 通過提供有效培訓及監督，協助同事管理他們對構機的責任</li> <li>● 在購買貨物及服務方針上，列明須遵守的職業安全及健康條款</li> </ul> <p>6.2.2 通知並培訓員工有關職業安全及健康規例、守則及標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供法例、標準及機構方針和慣例，以便個別員工/小組查閱</li> <li>● 以同事能理解的語言、風格及格式，提供職業安全及健康信息</li> <li>● 制定並執行作職業安全及健康培訓方案，找出僱員所需的職業安全及健康培訓，並提供培訓</li> <li>● 確保個別員工/小組認識他們的法律責任</li> <li>● 清楚告知工作場所內所有人士危險工作場所及環境的影響</li> </ul> <p>6.2.3 制定並維持評估及控制安全風險的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照相關規例及行為守則，找出並評估潛在的職業安全及健康風險</li> <li>● 制定措施控制已知風險</li> <li>● 制定並執行工作程序，恰當處理已知風險</li> </ul> <p>6.2.4 監察、調整並彙報安全表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出及評估風險/危險，並按優先處理次序</li> <li>● 採取控制措施，以預防健康及安全風險</li> <li>● 按照機構及法例規定回收、清理及減少廢物</li> <li>● 向相關人士提交符合法例及有關標準的改善建議</li> <li>● 通知個別人士/小組有關職業安全及健康程序的改善建議及修改</li> <li>● 按照法例規定建立紀錄、系統及報告程序</li> </ul>

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

	<p>6.2.5 調查並彙報不合規格情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估是否能遵守職業安全及健康法例和行為守則，以確保能符合相關職業安全及健康標準</li> <li>● 按照法例規定調查並處理不合規格的情況</li> <li>● 培訓同事盡力達到符合法例規定及相關標準</li> <li>● 修改操作及工作慣例，避免再發生不合規格情況</li> </ul> <p>6.2.6 建立並維持職業安全及健康紀錄系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立並監控職業安全及健康資料紀錄系統，以能在管理責任範圍內找出職業傷病的模式</li> </ul> <p>6.3 評估職業安全及健康系統的程序及方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估職業安全及健康系統、相關程序、方針方案的成效</li> <li>● 制定並執行職業安全及健康系統，以確保能有效達至機構的職業安全及健康方針及目標的目的</li> <li>● 辨認現行風險控制措施不足的地方</li> <li>● 提出改善建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用職業安全及健康知識以規劃並執行安全規定</li> <li>● 能夠通知並培訓員工有關職業安全及健康法例、守則及標準</li> <li>● 能夠監控安全表現</li> <li>● 能夠評估職業安全及健康系統和相關方針、程序及方案</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	策劃及執行工作場所內的職業安全及健康程序
2. 編號	LOCUSS407A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照職業安全及健康規例、守則（例如：：《職業安全及健康條例》（香港法例第 509 章）及其附屬規例）執行職務。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有職業安全及健康知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識職業安全及健康原則</li> <li>● 認識相關規例、守則及公司規定</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 使用有關職業安全及健康策略及程序的信息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 正確地遵守相關職業安全及健康規例及守則</li> <li>● 向相關團隊員工推廣工作職業安全及健康策略、程序及方案</li> <li>● 向團隊及個別員工準確並清楚地解釋風險的影響和職業安全及健康規定</li> <li>● 使用合適的職業安全及健康資料，設計/重新設計工作程序</li> </ul> <p>6.2.2 找出及評估危險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通過審核及監控所使用的程序、設備與產品，以找出公司現有及潛在危險</li> <li>● 在回應員工投訴及提問時，找出現有及潛在危險</li> <li>● 以相應風險級別及對公司操作和職業安全及健康的影響，評估已知危險</li> <li>● 制定處理風險的優先次序，並向適當人士彙報相關次序</li> </ul> <p>6.2.3 通過協商控制風險，並解決職業安全及健康的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行及監控現行風險控制措施，並找出可改善的地方</li> <li>● 執行並找出現行風險控制措施需要改善的地方</li> <li>● 決定執行措施所需的資源，並向適當人士彙報</li> <li>● 按照公司解決問題的程序，與管理層及員工商議以檢討工作程序</li> </ul> <p>6.2.4 制定風險管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用工作程序彙報事故、意外及危險情況</li> <li>● 與其他員工及公司以外有份參與職業安全及健康程序的機構建立並維持互助工作關係</li> <li>● 遵守有關改善檢查及通知的法例規定</li> </ul> <p>6.3 檢討職業安全及健康程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 準確地收集並記錄事故或違規情況</li> <li>● 定期檢討職業安全及健康程序</li> <li>● 提出改善建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用職業安全及健康策略和程序的信息</li> <li>● 能夠找出並評估風險</li> <li>● 能夠通過協商控制風險，並解對決職業安全及健康的投訴</li> <li>● 能夠制定風險管理策略</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行疲勞管理策略
2. 編號	LOCUSS408A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考涵蓋公司疲勞管理的相應法例及規例，執行疲勞管理策略。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有疲勞管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識疲勞管理原則</li> <li>● 瞭解相關法例及規例</li> <li>● 瞭解與物流操作相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 監控疲勞管理策略的執行情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照機構的疲勞風險管理執行計劃監控供應鏈上僱員、分包商及供應商的操作</li> <li>● 比較計劃工作時間與實際工作時間，一旦發現有違反規定情況時，便採取適當行動分析原因、並糾正有關情況</li> </ul> <p>6.2.2 應用公司的疲勞管理方針、程序及規例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出疲勞跡象及症狀</li> <li>● 按照標準程序找出違反疲勞管理程序、方針及規例的情況，並彙報情況</li> <li>● 按照疲勞管理程序及規例，調查可追索引致違反規定的事故及錯誤</li> <li>● 採取適當行動，以確保不斷並繼續遵守機構的疲勞管理方針及程序</li> </ul> <p>6.2.3 制定並評估員工的疲勞管理能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定並提供適當學習方案及學習資源，以確保僱員能明白疲勞管理方針及程序</li> <li>● 對僱員作出評估，以確定他們有能力理解機構的疲勞管理策略，並能將策略應用至日常工作及職責上</li> <li>● 找出未能將機構疲勞管理策略應用至工作上的個別僱員，並提供學習機會，以確保僱員能達到能力要求</li> </ul> <p>6.2.4 給僱員反饋，告知他們有關疲勞管理技能及知識的不足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通過觀察疲勞跡象及病症、工作表現評估及能力評估，收集並解讀任何疲勞管理技能及知識不足的證據</li> <li>● 就僱員執行疲勞管理策略不足的地方，給他們反饋，並提供適當輔導及協助</li> <li>● 給團隊及個別組員提供進修機會及信息，以協助他們執行疲勞管理策略</li> </ul> <p>6.2.5 彙報疲勞管理方針的執行情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按標準程序，定期審查疲勞管理策略的執行情況</li> <li>● 分析並調查安全事故及意外，以確定由疲勞導至事故的可能</li> <li>● 準備疲勞風險管理系統執行報告，並向相關人士提交報告</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠將疲勞管理知識應用到工作上</li> <li>● 能夠執行疲勞管理策略</li> <li>● 能夠給僱員提供有關他們所欠缺的疲勞管理技能及知識的反饋</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制訂運輸高風險貨物的程序
2. 編號	LOCUSS409A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能遵守相關標準、守則及監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬條例），執行運輸高風險貨物的控制程序。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有運輸高風險貨物控制程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識運輸高風險貨物的特別預防措施及程序和風險性質</li> <li>● 認識運輸路線的牌照及許可證規定</li> <li>● 瞭解物流及相關行業的業務和 workflow</li> <li>● 瞭解公司的保安規定、相關標準、守則及監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 闡明危險品/爆炸物品/高風險貨物的調動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向直屬經理或監管員工闡明風險性質、特別預防措施、計劃詳情及程序</li> <li>● 按公司程序收集及檢查相關資料</li> <li>● 找出需要特殊批核或更改公司程序的作業，並取得批准</li> <li>● 向相關人士交代安全及危險控制程序</li> </ul> <p>6.2.2 執行貨物裝卸和調動的安全和危險控制程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行貨物轉運操作</li> <li>● 給相關應急小組或其他受影響人士提供意見</li> <li>● 在受風險影響範圍內，執行設備及人事調動控制程序</li> <li>● 維持執行及監察安全及危險控制程序，並在需要時修改程序</li> <li>● 遵守相關規定及公司程序移動貨物</li> </ul> <p>6.2.3 完成貨物的轉運操作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照運作計劃檢查已完成的工作</li> <li>● 完成填寫相關文件</li> <li>● 保養並儲存專用設備</li> <li>● 檢查並將工地回復至可運作的狀態</li> </ul> <p>6.3 檢討運送高風險貨物的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期檢討程序的成效</li> <li>● 提出建議改善運送高風險貨物的成效</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠評估設備及車輛是否適合轉運危險/爆炸/有害/高風險貨物</li> <li>● 能夠估計負載的尺寸和重量及任何特別處理要求</li> <li>● 能夠決定所需的許可證</li> <li>● 能夠識別危險並執行安全及危險控制程序</li> <li>● 能夠令工作可以安全並效率地進行，而選擇相應的工作系統及設備</li> <li>● 能夠檢討運送高風險貨物的程序</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理及處理突發事故
2. 編號	LOCUSS410A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序及監管規定管理在工作場所出現的突發事故。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有应急管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識应急管理</li> <li>● 認識相關規例（例如：《危險品條例》和《職業安全及健康條例》）</li> <li>● 了解公司的目標及方針</li> </ul> <p>6.2.1 應付緊急情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認並評估緊急及潛在緊急情況</li> <li>● 按照公司的緊急應變計劃/程序（例如：提供技術信息、指定緊急應變指揮和備用緊急應變指揮、確定明確的內部/外部溝通渠道和通知名單、保障工作人員的安全、確定有備用水源和安全設備的供應，及保護財產）安排所需的優先次序</li> <li>● 按照公司應急程序恰當地處理情況</li> <li>● 按照監管及公司應急程序，準確地完成填寫事故報告</li> </ul> <p>6.2.2 採取所需行動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照緊急應變計劃及程序履行責任</li> <li>● 協助執行緊急事故的初步現場調查</li> <li>● 在緊急支援到達之前及之後，協助控制現場情況</li> </ul> <p>6.2.3 安排支援及協助</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照工作程序安排所需的醫療協助及支援</li> <li>● 按照相關工作程序，在醫療援助到達之前，為傷者急救</li> </ul> <p>6.2.4 與員工及客戶溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認由突發事故所引起的安全需要，並按照既定的公司緊急應變程序回應需要</li> <li>● 在緊急情況下，適當並及時地向工作人員及訪客提供建議，並按照公司緊急應變程序作出指引</li> <li>● 按照工作程序示範並解釋疏散程序</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠對突發事故作出回應</li> <li>● 能夠採取所需行動管理突發事故</li> <li>● 能夠安排支援及協助，並能與有關各方溝通</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	提升員工的環保意識
2. 編號	LOCUEP401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在貨運及物流服務環境管理工作上，應能夠分析員工在環境管理意識上需要增强的地方，並制定相關計劃及組織推廣活動，以提升員工的環境保護意識。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有環境管理方面的意識及推廣管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解環境保護的概念及其重要性</li> <li>● 瞭解企業的環境管理承諾、方針及目標</li> <li>● 瞭解貨運及物流服務對環境的影響</li> <li>● 瞭解貨運及物流服務的營運流程及相關國際、國家及地方性的規定</li> <li>● 掌握企業文化推廣及溝通技巧</li> <li>● 掌握推廣活動的項目管理技巧</li> </ul> <p>6.2 籌劃提升員工在環境保護方面的意識，並檢討計劃的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集及評估員工對環境保護的意見</li> <li>● 瞭解在環境保護方面，企業的目標和員工水平之間的差距</li> <li>● 制定提升員工環境保護意識的計劃，包括：計劃的目標、推行方式和時序、預期效果、財政預算、量度成效的方法等</li> <li>● 草擬提升計劃的方式及組織推廣活動，例如：訓練課程及研討會等</li> <li>● 處理各方有關環境改善的建議</li> <li>● 舉行環境監察小組討論會，收集員工有關環境改善的建議</li> <li>● 分析每個環境改善的建議，根據溝通機制，向企業管理層匯報</li> </ul> <p>6.3 提出建議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效</li> <li>● 提出改善建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用適當的方法，有效地進行環保意識差距資料收集及分析</li> <li>● 能夠確定貨運及物流公司有關環保意識提升的需要</li> <li>● 能夠策劃及有系統地推行有關提升員工環保意識的培訓</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM408A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	評估工序對環境的影響
2. 編號	LOCUEP402A
3. 應用範圍	本能力單元適用物流服務供應商。從業員應能在貨運及物流服務項目進行環境影響評估時，對各工序進行評估，以確保項目符合公司的環保政策。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><b>表現要求</b></p> <p>6.1 擁有貨運及物流服務項目及環境影響評估相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有貨運及物流服務項目的設計、策劃及推行經驗</li> <li>● 瞭解企業的環境管理承諾、政策及目標</li> <li>● 瞭解貨運及物流服務有關的環保法律、作業守則、標準、規範等，包括國際、國家及地方性的要求</li> <li>● 瞭解各種影響環境的因素及環境轉變所造成的影響</li> <li>● 掌握影響環境要素的評估方法和技巧，其中包括空氣、噪音、水污染、廢物管理、生態、景觀和視覺、文化遺產等</li> <li>● 瞭解各種環境影響的紓解措施</li> <li>● 瞭解環境監察及審核技術</li> <li>● 掌握與環境評估有關的統計技術、數據收集及分析、趨勢預測等</li> </ul> <p>6.2 評估貨運及物流服務項目對環境的影響</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析貨運及物流服務項目的設計方案及其運作時對環境的影響</li> <li>● 選定適當的標準及評估方法</li> <li>● 與受項目影響的持份者商討，制定可接受程度</li> <li>● 確定可能受項目影響的環境要素</li> <li>● 確定污染的排放源及其數量，並確定其對環境要素的影響</li> <li>● 掌握資源使用的情況，並評估其效能及損耗</li> <li>● 探究可行的紓解措施，並評估或預測其對環境要素的影響及累積效應</li> <li>● 協助項目經理設計紓解措施或對項目設計方案作適當修改，使影響減至標準及可接受的程度</li> <li>● 設計環境績效的測量方法及檢討成效</li> </ul> <p>6.3 檢討環境績效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定績效指標以評估補救措施的成效</li> <li>● 收集實際數據和/或信息，並將資料與預定的績效指標作比較</li> <li>● 確定補救措施的成效</li> <li>● 提出改善建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握貨運及物流服務項目的設計方案及分析其對環境的影響</li> <li>● 能夠協調項目經理及受項目影響的持份者，協助項目經理制定可行的紓解措施</li> <li>● 能夠編寫一份全面的環境影響評估報告</li> <li>● 能夠協助項目經理推行環境影響評估報告書的建議及環境績效測量</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM407A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用模擬技術測試運作效率
2. 編號	LOCUOM417A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員能應用模擬技術，對操作大量貨物活動的流程作出分析，將分析結果用作改善貨物運作流程。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有模擬技術測試的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 適用於各類長期重複物流程的規劃，比較不同的運作模式的效率和所需成本，以優化物流程的運作</li> <li>● 瞭解公司物流標準模式，如起卸、存取、運輸等物流工序</li> <li>● 掌握統計知識、概率、各類數據分佈的概念</li> <li>● 瞭解業內最新的作業模式及優缺點</li> <li>● 掌握工作流程分析及作業分析的概念、理論及技巧</li> <li>● 瞭解市場上模擬分析軟件</li> <li>● 懂得判斷及利用模擬分析軟件的分析結果</li> </ul> <p>6.2 應用模擬技術測試運作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定物流工序或建議物流工序的過程、次序及所需時間</li> <li>● 把物流程編排成步驟作關鍵路線或其他運籌分析</li> <li>● 利用統計方法，找出需使用的參數或輸入數據</li> <li>● 作出合理的假設及運用合適的數學模型及隨機抽樣方式</li> <li>● 利用合適的電腦軟件作模擬運算</li> <li>● 嘗試不同假設或數學模型的模擬運算</li> <li>● 利用模擬運算結果，分析運作效率有否得到改善</li> </ul> <p>6.3 說明結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 用結果說明物流程替代方案的實際效果</li> <li>● 決定理想的替代方案</li> <li>● 撰寫報告說明結果</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能把複雜的物流工序編製成模擬運算</li> <li>● 能利用電腦軟件作模擬運算，並分析其結果</li> <li>● 能撰寫報告，闡釋模擬運算的分析結果</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUOM408A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	培訓銷售團隊
2. 編號	LOCUOM418A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關培訓程序、流程及要求，培訓銷售團隊成員。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有銷售管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識銷售管理原則</li> <li>● 認識提供培訓的相關技巧</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 指導銷售團隊成員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 指導銷售團隊成員有關他們負責地區的特點</li> <li>● 指導銷售團隊成員養成有效時間管理的習慣</li> <li>● 確保銷售團隊成員能辨認並描述區內及業務的主要競爭對手</li> <li>● 確保銷售團隊成員能辨認影響銷售及服務的問題，並向產品管理部門彙報問題</li> <li>● 確保銷售團隊成員能有效應用職業安全及健康慣例和程序、環保、質量管理方法和程序</li> </ul> <p>6.2.2 提升銷售團隊銷售產品及定位的技術</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 支援銷售團隊成員有關銷售及服務技巧</li> <li>● 指導銷售團隊成員相關的銷售技巧及推廣策略</li> <li>● 確保銷售團隊成員能應用有效銷售及服務最大化策略</li> <li>● 建立資訊網絡，以鼓勵銷售團隊成員參考以往業績及將來預測的數據</li> </ul> <p>6.2.3 協助執行為銷售團隊所舉辦的培訓活動，</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢查教材及訓練單元，確保內容合乎公司的銷售及服務要求</li> <li>● 檢查教材內容及培訓方法，確保能達到相關的能力要求</li> <li>● 執行評估以配對能力，並找出績效改善</li> <li>● 確保為員工所提供的培訓能填補所指定工作的能力差距</li> <li>● 找出銷售團隊成員應付特定業務及發展所需的能力</li> <li>● 確保能及時舉辦培訓和資料更新課程</li> </ul> <p>6.3 檢討團隊及個人層面的培訓活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據現有的能力評估提供學習機會，以填補特定的表現差距</li> <li>● 確保能舉辦在職銷售和服務培訓</li> <li>● 檢討培訓計劃及活動的成效</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠找出並確認銷售及相關的培訓需要</li> <li>● 能夠安排培訓需要的優先次序</li> <li>● 能夠規劃培訓課程，以解決團隊及個別成員能力上的特定表現差距</li> <li>● 能夠訂制培訓課程，以切合團隊及個別成員的學習方式</li> <li>● 能夠評估培訓成效，將目標銷售提升至最高，並改善相關表現</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	設計並執行專業貨物培訓計劃
2. 編號	LOLTOM401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在執行公司的專業培訓課程或活動項目時確保員工的素質。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有培訓及發展的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解專業貨運的概念及操作</li> <li>● 綜合運輸及物流業所需的相關能力規格</li> <li>● 瞭解公司的運輸業務</li> <li>● 瞭解培訓現有員工及新入職員工的監管規定</li> <li>● 掌握所執行培訓課程及活動項目所需的技術</li> </ul> <p>6.2 執行培訓課程及活動項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認公司要求及人力資源發展計劃</li> <li>● 按照人力資源發展計劃，跟從指引執行專業貨運課程或活動項目</li> <li>● 應用專業貨運體制以： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 執行培訓課程的程序及制定所需時間，</li> <li>(2) 協助準備培訓項目的教材，</li> <li>(3) 執行專業貨運課程，並</li> <li>(4) 評估培訓課程</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 檢討課程/活動項目的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向學員收集課程/活動項目的反饋意見</li> <li>● 提出改善課程/活動項目的建議，以滿足公司要求</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用培訓及發展知識，執行專業貨運培訓課程</li> <li>● 能夠執行培訓課程及活動項目</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定提升品質的措施
2. 編號	LOCUQM412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在貨運及物流服務品質管理工作上，分析員工在品質管理意識上需要增強的地方，並能制定措施，以提升員工對品質管理意識及公司的品質管理文化。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有品質管理文化的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解品質管理概念</li> <li>• 瞭解個別公司的品質管理方針及目標</li> <li>• 瞭解貨運及物流公司的性質、從業員的特性，以及公司文化，以便規劃品質管理意識及文化的培訓計劃</li> <li>• 掌握策劃及推行公司文化變革的管理技巧</li> </ul> <p>6.2 籌劃及制定提升員工品質管理文化及水平</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解員工對品質管理的認識</li> <li>• 收集員工對品質管理的意見</li> <li>• 鑑別公司的目標和員工在物流服務品質管理方面的差距</li> <li>• 分析公司的品質管理文化</li> <li>• 收集員工對提升計劃的意見</li> <li>• 推行品質圈</li> <li>• 制定合適的措施，提升員工對品質管理的意識，其中包括制定計劃的目標、推行方式和時序、預期效果、財政預算、量度成效方法等</li> <li>• 草擬提升計劃的方式，例如：訓練課程及研討會等</li> </ul> <p>6.3 品質檢定措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效</li> <li>• 提出改善建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠確定貨運及物流公司的品質管理文化</li> <li>• 能夠草擬一份能提升公司員工品質管理意識的計劃書</li> <li>• 能夠策劃及有系統地推行有關提升員工品質管理意識的培訓</li> <li>• 能夠檢討品質檢定措施</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM406A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定品質管理系統標準
2. 編號	LOCUQM413A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能為公司制定品質管理系統標準。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有品質管理系統標準的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解品質管理的概念</li> <li>• 瞭解行業組織訂立的服務及運作標準</li> <li>• 瞭解與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引</li> <li>• 瞭解服務涉及的國家、國際條約、國際組織或相關監管機構的要求及其衍生的作業標準及模式等</li> <li>• 瞭解個別公司所制定的品質管理計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 品質管理系統、政策及目標</li> <li>○ 品質管理委員會的工作</li> <li>○ 品質管理教育訓練</li> </ul> </li> <li>• 明白品質檢定在品質管理系統的功能</li> <li>• 明白品質檢定對貨運及物流服務質素的重要性</li> <li>• 瞭解貨運及物流有關的品質檢定程序及服務要求</li> <li>• 瞭解公司以外的標準設定 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 有關程序標準化的組織</li> <li>○ 有關不同範疇的標準化，如產品服務、環保、職安健、社會責任、公平貿易等</li> <li>○ 有關行業運作的標準，如監管機構、專業學會、商會、工會、政府等</li> <li>○ 有關法規對行業運作的所訂下的標準</li> </ul> </li> <li>• 瞭解公司內部的標準設定</li> </ul> <p>6.2 制定品質管理系統標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析貨運及物流有關的品質檢定程序、要求及有關國際標準</li> <li>• 評估公司使用外部標準的必要性、適用性及對公司的成本效益</li> <li>• 評估自行制定品質管理系統或採用顧問服務的可行性</li> <li>• 分析公司管理系統標準的制定方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 水平對比</li> <li>○ 關鍵績效指標(KPI)</li> <li>○ 服務承諾</li> </ul> </li> <li>• 評估品質管理系統標準對管理層、員工及客戶的影響</li> <li>• 分析品質管理系統標準與商業夥伴採用的品質管理系統標準的相容性及認受性</li> <li>• 決定使用的品質管理系統標準</li> <li>• 撰寫品質管理系統標準報告</li> <li>• 向公司各部門，闡釋企業採用品質管理系統標準的原因</li> </ul> <p>6.3 檢討品質管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集及分析各有關方面對品質管理系統標準的回饋及意見</li> <li>• 定期檢討標準的實用性及可達致性</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能全面地考慮所設立的品質管理系統標準，並就有關建議進行詳盡分析</li><li>• 能撰寫品質管理系統標準報告，闡釋訂立的原因及功能</li></ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM410A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定公司服務承諾
2. 編號	LOCUQM414A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的營運方向，制定公司不同環節的服務承諾。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有服務承諾的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解服務承諾概念及相關撰寫技巧</li> <li>● 瞭解公司日常物流服務的流程及運作</li> <li>● 瞭解客戶對服務的要求</li> <li>● 瞭解行業對服務的要求，如水平對比、關鍵績效指標等</li> <li>● 掌握工序分析或工序模擬測試的概念、方法及技巧</li> <li>● 瞭解制定服務承諾的障礙及困難</li> <li>● 瞭解服務承諾的應用限制</li> </ul> <p>6.2 制定服務承諾</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用分析工具分析服務所需時間、資源及服務水平</li> <li>● 使用合適的方法及分析工具，瞭解客戶對服務質量的要求</li> <li>● 探討公司的標準與客戶要求之間的差距</li> <li>● 分析為公司提高服務水平對成本及資源所造成的壓力</li> <li>● 分析各服務承諾方案中不同程序的成本效益</li> <li>● 選取合適的服務承諾方案</li> <li>● 為公司決策層撰寫報告，並闡釋所制定的服務承諾方案</li> </ul> <p>6.3 進行定期檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設立機制定期收集數據及個案以量度服務水平</li> <li>● 設立機制檢討服務承諾標準</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠按照公司規模、工序及營運方針，制定合適的服務承諾</li> <li>● 能夠通過使用不同分析工具取得客觀數據及資料，作分析用途</li> <li>● 能夠為公司決策層撰寫報告，並闡釋所制定的服務承諾方案</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM411A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行電子物流培訓計劃
2. 編號	LOCUEL408A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考公司的電子物流程序、流程及要求，協助執行電子物流培訓計劃。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有電子物流知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識電子物流概念</li> <li>● 瞭解公司的物流操作、其方針及程序</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> </ul> <p>6.2 執行培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照公司的人力資源要人求，執行電子物流課程及培訓計劃</li> <li>● 為培訓課程準備教材</li> <li>● 建立文件系統，以保持相關培訓紀錄</li> <li>● 向相關人士提交培訓資料及培訓紀錄</li> </ul> <p>6.3 進行評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以適當方法評估培訓課程</li> <li>● 檢討培訓課程的成效，並酌情為進一步改善提出建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有瞭解電子物流知識的能力</li> <li>● 能夠執行電子物流的基本課程及培訓計劃</li> <li>● 能夠物色可提供相關電子物流課程的合適機構</li> <li>● 能夠評估課程的成效</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行風險管理方案
2. 編號	LOCULC401A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能夠運用風險評估的知識和技巧，透過對運輸工序的瞭解，為該工序執行風險管理。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解風險管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白風險的定義、不同種類的風險及其影響</li> <li>● 瞭解不同的風險評估技術</li> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及其轉變</li> <li>● 瞭解所制定的風險管理方案及其細則</li> <li>● 瞭解與風險有關之因素，如：管理體系、職安健及經營條例等</li> </ul> <p>6.2 執行風險管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據所制定的風險控制方案及其細則，按時間表落實執行風險管理</li> <li>● 按時作出調查分析，包括審視意外報告、分析意外成因、意外所帶來的損失及可接受的風險程度等</li> <li>● 與各部門商討及跟進日常運作的需要，以檢討所制定的風險管理方案是否合適，並在有需要時提出修訂</li> <li>● 與保險中介商討並跟進日常的操作需要</li> </ul> <p>6.3 進行檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期檢討所制定的風險管理方案是否合適</li> <li>● 在有需要時提出修訂</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠按海運、空運及速遞的運作及其業務性質，進行風險鑑別</li> <li>● 能夠根據所制定的風險控制方案、細則及其他考慮因素，有效地執行風險管理</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL401A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	與經紀人安排保險
2. 編號	LOCULC402A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能準確地更改保險合約內容，以保障公司的利益。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險條款相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等</li> <li>● 對保險條款有一定的瞭解</li> <li>● 瞭解更改保險條款會否對公司與客戶之間合約產生抵觸</li> <li>● 瞭解相關法例／國際公約／國際守則對日常營運或對保險條款所帶來的影響</li> <li>● 瞭解遺漏、錯誤更改保險條款所帶來的影響</li> </ul> <p>6.2 處理更改保險條款</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於適當時候通知保險中介人或保險公司更改保險條款</li> <li>● 向各部門及同事解釋更改保險條款的重要性，指出保險條款的遺漏、錯誤更改保險條款所帶來的影響</li> <li>● 清楚告知保險中介人／保險公司需要修改的部份及理由，並為公司爭取最合理的保障</li> <li>● 通知相關部門更改保險條款的進展，並計算所帶來保費上的增減</li> <li>● 核實保險中介人／保險公司所發出的更改保險條款文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能清楚告知保險中介人或保險公司保險條款需要修改的部份及理由，並為公司爭取最合理的保障</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL402A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	撰寫索償報告
2. 編號	LOCULC403A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能透過索償報告，準確地分析個別案件及整體的索償情況。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 辨認索償報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對保險行業運作、保險中介人、保險公司、公證人、理算師及律師角色上的分別有一定的瞭解</li> <li>● 描述相關的保險條款</li> <li>● 描述相關的國際公約及法例對處理索償所產生的影響</li> <li>● 能描述專家就事故所發出的報告及建議</li> <li>● 描述不同索償性質，包括：部分損失、實際全損及推定全損等</li> <li>● 描述保險公司的索償程序與要求</li> <li>● 描述索償報告的內容重點及目的</li> <li>● 描述索償報告格式及常用理賠詞彙</li> </ul> <p>6.2 撰寫索償報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析索償個案</li> <li>● 利用英語及正確格式撰寫索償報告</li> <li>● 核對索償報告並將報告發放予有關部門、同事及其他人士</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠準確地交代個別索償個案</li> <li>● 能夠撰寫索償報告</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL403A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理貨物損毀索償
2. 編號	LOCULC404A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能透過瞭解發生事故的過程、保險法及相關的保險合約條款，按保險索償程序，提供合適的索償文件及資料與保險公司和中介人，並跟進貨物損毀索償事宜以保障公司利益。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解行業運作</li> <li>• 瞭解公司運作及其所帶來的風險和責任</li> <li>• 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等</li> <li>• 明白違反保險法基本原則對保險契約效力所造成的影響</li> <li>• 瞭解相關保險條款</li> <li>• 瞭解相關法例及國際公約對處理索償所造成的影響</li> <li>• 瞭解保險公司的索償的程序及要求</li> <li>• 瞭解各種運輸文件及其用途</li> </ul> <p>6.2 處理貨物損毀索償</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從不同渠道瞭解發生事故的過程，蒐集相關的索償文件及資料作索償用途，並採取合理措施，將損失盡量減低</li> <li>• 瞭解相關保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約，處理索償</li> <li>• 評估損失總值並計算索償金額</li> <li>• 給保險公司提交合適的索償文件及資料</li> <li>• 瞭解專家就事故所發出的報告及建議</li> <li>• 按情況決定是否委派專家代為處理索償</li> <li>• 與保險公司及中介人跟進索償進度，並通知相關部門有關進度，直至索償完結為止</li> <li>• 按照公司程序向保險公司及中介人收取賠償金，並處理所有相關的文件</li> </ul> <p>6.3 貨物損毀索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據保險法、保險條款、與索償相關的法例及國際公約、保險公司的索償程序與要求處理索償</li> <li>• 以謹慎的態度處理索償事宜</li> <li>• 避免利益衝突</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠按照保險公司索償程序恰當地處理索償，並能給保險公司和中介人提供適當的索償文件及資料，跟進貨物損毀索償事宜以保障公司利益</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL406A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理設施、設備及機器損毀索償
2. 編號	LOCULC405A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能夠透過瞭解發生事故的過程、保險法及相關的保險合約條款，按保險索償程序，提供合宜的索償文件及資料予保險公司和中介人，並跟進船舶和機器損毀索償事宜，以保障公司利益。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解海運行業運作</li> <li>● 瞭解公司運作及其所帶來的風險和責任</li> <li>● 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等</li> <li>● 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響</li> <li>● 瞭解相關的保險條款</li> <li>● 瞭解相關的法例和國際公約對處理索償所產生的影響</li> <li>● 瞭解保險公司的索償程序與要求</li> <li>● 瞭解航運各種文件及其用途</li> </ul> <p>6.2.1 處理船舶和機器損毀索償</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從不同渠道瞭解發生事故的過程，蒐集相關的索償文件及資料作索償之用，並採取合理措施，將損失盡量減低</li> <li>● 透過瞭解相關的保險條款、保險公司的索償程序與要求及有關法例和國際公約，處理索償</li> <li>● 評估損失總值，並計算索償金額</li> <li>● 提供合適的索償文件及資料予保險公司</li> <li>● 瞭解專家就事故所發出的報告及建議</li> <li>● 按情況決定是否委派專家代為處理索償</li> <li>● 與保險公司和中介人跟進索償進度，並將信息發予相關部門，直至索償完結</li> <li>● 按公司程序向保險公司和中介人收取賠償金，並處理所有相關的文件</li> </ul> <p>6.2.2 船舶和機器損毀索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據保險法、保險條款、索償相關的法例和國際公約、保險公司的索償程序與要求，處理索償</li> <li>● 以謹慎態度處理索償事宜</li> <li>● 避免利益衝突</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能按保險公司索償程序，適當地處理索償，並提供合宜的索償文件及資料予保險公司和中介人，跟進船舶和機器損毀索償事宜，以保障公司利益</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL407A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	提升員工認識和遵守物流業的相關法規
2. 編號	LOCULC406A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用國際貿易的理論知識，決定遵守法規模式和策略，並執行策略鼓勵員工遵守相關法規。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有相關法例規定的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識規管理物流相關行業的相應法例規定</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及要求</li> </ul> <p>6.2.1 確定合規策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取得與物流業相關的現行法例資料</li> <li>● 澄清法規要求，並確保應用和理解一致</li> <li>● 為協助將相關法例應用至物流業及確定法規要求而徵詢意見</li> <li>● 評估公司的程序及慣例以促進遵守相關法例</li> <li>● 評估與其他公司的接觸界面</li> </ul> <p>6.2.2 示範並推動遵守法例要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應用公司的慣例和程序以符合法規要求，並找出物流業內的法例含糊地帶及澄清問題</li> <li>● 檢討自己的工作，並為確定能持續遵守法規而向他人徵詢反饋意見</li> <li>● 評估自己的能力，並處理已知不足的地方</li> <li>● 找出因違規可能產生的影響，並以此指引貿易慣例</li> </ul> <p>6.3 提出建議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 指出公司慣例及程序上有所不足、可造成違規的地方</li> <li>● 指出其他公司慣例及程序上有所不足、可造成違規的地方</li> <li>● 提出能加強守法的建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠確定合規要求</li> <li>● 能夠制定並執行策略以遵守適當法例</li> <li>● 能夠記錄方針、程序及慣例，以解決合規問題</li> <li>● 能夠提倡並支持公司遵守法規</li> <li>● 能夠應用相關公約、條約、協議、指引、聲明、建議、法律及規定的知識</li> <li>● 能夠提出可加強守法的建議</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理物流及運輸經營者責任索償
2. 編號	LOCULC407A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解事故發生的過程、保險法及相關保險合約條款內容。按保險索償程序，選取並提供相關索償文件及資料予保險公司或中介人，並跟進索償事宜，以保障公司利益。
4. 級別	4
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 保險索償相關規例、保險公司的索償程序 and 要求的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白保險法的基本原則，包括：最大誠信原則、告知義務、保險利益原則、損害補償原則等</li> <li>● 明白違反保險法基本原則，對保險契約效力所產生的影響</li> <li>● 瞭解貨運代理對客戶或委託人所提供的服務細則及相關的合約內容，包括：雙方的權利與責任，標準經營條件之內容</li> <li>● 瞭解物流及運輸經營者責任保險條款，包括：貨物責任、第三者責任、錯誤及遺漏、罰款及關稅、成本及費用等</li> <li>● 瞭解專家就事故所發出的報告及建議</li> <li>● 瞭解侵權行為及於運作時的錯漏所帶來法律上的責任及相關的法例對處理物流及運輸經營者責任所產生的影響</li> <li>● 瞭解保險公司的索償程序與要求，包括通知期限、提交有關證據、安排貨損檢驗等</li> </ul> <p>6.2 處理物流及運輸經營者責任索償</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 配合保險公司的索償程序：如按指定時間內通知保險公司或索償代理人有關意外事故或索償，並按情況委派合適的檢驗師為事故作出調查分析，並對索償者提出適當的抗辯</li> <li>● 聯絡相關部門及員工，瞭解事故發生的詳情及原因，收集索償文件及資料作為索償之用，並採取合理措施以盡量減低公司損失</li> <li>● 按情況通知第三者，包括承運人、倉儲服務商及其他分包商相關之意外事故內容或索償金額，並提出保留日後追討權利</li> <li>● 提供相關索償文件及資料予保險公司，包括：索賠通知書、索賠清單、提單、損毀檢驗報告、標準經營條件、投保人與第三者與索償事宜有關的往來文件等</li> <li>● 對索賠者的要求作出適當的回應，包括在承擔責任、提供財務承擔、保證或作出賠償等方面</li> <li>● 與保險公司或中介人跟進索償進度，包括共同與索償者商討及爭取最佳之賠償方案及共同委派律師處理可能引伸之法律訴訟</li> <li>● 核實保險公司最終之賠償額，並直接或經其他部門向保險公司或中介人收取賠償金</li> </ul> <p>6.3 物流及運輸經營者責任索償的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以謹慎態度處理索償事宜</li> <li>● 若以代理身份處理相關索償事宜，則需根據委託人之指示處理</li> <li>● 避免利益衝突</li> <li>● 遵守保密及披露責任</li> <li>● 能根據物流及運輸經營者責任保險條款、索償相關的法則及保險公司的索償程序與要求，處理索償</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能按保險索償程序，提供相關的索償文件及資料予保險公司，以便處理物流及運輸經營者責任索償</li></ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL407A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用物流業相關的環保法例及公約
2. 編號	LOCULC408A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能明白環保的重要性，瞭解物流業相關的環保法例及國際公約，並對員工作出適當指引。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識物流業相關的環保法例及國際公約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識物流業相關的環保法例及國際公約</li> <li>● 明白違反法例／國際公約所帶來的法律責任</li> <li>● 認識政府環保部門的架構及職責</li> <li>● 瞭解推行環境保護的重要性</li> <li>● 認識推行與不推行環境保護策略對公司帶來的正面及負面影響</li> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等</li> </ul> <p>6.2 制定與環保相關的守則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等，從而掌握有可能導致違例的情況</li> <li>● 配合相關部門運作，擬備與環保相關的實務指引／守則以確保公司合法地運作</li> <li>● 向各部門及同事解釋環保的重要性、相關法例及國際公約的要求及違例所帶來的法律責任及影響</li> <li>● 在適切的情況下，通知各部門與同事關於物流業相關的環保法例及國際公約上的修改及影響</li> </ul> <p>6.3 應用物流業相關的環保法例及國際公約的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能配合物業業相關的環保法例及國際公約，協助公司制定員工指引</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過對物流業相關的環保法例及國際公約的認知，配合公司的營運需要，謹慎地協助公司制定合適及相關的員工指引，以推動公司及員工著重環境保護並達至公司合法營運</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL408A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用物流業相關的職業安全及健康法例
2. 編號	LOCULC409A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解物流業相關的職業安全及健康法例，明白職業安全及健康之重要性，並運用相關知識為公司制定清楚安全作業指引。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識物流業相關的職業安全及健康法例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識職業安全健康局的架構及其職責</li> <li>● 認識相關法例及其管制內容，包括：職安健法例、僱傭相關的法例及與工商經營有關的法例等</li> <li>● 明白違例所帶來的法律責任及影響</li> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等</li> <li>● 對職安健防護產品或裝置有初步的瞭解</li> </ul> <p>6.2 推動公司或員工著重職業安全及健康</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為掌握可能導致事故發生的條件，瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等</li> <li>● 配合相關部門運作，擬備實務指引或守則，以確保公司合法地運作及保障員工的健康及安全</li> <li>● 向各部門及同事詳述職業安全及健康的重要性、相關法例要求及違例所帶來的法律責任及影響</li> <li>● 在適切的情況下，通知各部門與同事關於物流業相關的職業安全及健康法例上的修改及其影響</li> </ul> <p>6.3 應用職業安全及健康法例的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解並配合職業安全及健康法例，協助公司制定職業安全及健康措施</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據對物流業相關職業安全及健康法例的認知，能配合公司營運需要，謹慎地協助公司制定合適及相關的員工指引，以推動員工著重職業安全及健康</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL409A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用防止貪污及賄賂條例
2. 編號	LOCULC410A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解防止貪污及賄賂條例，並對員工作出清楚指引，以確保其行為合符法例。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 防止貪污及賄賂條例的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識廉政公署(ICAC)的組織架構及其職責</li> <li>● 認識廉政公署條例及防止貪污及賄賂條例，包括：索取或接受利益、賄賂、串謀的意義及罪行的罰則</li> <li>● 對行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係等有一定的瞭解</li> <li>● 掌握容易導致貪污舞弊行為的情況及舉報貪污的途徑</li> </ul> <p>6.2 應用防止貪污及賄賂條例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聯絡相關部門以瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作與關係，從而界定較容易導致貪污舞弊行為的情況</li> <li>● 配合相關部門運作擬備實務指引／紀律守則，以確保公司合法地運作，並盡量避免不必要的訴訟及損失</li> <li>● 向各部門及同事詳述恪守商業道德的重要性、法例要求及操守標準</li> <li>● 執行防貪措施</li> <li>● 瞭解內部舉報貪污的機制</li> <li>● 在適切的情況下，通知相關的部門與同事關於勞工法例及其相關法例上的修改和影響</li> </ul> <p>6.3 應用防止貪污及賄賂條例的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能配合防止貪污及賄賂條例，協助公司制定相關的員工指引</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能透過對防止貪污及賄賂條例的認知，配合公司的營運需要，謹慎地協助公司制定合適及相關的員工指引，以推動員工著重防貪意識</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL410A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	認識知識產權及避免侵權行為
2. 編號	LOCULC411A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解知識產權條例，明白知識產權之重要性，對員工作出清晰指引，並能加強尊重創意工業意識，避免侵權行為。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識知識產權的分類與特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對版權、註冊外觀設計、專利及商標在法律上的定義、保障範圍及侵權行為所帶來的責任等有一定的認識</li> <li>● 認識知識產權署的組織架構及其職責</li> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等，從而掌握容易導致侵權行為的情況</li> </ul> <p>6.2 避免侵權行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聯絡相關部門，以瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係，從而界定較容易導致侵權行為的情況</li> <li>● 配合相關部門運作，擬備實務指引或保障知識產權守則，以確保公司合法地運作，並盡量避免不必要的訴訟及損失</li> <li>● 向各部門及同事詳述尊重知識產權的重要性及法例要求</li> <li>● 在適切的情況下，通知相關的部門與同事關於知識產權條例上的修改及其影響</li> </ul> <p>6.3 應用知識產權條例的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能配合知識產權條例，協助公司制定相關的指引</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能根據知識產權條例，配合公司營運需要，謹慎地協助公司制定相關的指引，以推動員工著重知識產權的意識，並達至公司合法營運</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL411A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用人力資源管理相關的勞工法例
2. 編號	LOCULC412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能瞭解及應用與人力資源管理相關的勞工法例，以確保公司合法地運作。
4. 級別	4
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解與人力資源管理相關的勞工法例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識香港勞工處及與勞工處工作有關的法定機構的作用及其運作</li> <li>● 認識主要勞工法例及其相關法例，包括：僱傭條例、破產欠薪保障條例、僱員補償條例、往香港以外地區就業合約條例及職業安全及健康條例等</li> <li>● 就不同範疇的法律定義有深入瞭解，包括：僱員及僱主的定義、連續性合約、工資、有薪假期、病假、工傷假、生育保障假期、遣散費、長期服務金的計算及領取資格及終止僱傭合約等</li> <li>● 認識強制性公積金計劃</li> <li>● 認識其他法定機構，包括：「香港個人資料私隱專員公署」、「平等機會委員會」、「香港廉政公署」的作用及其運作並認識相關法例</li> </ul> <p>6.2 應用人力資源管理相關的勞工法例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聯絡相關部門以瞭解行業特性、工序運作，並擬備僱傭合約以確保公司營運能符合勞工法例及其相關法例</li> <li>● 能對員工作出清楚指引及監督，以確保其行為符合法例</li> <li>● 能合法地處理勞資糾紛，並盡量避免不必要的訴訟及損失</li> <li>● 在適切的情況下，通知相關的部門與同事關於勞工法例及其相關法例上的修改及其影響</li> </ul> <p>6.3 應用與人力資源管理相關的勞工法例的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能配合與人力資源管理相關的勞工法例，協助公司制定相關的員工指引</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能瞭解與人力資源管理相關的勞工法例，配合公司營運需要，謹慎地協助公司制定相關的員工指引，以妥善地處理人力資源管理事宜</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL413A

物流業從業員  
(陸路運輸及分發)  
第五級能力單元內容

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理服務質素
2. 編號	LOCUSM507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能制定工作程序以管理服務質素。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識客戶服務原則</li> <li>● 認識優質服務原則（即比較預期與實際表現）</li> <li>● 瞭解物流及相關行業的運作和業務慣例</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 規劃、以滿足客戶要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在規劃過程中找出並評估客戶要求</li> <li>● 確保所提供的客戶服務計劃，能符合／實現與客戶擬訂的成本、質量及時間規格</li> <li>● 確保給客戶所提供的產品及服務已獲營運團隊的同意</li> </ul> <p>6.2.2 提供優質產品及或/服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照擬定的規格為客戶提供優質物流服務</li> <li>● 決定績效標準並監控團隊的表現，以滿足客戶要求</li> <li>● 使用技巧如領導、監督及輔導，協助團隊成員克服就滿足客戶要求及績效標準所面對的困難</li> </ul> <p>6.2.3 監控、調整並檢討客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就滿足客戶預期及公司的質量標準，制定程序以監控並檢討客戶服務的表現</li> <li>● 就改善客戶服務質素，制定程序以取得客戶的反饋意見</li> <li>● 有效制定、部署及使用資源，以確保所提供的優質服務能滿足客戶要求</li> <li>● 在提供客戶服務時，作出決定以解決問題</li> <li>● 在將紀錄及報告保存於公司系統及程序上</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠制定符合客戶要求及公司質量標準的服務計劃</li> <li>● 能夠管理服務團隊以提供優質物流服務</li> <li>● 能夠監控並檢討客戶服務</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理銷售團隊
2. 編號	LOCUSM508A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員作為個別營業員或團隊領導，應能應用業務策略以決定並檢討銷售目標及銷售業績。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識銷售管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識銷售管理原則</li> <li>● 認識相關條例及監管規定</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 檢討銷售團隊的業績及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 要求銷售團隊以合適細節及格式提交告報</li> <li>● 分析報告</li> <li>● 檢討銷售團隊的工作程序</li> <li>● 分析銷售、成本、利潤、銷售團隊及客戶群</li> <li>● 制定及檢討業績指標，並評估個別員工在業績指標、事業計劃及發展計劃的進度</li> </ul> <p>6.2.2 管理銷售團隊所覆蓋的區域/地區</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析並向銷售團隊交代區域/地區業務現況</li> <li>● 確保區域/地區計劃能實現每個區域/地區所指定的業績及服務目標</li> <li>● 構思區域/地區內及之間的銷售架構</li> <li>● 決定覆蓋區域/地區所需的員工及資源需求</li> <li>● 定立區域/地區的服務水平</li> <li>● 按市場需要分派適當的營業代表</li> <li>● 定期檢討區域/地區的覆蓋計劃(包括員工水平、目標及拜訪客戶的次數)</li> <li>● 向相關人士彙報所作的調整及修改</li> </ul> <p>6.2.3 按法律規定，分配營業員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定能影響營業員及日常銷售團隊管理的法例規定（例如：「防止賄賂條例」）</li> <li>● 確保以符合法例規定的做法管理銷售團隊</li> <li>● 使用獎勵及薪酬計劃發展銷售團隊，以刺激業績表現</li> </ul> <p>6.2.4 監控產品或服務的價格及成本結構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集競爭對手產品/服務的價格資料</li> <li>● 向相關人士彙報定價活動</li> <li>● 通知相關人士目前需要調整或修改的定價方針或業績目標</li> </ul> <p>6.3 檢討目標及策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定並檢討銷售團隊及個別營業代表的預算及營業額</li> <li>● 協助並安排銷售團隊舉行會議</li> <li>● 執行銷售團隊會議的決定，並定期檢討措施的成效</li> <li>● 將成果通知銷售團隊</li> <li>● 檢討銷售及定價策略，以達成銷售和服務目標</li> </ul>

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠檢討銷售團隊的業績及工作程序</li><li>• 能夠管理銷售團隊的資源及要求</li><li>• 能夠證明有能力與團隊領導合作達成銷售目標</li><li>• 能夠管理銷售團隊，以達成市場、產品或服務及區域/地區目標</li><li>• 能夠檢討及彙報銷售團隊的活動，並能提出反饋</li><li>• 能夠檢討銷售目標及銷售策略</li></ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理銷售和服務
2. 編號	LOCUSM509A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在銷售及提供服務時，維持卓越水平；並能按照公司方針及程序，尋找並洽談存貨和其他所需資源，確保供應充足。從業員亦應能主動透過尋求、評估及彙報客戶及相關人士對銷售和所提供服務的回饋，追求不斷改善業務。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有銷售管理及客戶服務管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識銷售管理原則</li> <li>• 認識客戶服務的管理原則</li> <li>• 瞭解與物流經營環境相關的行業</li> <li>• 瞭解公司方針及程序</li> <li>• 瞭解相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 監控並改善銷售及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期執行、彙報並檢討銷售和服務的方針及程序</li> <li>• 按照公司的方針及程序，為客戶服務分配足夠所需的資源</li> <li>• 確保銷售、服務目標及計劃皆能符合質量和功能規格</li> <li>• 向相關人士匯報業務、服務目標及成果</li> <li>• 監控銷售及服務的目標和計劃，確保能滿足客戶需要，並在有需要時採取適當的補救行動</li> <li>• 鼓勵員工採取主動，以滿足客戶需要</li> <li>• 向適當人士彙報業務及成效</li> <li>• 調解其他下屬所轉介的客戶投訴</li> <li>• 向客戶詢問反饋意見，並利用意見改善日後操作</li> <li>• 採取補救措施，將可能對業務引至的干擾降至最低</li> <li>• 監控並評估補救措施的效益以作日後參考</li> <li>• 確保銷售紀錄準確，並保持更新紀錄，以便授權人士取閱</li> <li>• 在需要時解讀並跟進相關報告</li> </ul> <p>6.2.2 洽談貨源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與供應商洽談及安排貨源，並向相關人士彙報進展</li> <li>• 向相關職員及管理人員授權，並交代特殊價格安排及客戶付款協議</li> <li>• 監控供應商及存貨紀錄，以保持紀錄正確及容易辨認</li> <li>• 找出並向相關人士彙報能影響貨品供應的市場因素</li> <li>• 向適當人士提交完整及準確的協商和協議紀錄</li> <li>• 即時採取修正措施處理潛在或實際供應問題</li> <li>• 為改善業績及服務尋找並開發所需的新供應商</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

	<p>6.2.3. 滿足客戶需要</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究並分析客戶需要</li> <li>• 規劃並制定業務策略加強客戶服務，以滿足客戶需要</li> </ul> <p>6.3 追求持續改進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過尋求、評估及彙報客戶和相關人士對銷售與所提供服務的的意見，主動持續改善經營運作</li> <li>• 定期檢討業務，並提出可持續改進的建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠定期記錄、監控及評估銷售業績和所提供的服務</li> <li>• 能夠匯報銷售計劃及服務目標</li> <li>• 能夠向相關人士彙報業務運作和成效</li> <li>• 能夠主動改善業績及服務運作</li> <li>• 能夠洽談並安排貨品供應</li> <li>• 能夠不斷記錄、監控及評估存貨供應</li> <li>• 能夠追求持續改善</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	監察銷售業績
2. 編號	LOCUSM510A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能管理銷售交易，並能彙報有關銷售目標及計劃的業績表現。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識銷售管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識銷售管理原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的經營環境</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> </ul> <p>6.2. 執行銷售策略及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行銷售策略</li> <li>● 按照公司的銷售策略制定銷售計劃</li> <li>● 監控銷售交易</li> <li>● 分析銷售數據及資料</li> <li>● 按照客戶需要配對產品及服務</li> </ul> <p>6.3 監控達成銷售目標的進度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定銷售目標</li> <li>● 監控銷售活動並記錄業績</li> <li>● 向組員交代業績表現</li> <li>● 檢討銷售計劃</li> <li>● 作出所需調整以達成目標</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠執行公司程序，以監控銷售交易</li> <li>● 能夠向組員交代業績表現</li> <li>● 能夠作出調整</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	推廣產品和服務
2. 編號	LOCUSM511A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能向國際市場推銷產品及/或服務，職務包括計劃、協調、檢討及彙報宣傳推廣活動。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有國際市場營銷知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識市場營銷原則</li> <li>● 認識宣傳推廣原則</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 計劃宣傳推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 參考相關資料渠道，以協助規劃宣傳推廣活動</li> <li>● 構思並評估宣傳推廣活動，以確保活動符合公司要求並適合當地文化</li> <li>● 按照市場需要規劃宣傳推廣活動</li> <li>● 與相關人士商討，決定整體宣傳推廣的目的</li> <li>● 確保宣傳推廣活動的時間表與費用皆在資源預算之內</li> <li>● 為所推廣的產品及/或服務制定行動計劃</li> </ul> <p>6.2.2 安排宣傳推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為達成預定目標，找出並安排支援宣傳推廣活動所需的資源</li> <li>● 找出、決定並分配海外及本地負責宣傳推廣活動人員的職務和責任</li> <li>● 與海外市場的目標群體建立有效關係</li> <li>● 支援參與宣傳推廣活動的海外人員</li> <li>● 運用業務網絡舉辦宣傳推廣活動</li> </ul> <p>6.3 檢討宣傳推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聽取客戶的反饋意見，以評估宣傳推廣活動的成效</li> <li>● 為制定日後改善國際宣傳推廣活動的優化計劃，評估計劃流程的成效</li> <li>● 收集反饋意見，並為日後活動作出建議</li> <li>● 分析費用及時間表，以計算宣傳推廣活動的成效</li> <li>● 為日後的發展方向，提出建議及有建設性的意見</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠表現出有能力根據相關市場的市場營銷計劃及市場研究計劃、協調並檢討宣傳推廣活動</li> <li>● 能夠檢討及彙報宣傳推廣活動的詳情，並為改善日後宣傳推廣活動的表現作出建議</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定標準作業程序
2. 編號	LOCUPD502A
3. 應用範圍	本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工作標準作業程序。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有制定作業程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識物流貨運原則</li> <li>● 瞭解與物流操作相關行業的業務操作</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 籌劃及編制標準作業程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 與相關人士討論，並確認作業程序的範圍、重點及程度</li> <li>● 評估現有程序以確保編制沒有重覆以前的工作</li> <li>● 辨認可能影響編制流程的因素</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 測試新作業程序</li> <li>● 制定績效指標以量度作業程序的成效</li> </ul> <p>6.2.2 監察作業程序的運作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 為支援員工執行新程序提供有效的介紹及監督</li> <li>● 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</li> <li>● 主動向執行作業程序的員工，收集反饋意見</li> </ul> <p>6.3 評估作業程序的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以現有績效指標評核作業程序的成效</li> <li>● 參考評估機制及公司要求，修改/刪除作業程序</li> <li>● 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</li> <li>● 按照公司信息系統及流程，管理報告、紀錄及改善建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠籌劃及編制作業程序</li> <li>● 能夠監察作業程序</li> <li>● 能夠評估作業程序的成效</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定車隊管理策略
2. 編號	LOCUPD507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服供應商。從業員應能為轄下車隊制定有效的車隊管理策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有車隊管理的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解購置或租賃貨運車輛的方法及利弊</li> <li>● 瞭解車隊運作成本的構成及計算方法</li> <li>● 瞭解外判與自行提供車隊作貨運服務的利弊</li> <li>● 瞭解車隊在公司營運的角色及作用</li> <li>● 掌握車輛折舊、棄置、更換、變賣等安排</li> <li>● 瞭解車隊的運作流程</li> </ul> <p>6.2 制定車隊管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析財務及固定資產投資的風險</li> <li>● 分析車隊的營運成本</li> <li>● 分析車隊的使用量及未來需要</li> <li>● 分析車隊的營運考慮，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 人力資源管理</li> <li>○ 科技：如全球定位系統、地理訊息系統</li> <li>○ 路線設計及班次管理</li> <li>○ 環保及能源效益</li> <li>○ 市場形象</li> </ul> </li> <li>● 評估車輛價值、折舊及資產值</li> <li>● 按實際情況，計劃售出、購入，出租、租入、棄置車輛的安排</li> <li>● 計劃車輛配置的不同方案</li> <li>● 評估不同配置方案對公司財務安排的影響</li> <li>● 評估由外部承辦或自營的成本效益</li> <li>● 撰寫報告闡釋車隊管理策略</li> </ul> <p>6.3 進行策略分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期進行策略分析以評估經營商環境</li> <li>● 找出車隊操作的目標</li> <li>● 評估車隊管理策略的成效</li> <li>● 為確保能高效及有效地使用車隊而作出調整，以實現所定立的目標</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠指出車隊管理對公司營運的重要性</li> <li>● 能夠從不同方面分析及評估車隊對公司營運及發展的角色</li> <li>● 能夠撰寫報告，闡釋所制定的車隊管理策略</li> <li>● 能夠進行策略分析</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM513A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	監察運輸作業
2. 編號	LOLTPD501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能監察運輸作業系統，以確保系統能高效運作。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有運輸作業系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識運輸業作系統（即管理整項日常運輸功能）</li> <li>• 瞭解作業系統的相關安全及效率條例</li> </ul> <p>6.2 監察作業系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執程序以改善工場作業系統</li> <li>• 通知相關人士作業系統所需的修改</li> <li>• 按照組員的技術水平及職務調配監督員工，以監察作業系統</li> <li>• 運用相應管理制度管理作業系統</li> </ul> <p>6.3 檢討運輸作業系統的效率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討程序以改善工場作業系統，並在必要時採取適當行動</li> <li>• 定期就組員的工作表現給他們反饋意見</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠監察作業系統</li> <li>• 能夠檢討運輸作業系統的效率</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	進行安全審計
2. 編號	LOCUSS502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關危險品（DG）守則、安全要求及與安全審計相關監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬規例）進行安全審核。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有安全審計的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識安全管理原則</li> <li>• 認識安全審計原則</li> <li>• 瞭解相關處理危險品/爆炸物的特殊預防措施和程序及風險性質</li> <li>• 認識當前危險品（DG）守則、安全要求，及與安全審計有關的相關監管規定（例如：《危險品條例》（香港法例第 295 章）及其附屬規例）</li> <li>• 認識物流及相關行業的業務和工作流程</li> <li>• 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 準備安全審計</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出與業務操作及物流設施相關的法例、監管機構及規定</li> <li>• 找出所需審計的物流設施及做法，並決定不符合規定的影響</li> <li>• 瞭解審計的技術要求，並找出相應的技術支援人員</li> <li>• 研究工作安排表，並確定適當的審計時間表</li> </ul> <p>6.2.2 安排安全審計</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計劃審計時間，以便在商定的時限內執行相關程序</li> <li>• 在不干擾安全標準的情況下，調整審計進行的時間，以盡量減少對工作場所造成影響</li> <li>• 與適當人士聯繫預約執行審計</li> </ul> <p>6.2.3 進行安全審核</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向受影響人士確認安全審計及操作程序的評估方法</li> <li>• 觀察並採訪獲批准的受訪者</li> <li>• 完成觀察及採訪報告</li> </ul> <p>6.3 彙報安全審計結果並提出建議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將審計過程的結果與工作程序比較</li> <li>• 與相關人士討論審計結果</li> <li>• 彙報任何不遵守的情況，並為改善安全系統提供選擇及建議</li> <li>•</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠為安全審計作出準備</li> <li>• 能夠進行安全審計結果，並彙報成效</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理疲勞管理政策和程序
2. 編號	LOCUSS503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於在物流服務供應商積極參與管理公司疲勞管理政策的管理人士。從業員應能履行適合的工作場所疲勞管理法例及規例。職務涉及應用相關規例及疲勞管理原則，以管理機構的疲勞管理方針及程序。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有疲勞管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識疲勞管理</li> <li>• 認識相關監管規定</li> <li>• 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 找出或確認疲勞管理的法律規定及責任</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就機構內部的有效疲勞管理，找出並解讀現行法律規定及責任</li> <li>• 取得並檢討現行的疲勞管理計劃、方針及程序</li> <li>• 就疲勞的潛在影響，找出、確認並檢討內部風險</li> <li>• 按照疲勞管理規例及相關責任鏈，就疲勞的潛在影響找出、確認並檢討機構服務或產品供應鏈的對外風險</li> </ul> <p>6.2.2 制定並改良疲勞管理方針及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為機構制定、檢討及改善疲勞風險管理系統執行計劃</li> <li>• 與相關人士合作制定、檢討及改善機構的疲勞管理方針和程序</li> <li>• 向機構內、外的主要利益相關者，就執行計劃及相關方針及程序徵詢反饋意見</li> <li>• 根據所收集的反饋意見，適當修改計劃、方針及程序</li> <li>• 按照機構程序，就疲勞風險管理系統的執行計劃及相關方針及程序，向管理層提交申請並取得批准</li> <li>• 向機構內相關人士，分發並簡報疲勞風險管理系統的執行計劃及相關方針和程序，以便執行</li> </ul> <p>6.2.3 採取行動執行疲勞管理方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就機構所執行的疲勞風險管理系統計劃、相關方針及程序報告，向特定人士取得報告並解讀報告內容</li> <li>• 檢討、調查及分析意外及安全事故，以辨認事故由疲勞引至的可能</li> <li>• 對報告所顯示未能正確執行疲勞管理方針及程序的資料作出分析，並啟動適當的管理層回應措施及相關行動</li> <li>• 就機構疲勞風險管理系統的執行計劃及相關方針及程序，找出可改善的機會，並採取適當行動作出所需修改</li> </ul> <p>6.2.4 找出任何違反疲勞管理規定的情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出並舉報違反疲勞管理方針的情況</li> <li>• 採取行動，以確認可能導致任何違反疲勞管理方針的人士，給他們適當反饋意見及資料，以避免現行疲勞管理流程再出現故障</li> <li>• 採取適當行動改善程序，或以能避免現行疲勞管理流程再出現故障的方式，處理機構文化</li> <li>• 按照機構程序準備、並向指定人士提交違反疲勞管理方針報告，報告內容應包含避免事件再發生所需採取的行動</li> </ul>

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

	<p>6.2.5 計劃安排足夠資源及操作系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計劃機構預算及資源分配策略，以提供足夠資源執行機構的疲勞風險管理系統</li> <li>• 就執行機構的疲勞風險管理系統，定期檢討預算及資源分配，並在需要時作出適當修改</li> </ul> <p>6.2.6 就疲勞管理方針及程序，協助培訓並考核員工</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構策略計劃機構培訓系統，以提供在職及非在職能力基礎培訓機會</li> <li>• 為組長、負責監督及培訓員工，提供足夠機會發展參與機構的疲勞管理培訓及評估活動所需的專業知識</li> <li>• 定期檢討疲勞管理培訓系統，並在需要時作出相應改善措施</li> </ul> <p>6.3 確保操作系統能符合疲勞管理規例及方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就能否遵守機構的疲勞管理規定及方針，檢討所有操作系統及標準操作程序</li> <li>• 確保操作系統能符合疲勞管理規例及方針；在需要時修改操作系統及標準操作程序，以確定能遵守規定</li> <li>• 按照責任鏈原則，與機構供應鏈上供應商或分包商相關人士作出適當討論，以確保其操作系統及標準操作程序能遵守疲勞管理規定及方針</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠找出或確認疲勞管理的法律規定及責任</li> <li>• 能夠改善疲勞管理方針及程序</li> <li>• 能夠為操作系統，計劃及安排足夠資源</li> <li>• 能夠協助培訓及評估員工對疲勞管理方針和程序的知識</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行環境保護的政策和程序
2. 編號	LOCUEP502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能根據環保法例及規定（例如：《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）及《水污染管制條例》（香港法例第358章））應用環保原則及規例，以執行並監控環境保護政策及程序。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有環境保護政策及程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識環保原則</li> <li>• 瞭解相關監管規定</li> <li>• 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 獲取並提供有關環保規例及程序的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 正確遵守環保規例的相關條款及實務守則</li> <li>• 將工作環境方針、程序及計劃的資料儲存於方便存取的地方</li> <li>• 將公司方針的任何修改，清楚正確地向工作小組解釋，並定期更新資料</li> <li>• 提供有關辨認環境風險及監控程序的資料</li> </ul> <p>6.2.2 執行危害環境的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並彙報工作場所現有及潛在危害環境的情況</li> <li>• 按照相關環保政策，評估已知對環境所造成的危害</li> <li>• 在需要時執行處理危害事故的新工作程序</li> <li>• 調查危害事故以找出起因，並執行控制措施，以按照相關環保規例及公司程序將風險降至最低</li> </ul> <p>6.3 監控環境控制程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控並檢討現行環保措施及工作程序</li> <li>• 找出所需改善的地方，並提出能改善環境控制程序的建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠取得並提供有關環保條例及程序的信息</li> <li>• 能夠執行並監控有關危害環境的程序</li> <li>• 能夠監控並檢討環境控制程序</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定地區性營運策略
2. 編號	LOCUOM518A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能全面地分析地區的特點，針對性地規劃地區性的營運策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有地區性營運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解營運策略的概念</li> <li>● 瞭解地區性的經濟規模及其服務特性</li> <li>● 瞭解地區的經濟發展及貨物處理需要</li> <li>● 瞭解地區的政治與社會文化</li> <li>● 瞭解地區政府有關物流、基建、投資等政策</li> <li>● 瞭解地區的貨源、種類及價值</li> <li>● 瞭解地區的營商環境、對加入市場的限制</li> <li>● 掌握地區的交通運輸、碼頭倉儲、覆蓋網絡、資訊基建、人才培訓的情況</li> <li>● 掌握公司在地區的合作夥伴、代理、營辦商的連繫</li> <li>● 掌握地區的時間、空間、成本計算</li> <li>● 瞭解地區的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料</li> <li>● 瞭解地區的競爭者所提供的服務及市場佔有率</li> <li>● 掌握統計學及運籌分析等分析工具</li> <li>● 瞭解物流方案及營運方針的關係</li> </ul> <p>6.2 制定地區性的營運策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 搜集外部經營環境因素的數據及資料</li> <li>● 搜集內部經營環境因素的數據及資料</li> <li>● 分析數據及資料</li> <li>● 分析及瞭解公司的優點、缺點、機會及威脅</li> <li>● 分析及瞭解公司短、中及長期的發展方向</li> <li>● 瞭解地區內政府在經營上的限制，如牌照、費用、環保等</li> <li>● 建議不同營運策略方向</li> <li>● 分析及評估不同營運策略的優勢及資源使用情況</li> <li>● 按公司及市場具體情況，制定適合公司發展的營運管理方針</li> <li>● 評估現時提供的服務是否切合營運管理方針</li> <li>● 建議新服務或改良現有服務，以切合營運管理方針</li> </ul> <p>6.3 檢討地區性營運策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 考慮客戶的發展方向，並在營運策略上予以配合</li> <li>● 若公司有全球或區域性的營運策略，在地區性營運策略上應予以配合</li> <li>● 建議有效的營運方式及策略</li> <li>● 撰寫報告書，闡釋地區性營運策略</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能全面分析影響制定地區性營運策略的因素，及公司經營方針，建議合適的營運策略</li><li>• 能夠檢討地區性營運策略</li><li>• 能撰寫報告書，闡釋地區性營運策略</li></ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM501A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定區域性營運策略
2. 編號	LOCUOM519A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能全面地分析區域的特點，針對性地規劃區域性的營運策略。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有制定區域性營運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解營運策略的概念</li> <li>● 瞭解區域性的經濟規模及其服務特性</li> <li>● 瞭解區域的經濟發展及貨物流通模式</li> <li>● 瞭解區域的地緣政治與社會文化</li> <li>● 瞭解區域內政府有關物流、基建、投資等政策</li> <li>● 瞭解區域的生產、貿易、貨源的種類及價值</li> <li>● 掌握區域的交通運輸、碼頭倉儲、覆蓋網絡、資訊基建、人才培訓的情況</li> <li>● 掌握公司在區域的合作夥伴、代理、營辦商的連繫</li> <li>● 掌握地區的時間、空間、成本計算</li> <li>● 瞭解區域內主要港口、機場、關口、中轉站的物流服務點、倉儲地點、生產或銷售點的位置、連接路線及方法等資料</li> <li>● 瞭解區域的競爭者所提供的服務及市場佔有率</li> <li>● 掌握統計學及運籌分析等分析工具</li> <li>● 瞭解物流方案及營運方針的關係</li> </ul> <p>6.2 制定區域性的營運策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 搜集外部經營環境因素的數據及資料</li> <li>● 搜集內部經營環境因素的數據及資料</li> <li>● 分析數據及資料</li> <li>● 分析及瞭解公司的優點、缺點、機會及威脅</li> <li>● 分析及瞭解公司短、中及長期的發展方向</li> <li>● 瞭解區域內各政府在經營上的限制，如牌照、費用、環保等</li> <li>● 建議不同營運策略方向</li> <li>● 分析及評估不同營運策略的優勢及資源使用情況</li> <li>● 按公司及市場具體情況，制定適合公司發展的營運管理方針</li> </ul> <p>6.3 檢討區域性營運策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估現時提供的服務是否切合營運管理方針</li> <li>● 建議新服務或改良現有服務，以切合營運管理方針</li> <li>● 考慮客戶的發展方向，並在營運策略上予以配合</li> <li>● 若公司有全球或地域性的營運策略，在全球或區域性營運策略上應予以配合</li> <li>● 建議有效的營運方式及策略</li> <li>● 撰寫報告書，闡釋區域性營運策略</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能全面分析影響制定區域性營運策略的因素，及公司經營方針，建議合適的營運策略</li><li>• 能夠檢討區域性營運策略</li><li>• 能撰寫報告書，闡釋區域性營運策略</li></ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUM502A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定電子物流培訓計劃
2. 編號	LOCUOM520A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的運作、方針及需要，為員工制定電子物流培訓計劃。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有電子物流培訓的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識電子物流培訓原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業經營者的培訓要求</li> <li>● 瞭解新入職及現有員工的培訓要求</li> <li>● 認識電子物流培訓的監管規定</li> </ul> <p>6.2 制定電子物流培訓課程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將監管規定列入電子物流培訓要求</li> <li>● 按照公司的要求訂立所需標準</li> <li>● 訂立內部培訓需要和要求</li> <li>● 評估資源要求（例如：設備、培訓教材及培訓員）以符合訓練需要</li> <li>● 按照公司需要評估培訓模式（例如：內部工作坊及機構和/或專業社團所提供的培訓服務）</li> <li>● 為員工選擇適當的培訓及發展項目</li> <li>● 按照公司要求決定培訓的優先次序及次數</li> <li>● 評估培訓計劃對公司日常運作的影響</li> <li>● 按照公司的運作及發展方向制定合適的電子物流培訓方案</li> </ul> <p>6.3 檢討電子物流培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集反饋並評估反饋</li> <li>● 找出需要改善的地方</li> <li>● 提出能加強電子物流培訓計劃成效的建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠應用電子物流培訓的知識</li> <li>● 能夠為後勤員工制定電子物流培訓</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定從業員在職訓練計劃
2. 編號	LOCUOM521A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司的營運方針、需求和人力資源狀況、監管機構及法例規定，制定員工在職訓練計劃。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 從業員在職訓練計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解培訓的概念、形式及功能</li> <li>• 明白企業員工培訓的重要性</li> <li>• 瞭解不同職級及不同職務的培訓需要</li> <li>• 明白新員工與原有員工的不同培訓需要</li> <li>• 明白監管機構、法例、行業需要對培訓的要求</li> <li>• 瞭解培訓、個人進修、員工發展的關係</li> <li>• 瞭解公司的服務質素要求</li> <li>• 瞭解內部培訓與使用培訓服務提供者的利弊</li> </ul> <p>6.2 計劃物流業員工在職訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析及釐訂培訓需要的法定要求</li> <li>• 分析及釐訂業界機構對公司的培訓標準及要求</li> <li>• 分析及釐訂公司內部的培訓需要</li> <li>• 評估培訓要求及需要的共同部分、重要性、時間性及涉及資源</li> <li>• 評估公司的設備及人才是否適合作內部培訓</li> <li>• 評估不同方法、方式作培訓的可能性及其成本效益，並決定是否提供資助予員工</li> <li>• 留意及評估監管機構、學院、學會等服務是否適合公司培訓目標</li> <li>• 選擇合適的培訓項目予不同職能的員工</li> <li>• 評估公司培訓、個人進修、員工發展等項目的替代性、互補性及認受性</li> <li>• 判別不同培訓項目的先後次序及培訓密度</li> <li>• 評估不同培訓組合計劃對公司營運及財政的影響</li> <li>• 按企業營運及發展方針，訂立合適的培訓計劃</li> </ul> <p>6.3 進行檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期收取回饋及意見</li> <li>• 找出改善培訓計劃的需要</li> <li>• 提出有效建議，以加強在職訓練計劃的操作及發展</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能按個別公司或單位的要求、日常物流作業的特別技術要求和人力需求，制定相應的員工在職訓練及發展計劃</li> <li>• 能夠檢討在職訓練計劃</li> <li>• 能撰寫報告書或指引，闡釋在職訓練計劃</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUOM504A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定專業貨物運輸培訓計劃
2. 編號	LOLTOM501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照公司需要及監管規定，為員工制定專業貨物運輸培訓計劃。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 將培訓及發展知識應用至物流運輸上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解培訓概念、模式及功能</li> <li>● 瞭解公司不同職級的培訓需要</li> <li>● 瞭解訓練對專業貨物運輸培訓的重要性</li> <li>● 瞭解新入職及現職員工的培訓需要</li> <li>● 認識監管業內培訓的相關規定</li> <li>● 瞭解內部培訓及使用培訓機構的利弊</li> </ul> <p>6.2 制定專業貨物運輸培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析及訂明培訓計劃的監管規定</li> <li>● 分析及訂明專業貨物運輸培訓的標準</li> <li>● 分析及訂明內部培訓的需要和要求</li> <li>● 評估培訓所需資源的重要性及迫切性</li> <li>● 評估內部培訓是否適合員工及公司是否有進行內部培訓所需的設備</li> <li>● 評估不同的培訓方法及模式</li> <li>● 評估培訓服務供應商</li> <li>● 評估專業貨物運輸培訓課程的互換性、兼容性及認受性</li> <li>● 評估實行培訓計劃對公司運作的財務影響</li> <li>● 按照公司政策，為不同職能的員工選擇合適的培訓項目</li> <li>● 決定不同培訓項目的優先次序及頻率</li> <li>● 按照公司要求及限制，制定合適的專業貨物運輸培訓計劃</li> <li>● 就改善專業貨物運輸培訓計劃，向學員和部門經理收集反饋及意見</li> <li>● 使用支持數據及信息，向利益相關者介紹專業貨物運輸培訓計劃</li> <li>● 按照人力資源發展計劃，制定指引，以實施專業貨物運輸培訓課程或計劃</li> </ul> <p>6.3 建立有效的專業貨物運輸系統用以：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立專業貨物運輸系統用以： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助規劃及設計專業貨物運輸培訓課程，</li> <li>2. 協助制定培訓計劃的流程及時間安排，</li> <li>3. 協助編制培訓計劃的教材，</li> <li>4. 執行專業貨物運輸課程，以及</li> <li>5. 評估培訓課程</li> </ol> </li> <li>● 建立檔案系統，有系統地記錄培訓及發展</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠將培訓及發展知識應用至專業貨物運輸上</li> <li>● 能夠制定專業貨物運輸培訓計劃</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定企業社會責任政策
2. 編號	LOCUQM507A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照企業營運時對社會的影響，制定企業社會責任方針，成為企業公民。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有企業社會責任的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解企業公民及社會責任的概念</li> <li>● 瞭解企業文化及社會責任的關係</li> <li>● 瞭解企業對社會的影響，如公平交易、平等機會、社會或社區投資、家庭文化建立、環境保護等</li> <li>● 瞭解提供物流或貨運服務時，所引起的社會問題</li> <li>● 瞭解增強社會責任對物流公司的好處</li> <li>● 瞭解物流公司的社會責任</li> </ul> <p>6.2 制定企業社會責任政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 安排或設計活動，鼓勵員工及管理層參與社會責任的活動</li> <li>● 編寫企業社會責任的目標及方針</li> </ul> <p>6.3 設立審計機制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 設立企業社會責任審計機制</li> <li>● 撰寫報告，闡釋企業社會責任的方針及未來計劃</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能按公司的規模及運作，制定合適的社會責任方針</li> <li>● 能夠設立審計機制</li> <li>● 能夠撰寫報告，闡釋有關所訂立的社會責任方針及工作計劃</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM505A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理網絡保安
2. 編號	LOCUEL503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能有效管理網絡保安。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有網絡保安知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識網絡保安原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司的程序及要求</li> </ul> <p>6.2.1 找出網絡威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為公司網絡所面對的保安威脅，執行風險分析</li> <li>● 評估並找出網絡內外所面對的威脅，例如：黑客、竊聽及病毒</li> </ul> <p>6.2.2 確定合適的控制措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為取得管理層授權批准，向管理層提交具成本效益的網絡保安改善計劃</li> <li>● 為取得管理層批准，向管理層介紹外聯或內聯網絡保安設備及控制措施如：防火牆</li> <li>● 確定為應付情況如：用戶存取或黑客攻擊、竊聽及病毒等所需在網絡安裝的保安控制措施</li> </ul> <p>6.3 建立有效的網絡保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為提供所需的安全水平，安裝並設定已獲批准的設備和控制措施</li> <li>● 定期評估網絡保安計劃的成效</li> <li>● 就維持保安完整，提出安裝額外設備及更新網絡的建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠找出網絡威脅</li> <li>● 能夠確定合適的控制措施</li> <li>● 能夠建立有效的網絡保安計劃</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	為運輸工序進行風險評估及編寫報告
2. 編號	LOCULC501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能夠運用風險評估的知識和技巧，透過對運輸工序的瞭解，為該工序進行風險評估。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 工序和風險評估的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握風險的定義、風險的種類及其所帶來的影響和各類賠償</li> <li>● 掌握不同的風險評估技術</li> <li>● 瞭解行業特性及工序運作</li> <li>● 根據工序的指示、實地觀察及意外報告等，掌握各工序於營運時所帶來的潛在風險與危害，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 體力處理操作</li> <li>○ 機械處理操作</li> <li>○ 密閉空間工作等</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 進行風險評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應用風險評估技術為工序進行風險評估。評估所有會影響從業員的健康與安全的風險，例如錯誤分析。掌握在不同情況下工具的運用、危險物品的處理等</li> <li>● 為工序編寫風險評估報告，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 將工作活動歸類</li> <li>○ 鑑別風險</li> <li>○ 計算和評估風險</li> <li>○ 估計受影響的員工</li> <li>○ 減低或清除風險的方法</li> <li>○ 總結及建議</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 進行檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集最新資訊以便作出分析，以找出內、外因素可能造成的風險及虧損</li> <li>● 評估各種風險管理工具的成效</li> <li>● 提出有效的風險管理建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠運用風險評估方法，有效地為工序和工作環境進行風險評估，並編寫報告</li> <li>● 能夠檢討並提出有效的風險管理建議</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL501A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	評估損失總值及計算索償金額
2. 編號	LOCULC502A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能於意外發生後，能夠透過分析，評估損失總值及計算索償金額。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><b>表現要求</b></p> <p>6.1 保險條款、專業從業員的意外調查報告及國際公約的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解公司與客戶之間的付運合約條款及關係</li> <li>● 瞭解保險條款，尤其對於索償的條款更需有較深入的瞭解</li> <li>● 瞭解一般海運、空運及速遞文件的作用及內容，包括：裝櫃清單、發票、提單、及分空運單等</li> <li>● 瞭解公證人、海損理算師及律師經調查意外事故後所發出的報告及建議</li> <li>● 瞭解相關國際公約的條款對計算索償金額</li> </ul> <p>6.2 評估損失總值及計算索償金額</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解公司與客戶之間的付運合約細則、意外發生的地點、時間及其原因、保險標的現況、專業從業員的意外調查報告、相關國際公約的條款、公司與客戶之間的商業關係等，評估損失總值</li> <li>● 瞭解保險條款、公司與客戶之間的付運合約細則、意外的原因、保險標的的損毀狀況、專業從業員的意外調查報告及相關國際公約的條款等，計算索償金額</li> <li>● 按不同情況及考慮因素，若有需要委派公證人、海損理算師或律師以代理人身份處理索償事宜，除評估損失總值及計算索償金額外，亦可能需要將其費用包括在內</li> <li>● 於評估損失總值及計算索償金額後，聯絡各相關部門的同事，妥善地處理與客戶之間的關係和賠償事宜等</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能於意外發生後，準確地評估損失總值及計算索償金額</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL502A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	應用商業法律知識擬備合約
2. 編號	LOCULC503A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員在擬備合約時，應能掌握商業法律知識，以保障公司的利益。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 商業法律知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 擁有相關的法律知識，包括：香港的法律制度及其法制的根源、商業組織模式、合同法、民事侵權法、知識產權法、代理法等</li> <li>● 瞭解中國法律，包括：民商法、知識產權法仲裁法等</li> <li>● 瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係等</li> </ul> <p>6.2 擬備合約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 視乎情況及合約的類別，聯絡相關的律師，以提供法律上的支援</li> <li>● 聯絡相關部門，以瞭解行業特性、工序運作及與客戶之間的合作關係，並在擬備合約時清晰地界定合約雙方的責任及權利等</li> <li>● 擬備合約條款，應盡量避免不必要的訴訟及損失</li> <li>● 分析合約無效的原因、合約的解除及違反合約的補償、處理方法及所適用的法律等</li> <li>● 能就不同類別的合約附加適切的條款，以保障公司利益</li> <li>● 聯絡相關部門，並歸納各部門對草擬合約的意見，加以修正</li> </ul> <p>6.3 擬備合約的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解商業法律，並運用相關知識擬備合約</li> <li>● 以謹慎態度擬備合約</li> <li>● 避免利益衝突</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能運用商業法律知識擬備合約，以保障公司的利益</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL506A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	委派公證人及律師處理索償
2. 編號	LOCULC504A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按不同情況及需要，適時地選用及委派合適的公證人、海損理算師及律師處理索償事宜。
4. 級別	5
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><b>表現要求</b></p> <p>6.1 保險條款的要求及公證人、海損理算師及律師的服務範圍的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解保險行業運作、保險中介人、保險公司、公證人、海損理算師及律師的工作分別</li> <li>• 瞭解一般保險條款，尤其就委派公證人、海損理算師及律師的應用條款有較深入的瞭解，並明白若違反相關條款對日後索償所產生的負面影響</li> <li>• 瞭解公證人、海損理算師及律師的主要服務及服務範圍，瞭解其日常運作及收費準則</li> <li>• 瞭解公司及海運運作，並能準確地從不同渠道瞭解事件發生經過及保險標的的損毀程度及現況</li> </ul> <p>6.2 委派公證人、海損理算師及律師處理索償事宜</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解保險條款後，考慮不同情況及因素，包括意外事故的近因、保險標的現況、損毀程度及公證人、海損理算師和律師的背景、優點、收費等。在適當時候委派公證人、海損理算師及律師以代理人身分處理索償事宜</li> <li>• 將相關資料及文件，包括意外事故發生經過、保險標的的現況、損毀程度、聯絡詳情等，清晰及準確地向保險中介人、保險公司、公證人、海損理算師及律師陳述</li> <li>• 配合公證人、海損理算師及律師的要求提供相關的資料，以便處理索償事宜</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能按不同情況及需要，適時地選用及委派合適公證人、海損理算師及律師處理索償事宜</li> <li>• 能按公司要求及考慮各種因素，選用合適的保險公司或向保險中介人處理索償事宜</li> </ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOSGIL501A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理遵守法律和法例規定
2. 編號	LOCULC505A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能識別和瞭解相關法例，並為公司業務制定能符合法定要求的法律架構，將風險降至最低，並保障產品和服務的權益。
4. 級別	5
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有法律和法例規定的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識與物流相關的法律和法例規定</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 確定業務的法律架構</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審查最適合業務架構類型的法律選擇</li> <li>● 調查業務的法定權益和責任，以確保公司受到現行法律及法例規定的充分保障</li> </ul> <p>6.2.2 監督遵守法定和監管規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確認影響物流服務架構的法定要求，並採取措施確保全面遵守法規</li> <li>● 確認影響業務運作的監管和法定要求，並採取適當措施確保全面遵守法規</li> <li>● 確定保險需要，並購買足夠保險，以確保將風險降至最低</li> <li>● 按照物主/經營者的取向及法律規定，確保登記物流服務供應商</li> <li>● 按照保安及存取規定，保持並更新法律文件及相關紀錄</li> </ul> <p>6.2.3 制定產品和服務的法定權益</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取得所有採購權的資訊，並確已保充分理解其影響</li> <li>● 制定條件，以確保生產及產品供應合乎合約和法律規定</li> <li>● 確定適用於產品使用的權益及責任，以確保向客戶傳達準確的資訊</li> <li>● 就合約的義務和權利取得法律意見</li> </ul> <p>6.3 利用法定權益</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保根據所有可利用的資訊，以知情評估方式取得產品權益</li> <li>● 決定品牌的擁有權及保護權</li> <li>● 取得合約採購權，為產品和服務提供最佳條件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠識別並理解基本業務架構的範圍</li> <li>● 能夠存取並理解運作事項的相關法律及技術意見範圍</li> <li>● 能夠確定現行業務運作符合法律及法例規定</li> <li>● 能夠確認業務運作上，涵蓋一系列服務範圍及產品運送情況的消費者權益</li> <li>● 能夠利用相關法律及法定權利保護企業的品牌和知識產權</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	審查貨運合同、保險和責任
2. 編號	LOLTLC501A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用商業法知識，審查及檢查貨運合同、保險及責任。
4. 級別	5
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p>6.1 擁有相關商業法知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 具備相關法律知識（例如：香港法律制度、合同法、代理法及商品銷售法）</li> <li>● 瞭解行業的主要特點及業務程序</li> </ul> <p>6.2.1 審查銷售合同</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審查銷售合同（或銷售合同的證明）並確認相關條款和條件，以作為整項貨運任務計算攤分費用的基礎</li> <li>● 按照銷售合同檢查買、賣相方各自的責任、權利和義務</li> </ul> <p>6.2.2 審查服務合同</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審查並確認服務合同和證明文件</li> <li>● 按照銷售合同檢查客戶及供應商相方各自的責任、權利和義務，以識別風險及問題等</li> </ul> <p>6.2.3 評估保險事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以貨運項目的關鍵風險因素角度，評估貨運所需的保險</li> <li>● 向經紀/代理安排適當保險，為貨運項目提供所需保障</li> <li>● 在發生損失或損害事故時，協助客戶按照保險條款及標準程序提出索償</li> <li>● 按照保險條款要求，就保險索償向承保方提交所有文件</li> </ul> <p>6.3 管理貨運項目的法律責任</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用適當風險分析技術，評估運輸任務中因內部錯誤或疏忽直接對客戶及第三者構成法律責任的風險</li> <li>● 安排適當責任保險，為所涉及的風險提供所需保障</li> <li>● 在發生損失或損害事故時，按照條款要求及標準程序提出保險索償</li> <li>● 按照保險條款要求，就保險索償向承保方提交所有文件</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠檢查銷售合同及服務合同</li> <li>● 能夠評估所需保險</li> <li>● 能夠管理貨運項目的法律責任</li> </ul>
8. 備註	

物流業從業員  
(陸路運輸及分發)  
第六級能力單元內容

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定銷售策略
2. 編號	LOCUSM601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於在物流服務供應商任職銷售經理的人士。從業員應能應用銷售及營銷管理知識制定公司的銷售策略。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有銷售管理及策略管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識銷售管理原則</li> <li>● 認識策略管理原則</li> <li>● 瞭解與物流運作相關行業的經營環境</li> <li>● 瞭解公司方針策及程序</li> </ul> <p>6.2.1 確定並選擇銷售策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行業務分析以研究經營環境</li> <li>● 檢討所有產品及服務現行的銷售策略</li> <li>● 找出一系列可行的策略，以提高銷售業績</li> <li>● 選擇合適的銷售策略</li> </ul> <p>6.2 構思銷售策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取得相關資料令銷售規劃決策更有成效及效率</li> <li>● 使用適當工具完成特定市場的銷售規劃</li> <li>● 構思銷售目標</li> <li>● 與相關人士合作檢討，並制定銷售目標</li> </ul> <p>6.2.3 執行銷售策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向所有相關人士說明策略計劃</li> <li>● 為所有相關人士安排舉辦簡報會，作出介紹</li> <li>● 制定並使用業績指標監控策略執行的進度</li> <li>● 在必要時作出調整</li> </ul> <p>6.3 審慎評估銷售策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用有效工具，定期評估實現目標的進度</li> <li>● 審慎檢討策略效益</li> <li>● 提出有效建議，以改善日後策略規劃流程</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠讀取、分析及整合有關公司現行銷售策略的資料</li> <li>● 能夠制定可行的銷售策略，以聯繫策略與業務規劃目標</li> <li>● 能夠為產品及服務制定優勝的銷售策略，向相關人士徵詢意見</li> <li>● 能夠制定程序及機制，以便在策略發展期間收集並彙報銷售策略</li> <li>● 能夠為銷售策略提供精簡的執程序及檢討機制</li> <li>● 能夠審慎評估銷售策略</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	分析市場數據
2. 編號	LOCUSM602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用業務及市場營銷知識，解讀國際趨勢及市場發展。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識市場營銷研究</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識市場營銷研究原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的國際經營環境</li> </ul> <p>6.2.1 解讀趨勢及市場發展</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集相關定性信息及定量數據作為分析</li> <li>● 使用相關分析工具解讀數據，並找出市場及發展趨勢</li> <li>● 就對目標市場國際業務的潛在影響，分析香港及相關國際市場的趨勢和發展</li> <li>● 在目標市場找出可影響國際業務的文化環節</li> <li>● 應用統計尺度，分析並解讀國際市場數據</li> <li>● 通過適當技巧（例如優勢、劣勢、機會及威脅(SWOT)分析）定性分析國際市場信息以檢討國際業務表現</li> </ul> <p>6.2.2 解讀競爭對手的市場表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析現有及潛在國際競爭對手的市場表現，以決定潛在的機會及威脅</li> <li>● 通過比較競爭對手的市場表現以找出市場定位</li> </ul> <p>6.2.3 彙報市場數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 解讀市場數據，以準備簡報</li> <li>● 簡報結果及建議</li> <li>● 採取適當行動</li> <li>● 確保報告的內容、格式及細節皆符合機構要求</li> <li>● 呈交調查結果及報告</li> </ul> <p>6.3 使用分析結果決定市場的吸引力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用分析結果介紹相關市場的資料如：市場趨勢、市場規模、市場增長速度、市場盈利能力、行業的成本結構及關鍵的成功因素</li> <li>● 使用分析結果評估市場的吸引力及指引營銷決定</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠為針對市場營銷活動分析市場數據，並制定營銷計劃</li> <li>● 能夠分析及彙報市場數據，包括解讀趨勢和市場發展及競爭對手的市場表現數據</li> <li>● 能夠以報告形式記錄分析結果</li> <li>● 能夠應用可影響本地及國際業務的文化、歷史、政治、經濟知識及國際事務常識</li> <li>● 能夠介紹分析結果協助作出營銷決定</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定市場營銷策略
2. 編號	LOCUSM603A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用國際業務及市場營銷知識，通過尋找並分析目標市場，挑選適當的國際市場。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有策略市場營銷管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識策略市場營銷管理原則</li> <li>● 瞭解與物流相關市場的客戶需求</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 挑選有潛質、可作進一步調查的國際市場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定是否已作好準備，在本地及國際市場營銷產品及服務</li> <li>● 列出有潛質的國際市場，作進一步調查</li> <li>● 尋找資料渠道，以便瞭解選擇國際市場的過程</li> <li>● 決定並書明標準，以決定產品及服務是否適合國際市場</li> <li>● 取得並使用資料渠道，以決定所銷售的產品及服務是否適合國際市場</li> <li>● 挑選國際市場作進一步簡介</li> </ul> <p>6.2.2 尋找目標市場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在所挑選的國家或區域，評估並挑選決定及描述產品/服務市場的方式</li> <li>● 為潛在客戶、所選擇的市場切面，界定在目標市場所提供的產品或服務</li> <li>● 尋找並挑選能符合營銷計劃要求的市場營銷策略</li> <li>● 使用現有資料來源，檢查所選擇策略是否合適</li> </ul> <p>6.2.3 簡介目標受眾</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以客戶簡介形式描述所挑選市場及所選擇的市場切面</li> <li>● 確保客戶簡介能找出客戶特色</li> <li>● 確保市場簡介能符合機構要求</li> </ul> <p>6.3 制定市場定位策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 找出並選擇符合客戶簡介及市場需求的策略</li> <li>● 使用資料渠道，評估所選擇的定位策略的成效</li> <li>● 制定市場定位計劃，以執行定位策略</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠根據既定準則、針對性的策略及定位策略描述有潛質的市場，以完成市場簡介</li> <li>● 能夠發展針對性的策略及定位策略</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理供應鏈的資訊流
2. 編號	LOCUPD606A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用供應鏈管理（SCM）知識，制定供應鏈管理策略，並改善供應鏈的效率。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識供應鏈管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識供應鏈管理原則</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的業務及工作流程</li> <li>● 瞭解公司要求</li> </ul> <p>6.2.1 執行需求驅動的供應鏈管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 參考供應鏈管理策略（例如：有效信息流、改善業務流程）分配機構內部的供應鏈管理責任</li> <li>● 按照策略要求及預算分配，購買執行供應鏈系統所需的軟件及技術</li> <li>● 設計指導經營及業務關係的程序和策略</li> <li>● 設計或重新設計配套業務流程，以協助執行策略</li> <li>● 協助利益相關者及供應商，執行供應鏈管理策略</li> </ul> <p>6.2.2 管理供應鏈</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理與策略合作夥伴的信息交流及溝通</li> <li>● 鼓勵與供應商合作，以決定供應鏈上每層的需求</li> <li>● 管理產品/服務銷售，並按照風險管理策略（例如：金融風險及信貸風險）付款</li> <li>● 與商業夥伴建立信任</li> <li>● 為應付機構、客戶及供應鏈不斷變化的需求，尋找機會調整程序及策略</li> </ul> <p>6.3 評估並提高供應鏈效率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 監控整段供應鏈及需求鏈的作業</li> <li>● 與利益相關者檢討供應鏈的成效，並找出需要改善的地方</li> <li>● 使用業務數據及報告比較預算、成效、預測及時間表與實際表現的差距</li> <li>● 檢討技術效能，並參考預算以提出改善軟件及硬件的建議</li> <li>● 使用評核結果及反饋改善並規劃日後的供應鏈管理策略</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠執行供應鏈策略</li> <li>● 能夠管理供應鏈</li> <li>● 能夠評估及評核供應鏈的效用，並提出改善建議</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理特殊貨運服務
2. 編號	LOLTPD601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照相關監管規定管理特殊貨運服務（包括危險品和特殊貨物）。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有應用特殊貨運服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解處理特殊貨物（例如：超大貨物）的監管規定</li> <li>● 擁有管理及處理危險品的相關許可證</li> </ul> <p>6.2.1 管理和安排特殊貨運項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照客戶要求及監管規定，從相關來源（例如：安全數據表）確認特殊貨物項目的要求</li> <li>● 決定貨運的特殊運輸要求（例如：包裝和標籤）</li> <li>● 找出運輸前的要求/問題（例如：貨物安全），並按照監管規定及標準作業程序解決特殊問題</li> <li>● 決定並安排整段運輸所有貨物必需的保險</li> <li>● 按照標準作業程序及監管規定，為貨物安排適當包裝</li> <li>● 按照客戶指示/要求，為所負運貨物的種類安排適當的存倉、保管及裝載服務</li> <li>● 按照客戶指示/要求，安排往/來碼頭、機場、貨運站接載貨物</li> <li>● 確保符合所有海關及其他監管機構的要求</li> <li>● 完成填寫特殊貨運服務所需的文件</li> <li>● 向所有參與貨運各方提供適當指引</li> </ul> <p>6.2.2 管理和安排運送危險品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就所運送的危險品，向客戶或其他渠道（例如：安全數據表）確認並澄清（如有需要）要求</li> <li>● 決定所涉及危險品的類別</li> <li>● 按照適當監管規定找出並管理所涉及的運輸風險</li> <li>● 找出所涉及危險品類別運輸前的要求/問題（例如：貨物的裝載和裝卸），並按照標準程序及條例處理問題</li> <li>● 按照監管規定安排適合危險品的包裝</li> <li>● 安排往/來碼頭、機場、總站接載危險品</li> <li>● 確保已符合所有海關及其他監管部門的規定</li> <li>● 向所有參與危險貨運各方提供適當指引</li> </ul> <p>6.2.3 完成文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 完成所有必需填寫的表格及其他文件</li> <li>● 按照適當程序及監管規定，將數據輸入資訊科技系統</li> <li>● 將所出現的問題及所採取的相應行動作出報告</li> </ul> <p>6.3 監控運送特殊貨物和危險品的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用相關追蹤系統（例如：全球定位系統），監控並追蹤過境的特殊貨物及危險品</li> <li>● 辨認問題並採取適當行動，解決所發現的問題</li> <li>● 就有關特殊/危險品的運送情況，與適當人士及客戶保持聯繫，並採取行動解決可能出現的問題</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠應用特殊貨運服務知識</li><li>● 能夠管理並安排特殊貨運項目</li><li>● 能夠管理並安排運送危險品</li><li>● 能夠完成並處理所有需要填寫的文件</li><li>● 能夠監控運送特殊貨物和危險品的成效</li></ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理貨物保安
2. 編號	LOCUSS601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於負責積極參與管理運送貨物保安程序的人士。從業員應能遵守涵蓋保安程序管理的相關標準、守則及監管規定。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有保安程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識特殊預防措施、保安程序及潛在風險</li> <li>● 認識特殊預防措施和程序，以及運送高風險貨物的風險性質</li> <li>● 認識保安系統原則</li> <li>● 認識運輸路線的牌照及許可證要求</li> <li>● 瞭解管理物流保安的相關組織（例如：ICAO, IATA, WCO及GAO）</li> <li>● 瞭解相關保安規定，包括保安計劃（例如：RAR及ISPS）、保安概念（例如：AEO）及保安方案（例如：C-TPAT）</li> <li>● 瞭解物流及相關行業的業務和工作流程</li> <li>● 瞭解公司的保安政策和程序、相關標準、守則及監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 評估安全風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢討盜竊、破壞及安全漏洞紀錄，以確定過去安全事故</li> <li>● 確認相關的物流保安規定</li> <li>● 評估設施、設備、庫存、人員、信息及操作程序的潛在風險</li> <li>● 審慎評估來自現有保安措施的各種風險</li> <li>● 留意現行保安程序與所發現的差距之間的差異</li> </ul> <p>6.2.2 訂明安全要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據保安風險評估，調整並決定程序及設備</li> <li>● 以書面形式記錄保安安排，及制定執行策略</li> <li>● 按照公司要求準備保安計劃的最終版本，並傳閱以獲取反饋意見</li> <li>● 回應利益相關者的反饋意見及問題，並將詳情納入計劃</li> </ul> <p>6.2.3 設計及執行安全計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 編排運輸計劃詳情、特殊預防措施及程序、裝載機風險的性質、監督員工和部門經理</li> <li>● 為運輸路線或轉運點，取得並確認相應牌照及許可證</li> <li>● 就風險管理，審慎評估潛在風險或危害</li> <li>● 按照相關工作程序及監管架構檢查所收集的信息</li> <li>● 為活動所需的特別批准或工作程序的修改，取得授權或批准</li> <li>● 向相關人士交代保安程序</li> <li>● 決定實施的優先次序，並通知相關人士</li> <li>● 決定工作所需的能力要求分配、培訓，並評估員工以達要求</li> <li>● 取得並分配所需資源（例如：設施及設備）</li> <li>● 為能達到需求安排工作場所的設備及職員</li> <li>● 為能提高保安表現試用並修改保安策略及程序</li> <li>● 應用溝通方法，向相關人士解釋公司操作程序及方法</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

	<p>6.2.4 協調緊急情況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照安全計劃協調事故</li> <li>• 按照安全計劃觀察並彙報潛在保安風險</li> </ul> <p>6.3 監察和檢討系統表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將保安報告分類及整理</li> <li>• 比較報告，以找出違反保安事故的趨勢</li> <li>• 收集相關資料，以評估目前的保安表現</li> <li>• 修改保安要求，以應付內、外經營環境的變化</li> <li>• 修改保安的計劃及程序，以糾正所發現的差距</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠應用保安程序的知識</li> <li>• 能夠評估保安風險</li> <li>• 能夠指出保安要求，並制定實施策略</li> <li>• 能夠設計並檢討保安程序及系統的表現</li> <li>• 能夠找出風險及危險所在，並能規劃工作盡量減低風險</li> <li>• 能夠監察及檢討保安表現</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定環境保護的政策和程序
2. 編號	LOCUEP601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能按照環境保護法例及規定（例如：《空氣污染管制條例》（香港法例第311章）及《水污染管制條例》（香港法例第358章））制定環境保護政策和程序。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有環境保護政策及程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識環境保護原則</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 分析有關環境保護規例及程序的資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析當前的環境保護政策和程序，並找出關鍵因素及問題</li> <li>● 分析和監控能影響環境保護政策及程序效益的因素</li> <li>● 找出對環境保護的需要及能力並就結果諮詢利益相關者</li> <li>● 分析並找出能影響環境保護政策及程序的法例和機構政策及程序</li> </ul> <p>6.2.2 制定環境保護政策及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與持分者進行諮詢及談判</li> <li>● 制定並記錄物流營運的環境保護政策及程序</li> <li>● 辨認、制定及記錄支援流程所需的程序</li> <li>● 審批政策及程序</li> </ul> <p>6.2.3 交代環境保護政策及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將結果通知持分者</li> <li>● 公佈環境保護政策及程序</li> <li>● 推廣政策及程序</li> </ul> <p>6.3 審慎評估環境保護政策及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析並監察績效制度，以評估政策及程序對實現計劃和目標的供獻</li> <li>● 審慎評估環境保護政策及程序，以找出對環境保護政策及程序所需作出的修改</li> <li>● 公佈並記錄所修訂的環境保護政策和程序</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠決定環境保護規定，並能在需要時作出相應調整，以確保環境保護政策及程序的成效</li> <li>● 能夠有效地啟動、制定及監控政策及程序</li> <li>● 能夠啟動任何有需要的補救行動</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定風險管理方案
2. 編號	LOCULC601A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能夠運用風險管理知識和技巧，透過對運輸工序的掌握，為不同工序制定風險管理方案。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 風險管理的認知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握風險管理的定義，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 風險管理的重要性</li> <li>○ 風險管理的理論：</li> <li>○ 迴避風險</li> <li>○ 避免損失</li> <li>○ 減低損失程度</li> <li>○ 風險轉移</li> <li>○ 風險保留</li> </ul> </li> <li>● 掌握現代風險管理模式，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 風險管理發展現況</li> <li>○ 危機過程的處理方法</li> <li>○ 危機後的風險管理策略</li> </ul> </li> <li>● 掌握如何評估風險，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 風險損失度的重要性</li> <li>○ 風險量度</li> </ul> </li> <li>● 掌握如何控制風險，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 風險控制的重要性</li> <li>○ 預先評估風險</li> <li>○ 事前風險控制和事後財務性補償</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 制定風險管理方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握海運、空運或速遞的各項工序和特性，並運用風險管理的知識及技巧，制定風險管理方案，包括：成立風險管理委員會、制定風險監察計劃、分析風險管理工具、檢討機制等</li> <li>● 分析意外的代價及安全作業的好處</li> <li>● 評估各控制風險方案的利與弊</li> <li>● 與各部門商討日常運作的需要以制定合適及有效的風險管理方案</li> <li>● 與保險中介人或保險公司商討日常運作的需要，以制定合適有效的風險轉移方案</li> <li>● 在制定風險管理方案時，需全面考慮職業安全、健康及環保等因素</li> </ul> <p>6.3 檢討風險管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定績效指標，以評估風險管理計劃</li> <li>● 收集信息以評估風險管理計劃的成效</li> <li>● 進行形勢分析，以確定影響表現的內部及外在因素</li> <li>● 提出有效建議，調整績效指標和/或風險管理計劃</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用與風險管理相關的知識，對海運、空運或速遞業的運作，作理性分析，評估各項風險對公司營運所帶來的影響</li><li>• 能制定有效的風險管理方案</li><li>• 能夠檢討風險管理計劃</li></ul>
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUIL601A

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	建立符合法律和立法規定的承諾
2. 編號	LOCULC602A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用法律知識，建立符合業務的法律和立法規定。
4. 級別	6
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;">表現要求</p> <p>6.1 擁有與物流行業相關的法律和立法規定的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識相關的法律和立法規定</li> <li>● 瞭解與物流相關行業的經營環境及操作環境</li> <li>● 瞭解公司的方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 檢查現時業務是否符合法律制度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用適當渠道找出可選擇的經營法制架構</li> <li>● 決定能影響業務運作的關鍵法律事項</li> <li>● 比較影響不同形式合約的問題</li> <li>● 檢查財務交易的法律環節</li> <li>● 決定產品和服務銷售的法律規定</li> <li>● 檢查電子商務的法律影響</li> </ul> <p>6.2.2 分析進行商業交易各方所涉及的職責和責任</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確定與資產擁有權及知識產權相關的法律規則</li> <li>● 應用與風險轉移相關的法律規則</li> <li>● 設計並發出遵守相關法例的保證書</li> <li>● 確保物流運作及產品的保險符合相關法例</li> <li>● 查明解決爭議的法律補救措施及可擇選的執行方案</li> </ul> <p>6.2.3 分析及應用商業和合同法的原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定有效的合約要求</li> <li>● 應用在違反合約時可使用的補救辦法</li> <li>● 就合同的義務及權利與業務的法律責任，諮詢法律意見</li> <li>● 與相關人士商討並取得採購合約</li> <li>● 確定物業的業權，並完成合同安排</li> <li>● 分析專利權及其他商業協議的原則</li> </ul> <p>6.2.4 分析法律如何能保障知識產權</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定與知識產權相關的主要原則</li> <li>● 比較各項知識產權</li> <li>● 就國際貿易專利權，決定相關的法律運作</li> <li>● 應用商業交易的版權法</li> <li>● 分析營商環境中規管專利及商標的方法</li> <li>● 應用知識產權的專利原則</li> </ul>

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

	<p>6.3 遵守法則、條例和監管規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立制度以確定經營權利及法律責任</li> <li>● 確定並遵守稅務原則、規定和程序</li> <li>● 確定並維護法律紀錄和文件，以確保其安全及可取閱</li> <li>● 管理產品/服務的條款，以保障並遵守法律權利及責任</li> <li>● 調查違反法律規定的地方，並採取糾正行動</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠檢查現時業務是否符合法律制度</li> <li>● 能夠利用相關的法律及法定權利保障業務品牌和知識產權</li> <li>● 能夠描述並遵守法律及立法規定</li> <li>● 能夠為業務操作建立適當的報告程序及紀錄保存制度</li> <li>● 能夠在限期內處理與業務及遵守法規有關的文件</li> </ul>
8. 備註	

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	研究法規的要求和問題
2. 編號	LOCULC603A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能識別並調查不同環節法規的影響、問題及政策意義。本能力單元亦適用於公司內部或外來顧問，負責為客戶執行研究不同環節法規的法規研究員或法規管理組成員。
4. 級別	6
5. 學分	9 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有商業研究的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識研究目標</li> <li>• 認識研究計劃</li> <li>• 認識數據收集</li> <li>• 認識數據分析</li> <li>• 能按照研究結果制定結論及建議</li> </ul> <p>6.2.1 闡明研究的目的和範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶及相關人士闡明研究目的和範圍</li> <li>• 記錄研究目的和範圍</li> </ul> <p>6.2.2 制定研究計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定研究方法，令研究結果有效可靠</li> <li>• 為提出的項目準備研究計劃</li> </ul> <p>6.2.3 收集所需的研究數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以適當的研究技巧及資源，收集符合研究計劃的研究數據</li> <li>• 從適當渠道收集並解讀與法規要求和相關系統有關的國際標準資訊</li> </ul> <p>6.2.4 審慎分析所收集的數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用既定方法分析數據</li> <li>• 與相關人士評估及討論結果</li> <li>• 按照與項目目標和目的相關的程度，組織、解讀並檢討所收集的數據</li> <li>• 在向相關人士解讀研究數據時，提出問題及不明朗因素，並恰當地解決問題</li> <li>• 組織已理解的研究數據，以使用作日後分析</li> </ul> <p>6.2.5 制定研究結果和成果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照項目目標審慎評估初步研究結果和成果</li> <li>• 與相關人士制定研究結果、問題及建議</li> <li>• 收集所需的額外數據及分析，以澄清研究結果和問題</li> </ul> <p>6.2.6 記錄及發放研究成果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照已商定的結構和格式準備報告草案，並向相關人士徵詢反饋和意見</li> <li>• 徵詢反饋，並編輯報告</li> <li>• 在出版前校對報告</li> <li>• 確保報告內的結果、成果及建議，皆已獲相關人士批准</li> <li>• 按照已商定的安排編制報告，並將報告發給指定人士</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠完成以法規要求或法規方案/管理系統作為關鍵環節或問題的研究項目</li> <li>• 能夠應用法規要求的知識，知識需符合機構的研究方法，並為適用於法規研究項目的技巧</li> </ul>
8. 備註	

物流業從業員  
(陸路運輸及分發)  
第七級能力單元內容

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	預測市場和業務需求
2. 編號	LOCUSM701A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用業務及營銷知識，預測市場及業務需要。
4. 級別	7
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有策略營銷管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識市場調研原則，並展示有收集/使用從各渠道及領域所取得營銷數據的技能</li> <li>● 認識策略營銷管理原則，並展示有技能制訂計劃，以實現策略營銷目標</li> <li>● 瞭解物流相關市場客戶的需要，並能預測不同營銷方案客戶的具體需要和情緒</li> <li>● 瞭解公司方針和程序，以確保所制定的策略營銷計劃能適合公司</li> </ul> <p>6.2.1 收集市場情報</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立系統以收集及分析從各渠道收集所得的市場情報數據</li> <li>● 通過網絡聯繫活動及參加活動如貿易展銷會、會議和/或專業發展活動等，收集並以書面形式記錄市場情報</li> <li>● 尋找並取得合適的市場情報渠道</li> <li>● 評估提供市場情報的商業服務，及市場情報的質量</li> <li>● 就市場情報如何影響業務及營銷表現分析情報</li> </ul> <p>6.2.2 檢討業務實力及表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解並確認公司的客戶群、核心活動、商業價值及方向</li> <li>● 就本身資源和能力作出 SWOT 評估，找出公司面對市場機會及威脅時擁有的優勢和弱勢</li> <li>● 檢討營銷表現與營銷策略的效果及效率</li> <li>● 評估業務資源及實力，以找出需要改善的地方</li> <li>● 退出或重新發展表現欠佳的产品/服務</li> </ul> <p>6.2.3 評估特定市場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨認並檢查能影響一般經營業務的環境、政治、道德及法律限制</li> <li>● 分析趨勢及特定市場微觀業務發展的影響</li> <li>● 為檢討業務表現分析市場信息</li> <li>● 分析競爭對手表現，及找出潛在的業務機會或威脅</li> </ul> <p>6.2.4 對企業如何能滿足目標市場目前及發展中的需求作出評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審慎評估各預測模型及技術的利與弊，並挑選適合公司的最佳選擇</li> <li>● 使用所選擇的預測模型及技術，預測新興市場的需求</li> <li>● 找出與機構優勢或實力聯繫的市場轉變</li> <li>● 決定公司的目標市場縫隙</li> <li>● 找出能提高業績或回應市場機會所需修改的業務需求</li> <li>● 為實現目標任務，制定有效的策略營銷計劃</li> </ul>

物流業能力標準說明  
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠執行分析，以預測市場及業務需求</li><li>● 能夠收集市場情報</li><li>● 能夠檢討目前的業績及實力</li><li>● 能夠評估各特定市場</li><li>● 能夠評估並採用合適的預測模型及技術</li></ul>
8. 備註	

物流業(陸路運輸及分發)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合名稱	資歷級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
1	一般技能 (陸路運輸及分發)	1	一年陸路運輸及分發經驗	基本主要能力包括: 應用物流業的基本知識、行業用語及各類貨運電腦報表,並能正確地搬運貨物	LOCUEL101A *#	應用各類貨運電腦報表
					LOSGCN101A #	應用貨櫃基本知識
					LOCUSH106A *#	搬運散貨
					LOAFCN101A *	使用空運行業用語、代碼及縮寫
					LOLTOM101A	認識物流及陸路運輸的行業用語
					LOSGCN102A #	認識物流航運貨運行業用語
2	職安健 (陸路運輸及分發)	2	三年物流業經驗,當中包括一年職安健程序執行工作	基本主要能力包括: 認識危險品,應用有關安全規則和規例,認識及執行職安健程序	LOCUSS204A	認識危險品及其特性
					LOCUSS205A	使用消防設備
					LOCUSS206A	認識職業安全及健康程序
					LOCUSS207A	遵照工作場所的安全及保安程序
					LOCUSS303A	應用安全工作的規則和規例
					LOCUSS304A	執行職安健程序
3	危險品/有害物品處理 (陸路運輸及分發)	2	三年物流業經驗,當中包括一年危險品/有害物品處理工作	基本主要能力包括: 識別和標籤各類危險品/有害物品,並執行危險品/有害物品處理、裝卸及準備事宜	LOCUSS204A	認識危險品及其特性
					LOCUCT206A	識別和標籤爆炸品和危險物品
					LOWHCT204A	為運載危險品作準備
					LOCUCT301A	裝卸爆炸品及危險品
					LOCUCT302A	處理危險品/有害物品
4	危險品/有害物品管理 (陸路運輸及分發)	4	六年物流業經驗,當中包括三年物流安全管理	基本主要能力包括: 執行物流運輸的安全管理工作,並制定對危險品/有害物品的儲存及運輸程序	LOCUSS403A	執行運輸法規遵守的體系
					LOCUSS404A	執行運送危險品/有害物品的安全標準
					LOCUSS405A	制定並執行危險品/有害物品的儲存程序
					LOCUSS409A	制訂運輸高風險貨物的程序
					LOCUSS410A	管理及處理突發事故
5	貨物操作 (陸路運輸及分發)	2	三年物流業經驗,當中包括一年貨物操作工作	基本主要能力包括: 執行貨物配送及準備事宜,並處理貨物移動及裝卸操作	LOCUCT204A	裝卸貨物
					LOCUCT205A	移動貨物
					LOCUCT207A	為貨物轉運作準備
					LOCUCT208A	執行貨物配送
6	運輸操作 (陸路運輸及分發)	2	三年物流業經驗,當中包括一年陸路運輸工作	基本主要能力包括: 應用基本陸路運輸知識,以執行貨物轉運及配送	LOLTOM201A	應用基本陸路運輸知識
					LOLTPD201A	使用街道圖及預定路線
					LOCUCT207A	為貨物轉運作準備
					LOCUCT208A	執行貨物配送
7	運輸管理 (陸路運輸及分發)	3	五年物流業經驗,當中包括二年陸路運輸管理工作	基本主要能力包括: 籌劃有關車隊調度及編制,並協調裝卸操作	LOCUPD301A	評估客戶的運輸要求
					LOCUPD302A	協調裝卸操作
					LOCUPD304A	籌劃路線
					LOCUPD305A	協調車隊運作

物流業(陸路運輸及分發)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合名稱	資歷級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
8	電子物流 (陸路運輸及分發)	3	五年物流業經驗，當中包括二年陸路運輸電子物流工作	基本主要能力包括: 應用資訊及通訊科技知識及網絡平台，以執行物流運輸作業相關事宜	LOCUEL211A	處理貨運電子文件
					LOCUEL214A	執行電子作業平台操作
					LOCUEL305A	應用資訊及通訊科技知識
					LOLTEL301A	應用網絡平台以提供陸路運輸服務
					LOCUEL308A	執行物流業內相關的電子商貿作業程序

備註: \*# 通用於「空運及快遞」、「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」或「海運」的《能力標準說明》

\* 「空運及快遞」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」《能力標準說明》

# 「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「海運」《能力標準說明》

物流業(通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合名稱	資歷級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
1	營運管理 (行政)	3	五年物流業經驗，當中包括二年行政管理工作	基本主要能力包括： 處理有關公司基本行政事宜	LOCUOM203A **	獲取經營貨運業務所需的牌照及行政安排
					LOCUOM302A **	協調公司部門、商業夥伴及承辦商之工作
					LOCUIL305A **	處理保險證書、保單或相關文件
					LOCUOM411A **	執行財務分析及成本控制
					LOCUIL401A **	執行風險管理方案
					LOCUIL405A **	處理公眾責任索償
2	營運管理 (人力資源)	4	六年物流業經驗，當中包括三年人力資源管理工作	基本主要能力包括： 處理有關物流公司人力資源管理事宜	LOCUOM405A **	解決公司勞資糾紛
					LOCUIL404A **	處理勞工保險索償
					LOCUIL409A **	應用物流業相關的職業健康及安全法例
					LOCUIL413A **	應用人力資源管理相關的勞工法例
3	營運管理 (承辦合約)	4	六年物流業經驗，當中包括三年承辦合約管理工作	基本主要能力包括： 處理有關公司合約承辦、招標管理事宜及監管供應商表現	LOCUOM401A **	監管承辦商的工作表現
					LOCUOM402A **	設計及擬備標書
					LOCUOM403A **	擬備建議書
					LOCUOM407A **	監管供應商表現
					LOCUOM415A **	管理招標過程
					LOCUOM416A **	與承辦商／供應商商議續約、解約及完約安排
4	營運管理 (設施)	3	五年物流業經驗，當中包括二年設施管理工作	基本主要能力包括： 處理有關公司的物流設施管理事宜	LOCUCN202A **	基本統計學運用於物流運作
					LOCUOM406A **	設立物流機械設備技術指標
					LOCUOM413A **	考核及提升運輸效率
					LOSGSH303A #	檢查機械設備
5	客戶管理	4	六年物流業經驗，當中包括三年客戶管理工作	基本主要能力包括： 管理日常客戶服務、處理有關公司的客戶關係事宜及管理客戶服務中心	LOCUSM402A **	管理客戶服務中心
					LOCUSM405A **	分析物流業市場現況及趨勢
					LOCUSM407A **	分析客戶的貨運需要
					LOCUSM408A **	擬定客戶關係策略
					LOCUSM411A **	分析客戶業務狀況
					LOCUPD401A **	掌握不同進出口貿易模式的物流需要
6	品質管理	3	五年物流業經驗，當中包括二年品質管理工作 (須包括執行品質管理培訓項目之工作)	基本主要能力包括： 執行日常有關品質管理事宜及處理貨運及物流服務質素問題	LOCUCN202A **	基本統計學運用於物流運作
					LOCUQM301A **	處理貨運及物流服務質素問題
					LOCUQM302A **	執行品質管理培訓項目
					LOCUQM303A **	執行環境管理程序
					LOCUQM305A **	檢查及校準量度設備

物流業(通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合名稱	資歷級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
7	品質管理	4	六年物流業經驗，當中包括三年品質管理工作（須包括執行品質管理審核及編寫品質保證程序）	基本主要能力包括： 執行有關品質管理審核事宜，並協助管理層制定相關標準	LOCUQM401A **	執行品質管理審核
					LOCUQM402A **	推廣基層品質管理文化
					LOCUQM403A **	編寫品質保證程序
					LOCUQM406A **	制定提升員工品質管理文化及水平的措施
					LOCUQM410A **	制定品質管理系統標準
					LOCUQM411A **	制定公司服務承諾
8	環境管理	4	六年物流業經驗，當中包括三年環境管理工作	基本主要能力包括： 執行有關環境管理事宜，並協助管理層制定相關環境標準	LOCUQM303A **	執行環境管理程序
					LOCUQM404A **	制定環境管理方針
					LOCUQM407A **	評估工序對環境的影響
					LOCUQM408A **	提升員工保護環境意識
9	市場營銷	4	六年物流業經驗，當中包括三年市場營銷工作	基本主要能力包括： 向客戶推銷及銷售相關貨運產品和服務、帶領銷售團隊及與客戶建立關係	LOCUSM412A	與客戶建立關係
					LOCUSM413A	帶領銷售團隊
					LOCUSM414A	推銷產品和服務
					LOCUSM319A	銷售產品及服務
10	客戶服務	3	五年物流業經驗，當中包括二年客戶服務工作	基本主要能力包括： 執行及協調日常有關客戶服務事宜	LOCUSM213A **	處理客戶貨物追蹤
					LOSASM201A	提供客戶服務
					LOCUSM315A	提供貨運服務
					LOCUSM318A	協調客戶服務
11	文件處理	2	三年物流業經驗，當中包括一年文件處理工作	基本主要能力包括： 擬備、處理及查核相關運輸及操作文件	LOCUIE207A	擬備運輸文件
					LOCUIE208A	按貨運需要核查所需證明及文件
					LOCUIE209A	處理危險品、管制貨物及課稅品文件安排
					LOCUIE211A	準備操作文件
					LOSAPD201A	執行工作的基礎計算
12	海關申報	2	三年物流業經驗，當中包括一年海關申報工作	基本主要能力包括： 擬備及查核海關申報所需證明及運輸文件，並執行有關海關申報事宜	LOCUIE207A	擬備運輸文件
					LOCUIE208A	按貨運需要核查所需證明及文件
					LOCUIE210A	安排海關申報
					LOCUIE305A	貨物商品分類
13	清關處理	3	五年物流業經驗，當中包括二年清關處理工作	基本主要能力包括： 協調及處理有關清關程序，並執行邊境清關事宜	LOCUIE212A	處理海關清關程序
					LOCUIE302A	應用特定許可證處理清關
					LOCUIE303A	協調貨物到保稅/完稅區
					LOCUIE304A	執行邊境清關
					LOCUIE305A	貨物商品分類

物流業(通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合名稱	資歷級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
14	物流保安	3	五年物流業經驗，當中包括二年物流保安工作	基本主要能力包括： 執行相關物流保安操作及程序	LOWHCT209A	執行貨物安全操作
					LOCUSS301A *#	運用保安科技協助處理貨運保安事宜
					LOSGSS301A #	執行海運保安計劃
					LOAFSS301A *	執行空運保安管制程序
					LOCUSS305A	執行工作場所的安全程序
					LOCULC303A	遵守與物流業有關的監管規定
15	環境保護	3	五年物流業經驗，當中包括二年環境管理工作	基本主要能力包括： 執行有關環境保護程序，並協助管理層制定環保方案	LOCUEP201A	認識並執行基本環保方案
					LOCUEP301A	應用環境保護程序
					LOCUEP402A	評估工序對環境的影響
16	貨物操作	2	三年物流業經驗，當中包括一年處理貨物工作	基本主要能力包括： 操作貨物裝卸設備，移動及裝卸貨物	LOWHCT202A	評估設備的操作性能
					LOCUCT204A	裝卸貨物
					LOCUCT205A	移動貨物
					LOWHCT301A	操作貨物裝卸設備
17	安全操作	3	五年物流業經驗，當中包括二年貨物安全處理工作	基本主要能力包括： 執行貨物安全操作及相關安全應急程序	LOWHCT209A	執行貨物安全操作
					LOCUSS305A	執行工作場所的安全程序
					LOWHSS301A	執行應急程序
					LOCUSS402A	執行緊急事故程序
18	人力資源培訓	4	六年物流業經驗，當中包括三年人力資源培訓工作	基本主要能力包括： 執行有關物流培訓計劃，並籌備工作介紹/入職培訓程序	LOCUOM305A	籌備工作介紹/入職培訓程序
					LOCUOM306A	執行品質管理培訓項目
					LOCUEL408A	執行電子物流培訓計劃
					LOLTOM401A	設計並執行專業貨物培訓計劃
					LOCUOM418A	培訓銷售團隊
19	營運管理(紀錄)	3	五年物流業經驗，當中包括二年紀錄管理工作	基本主要能力包括： 制定值勤名單、監察出勤紀錄及管理業務紀錄等有關營運管理事宜	LOCUOM204A	進行日常行政工作
					LOCUOM303A	制定值勤名單
					LOCUOM304A	監察出勤紀錄
					LOSAOM301A	保存及管理業務紀錄
					LOSAPD301A	使用和提交數據/信息
					LOSAPD305A	展示工作場所的有效溝通
20	品質管理(應用)	3	五年物流業經驗，當中包括二年品質管理工作	基本主要能力包括： 執行日常有關品質管理事宜及處理貨運及物流服務質素問題	LOCUQM306A	處理貨運及物流服務質素問題
					LOCUQM307A	應用品質管理知識
					LOSAQM301A	應用質量控制程序
					LOSAQM302A	應用質量控制系統

物流業(通用)「過往資歷認可」能力單元組合

	能力單元組合名稱	資歷級別	年資及相關工作經驗	主要能力撮要	單元編號	能力單元名稱
21	品質管理(制定)	4	六年物流業經驗，當中包括三年品質管理工作	基本主要能力包括： 執行有關提升品質的措施，並協助管理層制定相關標準	LOCUQM412A	制定提升品質的措施
					LOCUQM413A	制定品質管理系統標準
					LOCUQM414A	制定公司服務承諾
22	電子物流(應用)	2	三年物流業經驗，當中包括一年電子物流工作	基本主要能力包括： 處理電子物流系統網頁或平台的基本保養、更新、保安及有關作業事宜	LOCUEL210A	執行公司網頁保養
					LOCUEL211A	處理貨運電子文件
					LOCUEL212A	執行電子文件保安工作
					LOCUEL213A	應用貨物電子識別技術
					LOCUEL214A	執行電子作業平台操作
23	電子物流(設計)	4	六年物流業經驗，當中包括三年電子物流工作	基本主要能力包括： 處理基本電子物流系統的設計、保安、更新及作業事宜，並協助管理層執行電子物流培訓計劃	LOCUEL406A	設計物流業內電子商貿作業程序
					LOCUEL407A	設計物流業電子文件保安系統和程序
					LOCUEL408A	執行電子物流培訓計劃
					LOCUEL409A	制定物流業內相關單位電子訊息處理流程
					LOCUEL410A	設計電子物流作業網頁
					LOS AEL401A	執行客戶服務的資訊系統
24	基本法例及原則(規管)	4	六年物流業經驗，當中包括三年應用物流業相關的基本法例及原則的工作	基本主要能力包括： 取得各項與物流業相關的現行法例資料、瞭解法規要求及法律責任，並應用相關的法例及原則以協助公司制定作業指引	LOCULC406A	提升員工認識和遵守物流業的相關法規
					LOCULC408A	應用物流業相關的環保法例及公約
					LOCULC409A	應用物流業相關的職業安全及健康法例
					LOCULC410A	應用防止貪污及賄賂條例
					LOCULC411A	認識知識產權及避免侵權行為
					LOCULC412A	應用人力資源管理相關的勞工法例
25	保險及索償	4	六年物流業經驗，當中包括三年保險及索償處理工作	基本主要能力包括： 處理各項與物流業相關的保險及索償	LOCULC301A	核實保險證書、保單或相關文件
					LOCULC401A	執行風險管理方案
					LOCULC402A	與經紀人安排保險
					LOCULC403A	撰寫索償報告
					LOCULC404A	處理貨物損毀索償
					LOCULC405A	處理設施、設備及機器損毀索償
					LOCULC407A	處理物流及運輸經營者責任索償

備註: \*# 通用於「空運及快遞」、「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」或「海運」的《能力標準說明》

\* 「空運及快遞」的能力單元，詳細內容可參閱「空運及快遞」《能力標準說明》

# 「海運」的能力單元，詳細內容可參閱「海運」《能力標準說明》

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠牢記所學，並能藉著其他人的構思顯示出對少數範疇的初步理解</li> <li>- 能夠運用基本技能</li> <li>- 能夠接收及傳遞資料</li> <li>- 在督導或推動之下，能夠運用基本工具及材料</li> <li>- 能夠將學習得來的回應應用於解決問題上</li> <li>- 在熟悉的私人及/或日常環境下工作</li> <li>- 在推動之下，須顧及部分可確定的工作後果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 主要在嚴謹界定及高度有規律的情況之下工作</li> <li>- 執行重複及可預計的工序</li> <li>- 執行清楚界定的工作</li> <li>- 履行有相當局限的職責範圍</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 在清楚指導下，能夠執行常規性及性質重複的工作</li> <li>- 在嚴謹監督下執行受指導的工作</li> <li>- 完全需要依賴外界人士監督其工作成果及質素</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 需要在協助下運用極簡單的技能，例如：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 就簡單直接的主題，參與部分討論</li> <li>- 能夠閱讀主題簡單的文件，並能指出重點及意思所在</li> <li>- 在熟悉/慣常的情況下，能夠就有限的少數範疇進行簡單的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應</li> <li>- 執行有限範疇的簡單工作，從而處理數據及取得資料</li> <li>- 能夠運用範圍有限的、十分簡單而熟悉的數字性及圖像性數據</li> <li>- 利用整數及簡單小數來進行運算，並能達到一定水平的準確性</li> </ul> </li> </ul>

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識</li> <li>- 能夠對一些評估作出比較，並詮釋現有資料</li> <li>- 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題</li> <li>- 在熟悉的私人及/或日常環境下工作</li> <li>- 須顧及可確定的工作後果</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況</li> <li>- 需要與其他人協調以達成共同目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作</li> <li>- 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作</li> <li>- 需要在一定時限內達到某些工作成果</li> <li>- 對本身的工作成果的量 and 質負有清楚界定的責任，須受外界人士核查其工作質素</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 需要在一些協助下運用技能，例如：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 就確定的主題，主動參與討論</li> <li>- 能夠從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下複述出來</li> <li>- 在熟悉/慣常的情況下，能夠就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應</li> <li>- 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料</li> <li>- 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟悉的數字性及圖像性數據</li> <li>- 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性</li> </ul> </li> </ul>

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠將知識及技能應用於一系列不同的工作中，顯示出能夠理解相關的理論</li> <li>- 能夠獨立地取得、組織及評估某一門科目或學科的有關資料，並作出經縝密分析的判斷</li> <li>- 對清楚界定但有時是不熟悉或未能預計的問題作出各種回應</li> <li>- 對熟悉的事物作出概括及推論</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠在各種不同的情況下，包括熟悉及一些不熟悉的情況，運用已知的技術或學習技巧</li> <li>- 能夠從既定的程序中作出重要的選擇</li> <li>- 向有關對象作出陳述</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠在各種可預計及有規律的情況下，執行有關工作，當中可能涉及一些需要負上某程度個別責任的非常規性工作</li> <li>- 在指導/評估下，進行自我訂立工作進程的工作</li> <li>- 對本身工作成果的量及質負責</li> <li>- 對他人的工作成果的量及質負有清楚界定而有限的責任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠運用廣泛的慣常及熟練技能，例如：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 在熟悉的情況下，能夠進行詳細的書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應，同時亦能在編寫篇幅較長的文件時，運用適當的結構及風格</li> <li>- 能夠選取及運用標準的應用軟件，以取得、處理及整合資料</li> <li>- 在日常的情況下，能夠運用各種不同的數字性及圖像性數據，但當中可能涉及一些非慣常的元素</li> </ul> </li> </ul>

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠通過建立一個縝密的方式，吸收廣泛的知識，並專精於某些知識領域</li> <li>- 能夠呈報及評估資料，並利用有關資料計劃及制定研究策略</li> <li>- 能夠在大致熟悉的情況下處理清楚界定的事項，但亦能夠擴展至處理一些不熟悉的問題</li> <li>- 運用一系列專門技巧及方法以作出各種回應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 在各種不同及特定的環境下工作，當中涉及一些具創意及非常規性的工作</li> <li>- 在規劃、篩選或呈報資料、方法或資源等各方面，能夠運用適當的判斷</li> <li>- 執行日常的探討工作，並將有關研究探討的論題發展成專業水平的課題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠執行需要熟練技巧的工作，當中需要一些斟酌處理及判斷能力，並需要執行監督職責</li> <li>- 訂立自己的工作進程及進行指導性工作</li> <li>- 在一般性指引或職能內工作</li> <li>- 對本身的工作成果的質和量負責</li> <li>- 符合特定的質素標準</li> <li>- 對他人的工作成果的量和質負責</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠運用與某一門科目/學科有關的一系列慣常使用的技能及一些先進技能，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 在熟悉的及一些新的情況下均能運用一系列技巧與對象溝通</li> <li>- 能夠融匯貫通有關科目的文件，有組織及有系統地傳達複雜的構思</li> <li>- 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益</li> <li>- 有規劃地取得及運用資料，選擇恰當的方法及數據以證明有關成果及選擇的合理性</li> <li>- 在工作中進行多階段運算</li> </ul> </li> </ul>

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠通過分析抽象資料及概念，從而產生構思</li> <li>- 能夠掌握各種不同的專門技術、具創意及/或概念性的技能</li> <li>- 能夠指出及分析日常及抽象的專業問題及事項，並能作出以理據為基礎的回應</li> <li>- 能夠分析、重新組織及評估各種不同的資料</li> <li>- 能夠批判性地分析、評估及/或整合構思、概念、資料及事項</li> <li>- 能夠運用各種不同資源協助作出判斷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠在一系列不同技術性、專業性或管理職能上，運用辨析及具創意的技巧</li> <li>- 與產品、服務、運作或流程有關的規劃、設計、技術及/或管理等職能，有效運用適當的判斷能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 執行涉及規劃、設計及技術性工作，並承擔一些管理職責</li> <li>- 在廣泛的規限準則下，擔負責任及具問責性工作，以達至個人及/或小組工作成效</li> <li>- 在合格的高級從業員的指導下工作</li> <li>- 在其他人的協助下(如需要時)，處理專業操守事項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠運用一系列慣常使用的技能及一些先進及專門技能，以支援某一門科目/學科的既有運作，例如：               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠向各種不同的對象，就該科目/學科的標準/主題，作出正式及非正式的表述</li> <li>- 能夠就複雜的題目參與小組討論；能夠製造機會讓其他人作出貢獻</li> <li>- 能夠運用各種資訊科技應用軟件以支援工作及提高工作效益</li> <li>- 能夠詮釋、運用及評估數字性及圖像性數據，以達到目的/目標</li> </ul> </li> </ul>

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠作出批判性地檢討、整合及擴展一套有系統及連貫的知識</li> <li>- 能夠在某一個研究領域內，採用高度專門的技術或學術技巧</li> <li>- 能夠從一系列資料來源，批判性地評估新的資料、概念及理據，並發展出創新的回應</li> <li>- 能夠批判性地檢討、整合及擴展一門科目/學科的知識、技巧運用及思考方式</li> <li>- 在缺乏完整或連貫的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜的事項，並作出有根據的判斷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠在一系列不同情況下，轉換及應用辨析及具創意的技巧</li> <li>- 與產品、服務、運作或流程(包括尋找資源及評估)有關的複雜規劃、設計、技術及/或管理等職能方面，有效運用適當的判斷能力</li> <li>- 進行研究及/或高級技術或專業活動</li> <li>- 設計及應用合適的研究方法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 將知識及技能應用於不同種類的專業工作之中</li> <li>- 能夠行使重要的自主權，以決定及達至個人及/或小組的成果</li> <li>- 對有關決策負責，包括運用監督職權</li> <li>- 能夠顯示出領導能力及/或就變革及發展等方面作出貢獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 能夠利用合適的方法，與各類不同對象溝通，包括同級職員、高級職員及專家等</li> <li>- 能夠運用各種電腦軟件支援及改善工作效益；能夠指出改進現有軟件的地方，從而提高有關軟件的效益，或指定使用新的軟件</li> <li>- 能夠對各種不同數字性及圖像性數據作出評估，並能在工作的不同階段利用計算協助工作進行</li> </ul>

資歷架構內資歷級別的通用指標				
級別	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 顯示出能夠以批判性的角度研究一門科目或學科，包括能夠理解該門科目或學科主要的理論及概念，並作出評價，同時明瞭該門科目或學科與其他學科之間的概括關係</li> <li>- 能夠指出獨特的創見，將之概念化，並轉化為複雜抽象的構思及資料</li> <li>- 在缺乏完整或一致的數據/資料的情況下，能夠處理極複雜及/或嶄新的事項，並作出有根據的判斷</li> <li>- 對某一專門研究領域或更廣泛的跨學科關係，作出重大而具原創性的貢獻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 顯示出能夠掌握研究及運用方略，並能作出具批判性的討論</li> <li>- 培養對於新環境下所出現的問題及事項，作出具創見的回應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 將知識及技能應用於不同種類的複雜及專業工作之中，其中包括嶄新及前所未有的情況</li> <li>- 在處理及解決問題時能顯示出領導才能及原創性</li> <li>- 對有關決策負責</li> <li>- 高度自主，對本身的工作負有全部責任，對他人的工作亦負有重大責任</li> <li>- 能夠處理複雜的操守及專業事項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 因應各種背景情況及目的，能夠策略性地運用溝通技巧，與不同對象溝通</li> <li>- 能夠按發表學術著作的標準及/或作出批判性討論的標準來進行溝通</li> <li>- 能夠時常留意、檢討及反思本身的工作及技能的發展，並能在新的要求之下作出改變及適應</li> <li>- 能夠運用各種電腦軟件，指出改善工作效益的軟件要求，並能預計未來對這方面的要求</li> <li>- 能夠批判性地評估數字性及圖像性的數據，並能廣泛採用有關數據</li> </ul>

單元編號的準則

	職能範疇	編碼
(i)	營銷、市場推廣及客戶服務	SM
(ii)	物流方案規劃及設計	PD
(iii)	出入口文件處理	IE
(iv)	貨物安全及保安	SS
(v)	環境保護	EP
(vi)	貨物運輸及處理	CT
(vii)	營運管理	OM
(viii)	品質管理	QM
(ix)	電子物流	EL
(x)	保險、法律事務及遵守法規	LC

