

物流業《能力標準說明》能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題
編號	111024L4
應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空運貨運代理及快遞經營者。具此能力者，能按公司營運指引，處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題，減少公司及客戶的損失。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	表現要求 - 瞭解航班延誤或取消的相關知識 - 航班延誤或取消的一般原因 - 航班延誤的影響程度，例如：屬偶然個別事件(如故障)、短暫(如天氣)或相對長期(如工潮)等 - 航班延誤或取消的處理步驟及措施 - 航空貨運的服務目標 - 其他航班、航線等資料 - 處理航班延誤或取消所引致的貨運問題 - 獲取事故的初步資料及影響程度 - 分析航班延誤或取消的原因 - 評估貨物可能到達時間 - 按貨物的類別及資料，決定貨物暫存的地點，如機坪或貨站 - 報告事故予決策層，建議調撥資源運送或使用其他方式運送 - 獲取其他航班或路線、艙位等資料 - 分析使用其他航班或路線完成貨物運送的可能性 - 聯絡有關人士、空勤服務公司、中轉站、其他航空公司，作出有關安排 - 聯絡客戶及解釋處理方案 - 按解決方案的建議，完成交件安排 - 評估所引致損失及賠償 - 記錄事故的處理
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能按照當時的實際情況及公司營運指引，有效地處理因航班延誤或取消所引致的貨運問題，減少公司及客戶的損失
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOAFOM403B，資歷學分由6分修訂為4分