

物流業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	監管承辦商的工作表現
編號	111012L4
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能有效地監管承辦公司所提供的服務，並要求承辦商提升服務至應有水平。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	表現要求 1. 瞭解監管承辦公司的基本要求 • 合約、主要表現指標及標準運作流程的概念及其應用 • 所承辦的服務或工序的流程 • 公司與承辦商所訂立的合約條款及相互的權利與義務 • 承辦商的管理及營運狀況，如管理架構、財務狀況、員工技能表現、品質管理系統等 • 當前承包商的市場和競爭地位及其發展 • 主要表現指標及標準運作流程的訂立程序及準則 • 量度及分析主要表現指標的方法及技巧 • 合約懲罰性條款的功能、執行程序等 • 承包商、公司甚至客戶之間的法律義務和界限 • 運用量度及分析主要表現指標的方法及技巧 • 應用基本統計學及計量分析的方法及技巧 • 使用資料及數據的收集與匯報的方法、渠道及技巧 2. 監管承辦商工作表現 • 根據客戶需求、公司政策和要求、按合約條款及內文制定有關主要表現指標及標準運作流程 • 設立適當的機制及程序，量度及收集相關資料或數據，並計算各主要表現指標和定期審查 • 定期按合約條款及內文，按時序及程序，量度、收集各主要表現指標 • 建立各方之間的回饋機制，確保合作的順利進行 • 收集公司客戶對承辦服務的投訴及意見 • 按合約條款及承辦商客觀表現，建議獎勵或懲罰承辦商 • 參與評核與制定承辦公司之員工表現及能力的標準，進行實地觀察及突擊審查 • 進行調查、現場觀察和審計系統 • 展開調查工作 • 若涉及多所承辦公司，瞭解並建立一致的服務標準 • 其他承辦公司的服務水平，比較其服務水平與其他承辦公司的差距 • 撰寫報告予管理層，闡述承辦商的表現，並提供適當建議 • 審查承辦公司有否實施改善服務水平的措施，並向上級匯報 • 列出相關市場的變化和趨勢作分析及比較
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： • 能夠依照機構的程序和要求及評核承辦公司服務之水平，有效地選擇最有效率的承辦公司，或監管現有承辦公司改善其服務水平 • 能按照實際情況，撰寫報告予管理層闡述承辦商的表現，並提供適當建議

備註

此能力單元參照物流業能力單元LOCUOM401B，資歷學分由6分修訂為4分