

# 香港進出口業 能力標準說明

第一版

二零一三年十二月

## 目錄

	頁數
<b>第一章 引言</b>	
行業背景 .....	1
香港進出口業的發展 .....	1
行業經營環境 .....	2
能力標準說明 .....	4
《能力標準說明》編撰專責小組成員名單 .....	5
<b>第二章 資歷架構</b>	
香港資歷架構 .....	6
資歷級別 .....	6
<b>第三章 能力標準</b>	
進出口業的主要職能範疇 .....	7
進出口業的主要職能範疇圖 .....	8
能力標準 .....	9
能力單元 .....	9
過往資歷認可 .....	9
各資歷級別的能力單元數目 .....	9
<b>第四章 能力單元</b>	
進出口業能力標準說明能力單元總覽 .....	10
進出口業從業員能力表 .....	20
進出口業「財務」職能範疇能力單元內容 .....	47
進出口業「倉儲管理和物流」職能範疇能力單元內容 .....	71
進出口業「銷售和採購」職能範疇能力單元內容 .....	109
進出口業「營運管理」職能範疇能力單元內容 .....	168
進出口業「進出口文件及管理」職能範疇能力單元內容 .....	200
進出口業「品質管理」職能範疇能力單元內容 .....	218
進出口業「策略管理」職能範疇能力單元內容 .....	230
<b>附錄</b>	
附錄一 資歷架構內的資歷級別通用指標 .....	245

## 第一章

### 引言

#### 行業背景

1. 進出口貿易是世上最國際化行業之一，相關活動有採購及推銷等，可促進跨境商品交換，支持國際貿易，並有效運用全球資源。進出口業能提升本地生產總值，並佔本地生產總值接近百分之二十，對香港經濟發展十分重要。
2. 進出口貿易得以發展，有賴多個因素：某些國家生產某類產品擁有絕對優勢，其產品質量較佳，通過國際貿易，世界各國消費者可獲得本土因相對劣勢或生產技術不足而無法製造的產品，從而滿足不同國籍消費者的品味、喜好及消費模式。此外，國與國在生產成本上存在差異，成本如勞工、土地及材料成本等等在發展中國家較低，因此，勞動力密集生產一般設在發展中國家，產品製成後再出口到已發展國家。進出口業對國家的發展亦貢獻良多，除可為消費者提供種類繁多的產品外，還可通過規模經濟生產，降低成本，令消費者可以更低廉價格獲得產品，提升生活質素。雖然國際貿易令全球競爭加劇，但亦促進各國經濟增長、科技發展、市場拓展及交通基建發展包括港口和公路系統等，令貨物能順利流通各國。
3. 隨著國際貿易日益增長，世界市場漸趨全球化，各國相繼加入貿易聯盟如世界貿易組織（WTO）、北美自由貿易協定（NAFTA）及歐洲聯盟（EU）等，從而得到自由貿易的好處。其他貿易聯盟還有東南亞國家聯盟（ASEAN）及亞太經濟合作組織（APEC），目標為促進亞洲區內貿易自由化、改善營商環境、促進經濟增長、社會進步和文明發展。這些貿易聯盟皆有一共同目標，就是消除國際貿易障礙，開拓新商機。國際貿易對地方、地區以至國家經濟影響甚廣，過去兩個世紀，世界最大規模的工業發展始於歐洲，然後延伸至北美，再拓展至東亞。這種將貨物從生產地運至消費地的模式，開拓了國際貿易航線。隨著國際貿易日益增長，發展中國家的製造業亦日益蓬勃，輸出合適產品，滿足全球消費。進出口貿易在日趨全球化的市場下，扮演著舉足輕重的角色。

#### 香港進出口業的發展

4. 香港位於中國南部，地處廣東省，擁有天然深水港，地理位置對經濟及政治發展極為有利。自十九世紀開始，香港已是中國對全球貿易的轉口港，經歷超過兩個世紀的發展後，現已成為世界最重要的國際商業及物流中心之一。進出口業發展大致可分為四個階段：發展初期（1842 - 1950）、戰後工業化期（1950 - 1970）、與中國內地重新整合期（1980 - 1997）和後亞洲金融風暴期（1997 年至今）。自五十年代起，香港的工業發展已一日千里。
5. 進出口業可分為進口、本地出口及轉口業務三類。香港政府實施自由貿易政策，不設任何貿易屏障，進出貨品皆毋需繳付任何關稅。港府並將貿易許可證要求降至最低，只有在需要貿易伙伴履行義務，如確定貨品符合公眾衛生、安全或內部保安等情況下，才規定出口商申請貨品許可證。
6. 香港 1997 年排名世界第八大貿易實體，但在 2001 年下跌至第十位，更在 2005 年降至第十一位，雖然在 2011 年仍能保持世界第十大貿易實體的地位，但下降趨勢明顯，幸好中國內地

經濟發展迅速，為本港國際貿易帶來顯著增長。為保香港長遠貿易發展，本港應促進兩地貨運及貿易人才間流動，與國內保持密切聯繫。

7. 香港一直以來是中國內地貨品轉口到世界各地的國際貿易中介，毗鄰中國大陸，更與專門生產出口貨品的珠三角地區接壤，本港進出口業協助內地廠商降低資訊成本及其他非正式貿易障礙。港商向國內生產商與海外買家提供貿易資訊及交易平台，一方面為外商聯絡符合外國質量標準的國內生產商，另一方面為中國製品尋找買家，在轉售過程中賺取差價獲利為報酬。這筆費用，反映海外買家因未能掌握國內廠商素質、或國內廠商未能了解海外買家要求，而可能需要支付的額外貿易成本。港商作為貿易中介，為海外買家與國內供應商提供了廣泛配對服務，包括產品設計、材料採購、銷售、品質保證、航運及送貨等。

8. 基於港商所扮演的角色從傳統轉口商蛻變為提供全面服務的貿易專家，香港進出口業的貿易功能，亦隨著不斷增長的外發加工及離岸企業而起了重大變化。港商除了作為海外買家與國內供應商的中介外，還需為外判生產控制品質，監督整體生產過程及航運安排，服務廣泛，所涉及的工作包括材料採購、生產規劃、產品設計及品牌管理、監督生產、分包訂單、評估供應商素質、解決資訊性問題，以及包裝和交貨等。此外，港商還需替國內供應商開拓產品的海外市場，並代為管理品牌產品的壽命週期。國內供應商若不能獲得海外買家的資訊，便無法得知應該生產甚麼貨品，或會在國際貿易談判中遇到困難。因此，隨着港商的功能及業務持續改變，業界必須相應提升業內人力資源的水平，方能提供優質服務，滿足國際貿易對服務不斷加強的要求。

9. 港商過去扮演國外採購商及中國生產商之間的橋樑，但隨着香港經濟在中國內地——特別是珠三角地區——漸漸失去「原始設備製造商」（OEM）的地位，港商已轉型提供高增值服務以至於打造品牌。據香港中華廠商聯合會（CMA）2011年所進行的調查顯示，超過50%受訪商聲稱已擁有本身的品牌。調查發現不少公司皆努力結合品牌建設與市場開拓。對於香港貿易及製造商來說，要把握來自環球新興市場所帶來的商機，「原始品牌製造商」（OBM）可說十分重要。不少公司還尋求「原始設計製造商」（ODM）設計及開發自身產品。要成為成功的「原始設計製造商」及「原始品牌製造商」，需要擁有全球性自由流動的信息，這對於企業在研究產品發展趨勢及市場分析時，至關重要。進出口業的從業員亦需要大量有關產品設計、產品管理及品牌發展的知識和技能，以處理高階商業活動。故此，相應提升業內勞動力素質，是行業取得長遠成功的關鍵所在。

## 行業經營環境

10. 國際貿易的精髓在於有效調配世界資源，在此涉及兩個基本要素：首先，它涉及不同貨幣，並影響參與國的貿易平衡。港元世界交易量在2010年排行第八，港府並未有限制港元或外幣出入境，2005年外貿貨物及服務價值約為本地生產總值(GDP)的三倍，由此可見維持本港匯率穩定的重要性。港元兌美元自1983年10月初至今，一直維持在1美元兌7.80港元左右的官方水平，聯繫匯率制度可減低進出口商及國際投資者可能遇到的外匯風險。其次，國際貿易涉及跨境及多國活動，故亦受到社會、科技、經濟及政治各種因素所影響。

11. 社會環境：社會對進出口業的潛在影響

- 進出口貿易佔本港2010年生產總值19.6%，直至2012年第二季有518,700名僱員，佔整體勞動人口14.1%，業界對勞動力需求殷切，為本港創造就業機會。進出口貿易及批發業

僱員年齡可分為 3 個組別：(1) 15 至 24 歲人士佔 26,300 人，(2) 25 至 39 歲人士佔 210,900 人，(3) 40 歲以上人士佔 324,600 人。

- 進出口業僱主對各職級僱員的教育水平要求頗高，超過百分之六十的僱主要求管理級員工持大學或專業資格，同時亦重視員工擁有大專學歷，如副學士/高級文憑、文憑/證書及預科學歷。具中學教育程度的合適人選，一般只受聘擔任文員/營運等職位。

#### 12. 科技環境：科技轉變對業界帶來的影響

- 電子數據交換 (EDI) 指各機構間的結構化電子數據傳遞，通過電腦系統，將電子文件或業務數據傳送到貿易夥伴的電腦系統。雖然香港的進出口及相關行業已廣泛採用電子數據交換，但本港缺乏自然語言應用程式，亦沒有跨國電子數據交換的相關標準，限制了電子數據交換支援國際貿易的作用。
- 電子交易有以下優點：(1) 提高處理速度，縮短周轉時間，增加效率；(2) 減少重新輸入數據及抄錄工作，減低出錯機會，提高準確性；(3) 減低成本並減少使用文件；以及 (4) 因電子傳送及儲存交易而減少消耗紙張。這些優點能改善進出口商的業務運作。事實上，本港國際貿易運輸基建已鋪設所需資訊科技，容許貨櫃碼頭用家獲取所需數據以協調業務。

#### 13. 經濟環境：宏觀經濟改變對業界造成的影響

- 香港企業近期一直面對生產成本上漲的壓力，人民幣在 2011 年 12 月 30 日兌美元匯率升至 6.2933，較 2010 年底升值接近 5%，較 2010 年六月中升值接近 8.5%。據香港貿易發展局研究，本地成本（以人民幣結算的生產成本部分）佔 34.4%至 53.9%，平均為 49.8%，比前期 30%的平均成本大幅上升。在成本急升的情況下，人民幣兌美元升值每 8%可導致生產成本增加 4%。
- 相比人民幣升值及原材料價格上漲，珠三角地區勞動成本增加，是企業目前面對的最大挑戰。為了招聘及挽留員工，僱主不得不提高工資，故工資上漲及勞動力短缺的問題，在中期時間仍會持續不變。由於產品仍難以提價，勞工短缺引致高勞動成本，加上原材料價格不斷上漲，人民幣幣值保持強勢，將繼續降低出口商的毛利率。

#### 14. 政治環境：受政府直接控制或影響的宏觀環境

- 香港在 2010 年與奧地利、汶萊、匈牙利、印度尼西亞、科威特和荷蘭簽署《全面性避免雙重課稅協定》(DTAs)，為本港履行經濟合作與發展組織《經合組織》(OECD) 要求，邁出重要一步。香港現已與 22 個國家簽訂協定，新簽訂國家包括西班牙、捷克共和國及馬耳他，大部分協定於 2012 年生效。
- 美國繼 2009 年 9 月根據《421 條款》對中國輪胎實施保障關稅後，在 2010 年向大陸出口產品實施限制，採取反傾銷及反補貼行動，為使人民幣升值。美國、加拿大、墨西哥、阿根廷在 2012 年亦對中國產品施加反傾銷措施。

- 香港自 2004 年 1 月與內地建立《更緊密經貿關係安排》（CEPA）以來，產品一旦符合《更緊密經貿關係安排》原產地的規則，便可享有零關稅進入內地市場的優惠。兩地於近期宣佈增訂《更緊密經貿關係安排》補充協議(八)第七條，進一步放寬對服務業的限制，降低服務業進入內地市場的條件，提高本港服務供應商、專業人士及居民進入內地市場的靈活性。

#### 《能力標準說明》

15. 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框架，從而增強業界的技術水平、競爭力及服務質素。

16. 《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》中的職能範疇和能力標準，皆為實務性並以能力為本，它不但載列行業現時所需的專業知識及技能，同時亦考慮到行業的未來發展及社會趨勢等因素。

17. 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》，除可確保培訓機構所提供的課程能切合業界現時及未來實際需要，及其內容可涵蓋業界所需知識和技能外，同時亦能給員工一套清晰可循的進階路徑，協助他們制定個人就業進修發展藍圖，從而落實政府「資歷架構」的全面推行。

18. 由業內僱主、僱員、政府及專業團體代表組成的進出口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，制定進出口業《能力標準說明》初稿，期望它為進出口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。

《能力標準說明》編撰專責小組成員名單：

召集人

梁日昌先生

副召集人

馮家碧女士

委員

許華傑先生, MH (諮委會主席)

陳國民博士

周海明先生

曹明旦女士

莊成鑫先生

李美辰女士

梁毓雄先生

彭楚夫先生

鮑潔鈞先生

單曉斌先生

教育局代表

增選委員

張仲夫先生

陳翠羽女士

孫騰章先生

列席

香港學術及職業資歷評審局代表

## 第二章

### 資歷架構

#### 香港資歷架構

19. 教育局成立「進出口業行業培訓諮詢委員會」（進出口業諮委會）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，為釐定個別職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。

20. 「進出口業諮委會」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》，並以「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，更列明包括綜合成效要求、資歷級別和學分等資料。

21. 《能力標準說明》有助教育及培訓機構設計課程，亦可協助人力資源管理人士規劃公司的人力發展，並可作為業內優良表現及頒授相關資歷的標準。長遠而言，它有助行業持續發展，是提升行業競爭力的基石。

22. 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。進修人士可循特定的進修途徑，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開辦優質的培訓課程，以迎合社會及業界需要。

#### 資歷級別

23. 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》而釐定，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。

24. 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

#### 進出口業的主要職能範疇

25. 「進出口業諮委會」建議進出口業《能力標準說明》的主要職能範疇如下：

(i) 財務

此職能範疇涉及與財務管理、成本計算、帳務管理及押匯管理等職能相關的業務。從業員需擁有廣泛財務管理及預算編制知識，以制定財務計劃、編制預算，並處理進出口業務相關的交易支付事宜。

(ii) 倉儲管理和物流

此職能範疇涉及與貨物處理和分發、倉儲及物流管理等職能相關的業務。從業員需擁有相關物流管理知識和技巧，協調並協助貨物儲存、接收和發送、確定客戶的運輸要求、實施綜合後勤支援計劃、以及評估物流績效等。此外，他們應能規劃、設計並監控庫存控制程序和倉庫操作。

(iii) 銷售和採購

此職能範疇涉及與銷售和市場管理、客戶關係管理、合約管理、採購及產品管理等職能相關的業務。從業員面對現有及潛在客戶時，需要應用不同的銷售和採購知識、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/服務，並制定競爭策略。他們應能與客戶溝通及保持良好關係、聯繫潛在客戶，並能管理及提供客戶服務。

(iv) 營運管理

此職能範疇涉及制定營運決策和程序，並監控執行情況。從業員需擁有關於法律遵行、風險管理、項目管理及國際商務管理等廣泛知識，並能掌握進出口業的運作。他們應能從較高層面如機構發展、策略制定、管理方針、整體風險管理等出發，制定符合機構需要的操作方針、執行計劃及溝通模式。

(v) 進出口文件及管理

此職能範疇涵蓋認識不同進出口文件的功能、簽發制度、使用方法和處理技巧等；為了能有效率並合法地處理進出口貨物，從業員需清楚瞭解進出口貿易的業務流程，亦需計算貨運成本，及瞭解並處理各類進出口文件、信用證及押匯文件，還要具備報關和清關的所需技能及知識。

(vi) 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，以及制定和執行品質管理計劃。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。

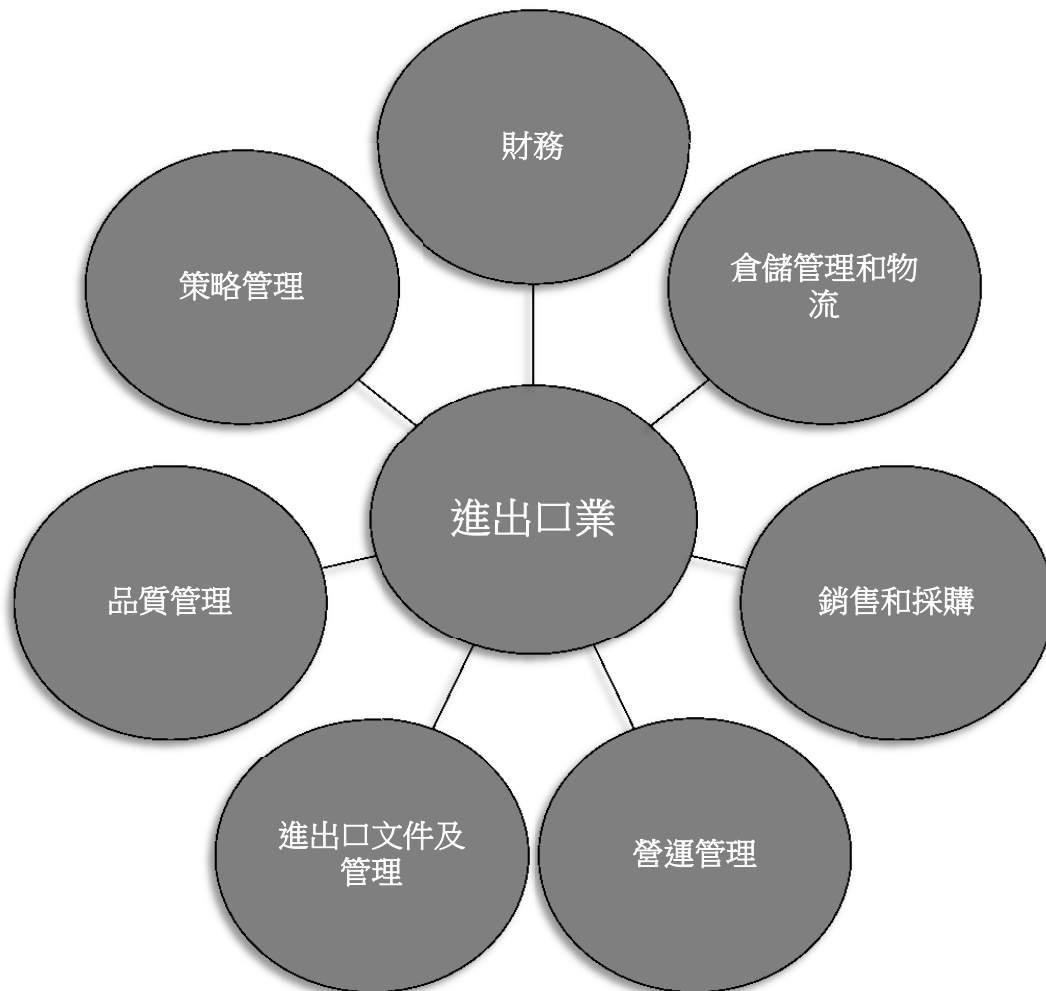
(vii) 策略管理

策略管理職能範疇涉及應用策略管理知識和技巧，制定並執行環保、業務發展、營運及創新等策略。從業員需能有效執行環保程序及監控環保績效。此外，他們應能選擇、制定並評估競爭及創新策略，以便在發展業務時取得持續的競爭優勢。

詳細資料見圖表一。

26. 「進出口業諮委會」根據《資歷級別通用指標》及主要職能範疇，制訂「進出口業從業員能力表」（第四章），詳細列出進出口業在不同範疇的各級主要能力，旨在為公眾提供清晰的能力概覽，以便制訂個人進修藍圖。進修人士可選擇在特定職能範疇內拾級而上，提升個人專門技能(縱向發展)，或從不同職能範疇學習多種同級職能，達至一專多能(橫向發展)。

進出口業的主要職能範疇



## 能力標準

27. 「能力標準」是指某職能所需要的知識和技能，代表業界對於勝任該職務所需知識、技能和條件的基準要求，是《能力標準說明》最重要的環節。

## 能力單元

28. 「進出口業諮委會」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

29. 資歷架構中的一個重要概念，是知識和技能除了可透過正規培訓課程獲取外，亦可從工作經驗中獲取。只要從業員的知識、技能和工作經驗，符合「進出口業諮委會」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。

30. 公司內部培訓長久以來是進出口業僱員的主要受訓途徑，「進出口業諮委會」將諮詢業內人士意見，以制定一套合適的「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	6
5	37
4	86
3	42
2	15
1	2
總數	189

# 進出口業能力標準說明

## 能力單元總覽

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「財務」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
2	執行簿記	105166L2	4	48
	處理交易及貨運文件	105167L2	4	49
3	藉財務報表瞭解業務運作	105181L3	3	50
	處理零用現金	105182L3	2	51
	處理交易支付	105183L3	4	52
	處理商業發票及付款收據	105184L3	4	53
4	管理財務計劃	105223L4	6	54
	編制預算	105224L4	6	55
	監控預算	105225L4	5	56
	檢討預算	105226L4	4	57
	編制財務報告	105227L4	5	58
	進行財務可行性分析	105228L4	6	59
	作出國際貿易的稅務及關稅建議	105229L4	5	60
	規劃資源要求	105230L4	4	61
	辨認產品成本	105231L4	4	62
	計算進出口成本	105232L4	4	63
	掌握新產品的成本及價格估算	105233L4	6	64
	管理成本偏差	105234L4	5	65
	進行利潤及成本分析	105235L4	6	66
	在項目完成後檢討成本	105236L4	4	67
5	執行財務規劃評估	105309L5	7	68
	管理現金流	105310L5	7	69
6	制定財務計劃	105346L6	9	70

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
1	安排送貨	105164L1	3	72
2	辨認和標籤爆炸品和危險物品	105168L2	4	73
	執行存貨控制程序	105169L2	4	74
	執行送貨操作	105170L2	4	75
	執行貨物安全操作	105171L2	4	76
3	執行收貨	105185L3	3	77
	決定貨物的儲存位置	105186L3	3	78
	執行貨物的標籤及包裝	105187L3	4	79
	處理危險品/有害物質	105188L3	4	80
	執行盤點	105189L3	4	81
	實施綜合後勤支援計劃	105190L3	3	82
	在工作上使用基礎統計技巧	105191L3	2	83
	協調裝卸操作	105192L3	2	84
	遵守監管規定完成填寫文件	105193L3	2	85
	協調倉庫操作	105194L3	3	86
	協調車隊操作	105195L3	4	87
	整理貨物接收/發送/出口	105196L3	5	88
	實施應急程序	105197L3	3	89
4	訂立並執行危險品/有害物質的儲存程序	105237L4	5	90
	執行運送危險品/有害物質的安全標準	105238L4	4	91
	計劃及設計庫存控制程序	105239L4	5	92
	檢討庫存計劃	105240L4	4	93
	確定客戶的運輸要求	105241L4	3	94
	評估不同進/出口運輸模式的物流需要	105242L4	5	95
	開展綜合後勤支援計劃	105243L4	6	96
	監控物流服務供應商的表現	105244L4	4	97
	應用檢疫程序	105245L4	4	98
	監控倉庫操作	105246L4	4	99
	安排貨物操作	105247L4	3	100
	管理資產和設施安全	105248L4	4	101
5	為倉庫操作規劃並設計接收及入庫流程	105311L5	7	102
	為倉庫操作規劃及設計揀貨和運輸流程	105312L5	8	103
	為倉庫操作設計物料流程及倉庫佈局	105313L5	8	104
	設計倉庫規格	105314L5	8	105
	管理儲存設施安全	105315L5	8	106
6	管理貨物安全	105347L6	8	107

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「銷售和採購」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
2	向客戶闡述公司最新動向	105172L2	3	110
3	提供客戶服務	105198L3	2	111
	檢討國際商貿的運送條款及付款條件	105199L3	4	112
	評估出口信用保險的用途	105200L3	4	113
	檢討國際商貿的保單	105201L3	4	114
	陳列產品和樣本	105202L3	2	115
	發表產品設計大綱	105203L3	2	116
	為產品設計項目準備建議書	105204L3	2	117
	製作產品規格說明及產品樣本	105205L3	4	118
	編制質量控制報告	105206L3	3	119
	銷售產品	105207L3	3	120
	開展銷售計劃	105208L3	3	121

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「銷售和採購」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
4	建立客戶關係	105249L4	4	122
	管理客戶服務	105250L4	6	123
	處理對產品和服務質量的投訴	105251L4	3	124
	檢討客戶服務質量	105252L4	5	125
	執行營銷策略	105253L4	4	126
	發展營銷計劃	105254L4	5	127
	執行營銷計劃	105255L4	4	128
	設計營銷渠道	105256L4	5	129
	管理分銷渠道	105257L4	6	130
	使用品牌打造工具	105258L4	5	131
	選擇出口支援設施和服務	105259L4	3	132
	選擇進口支援設施和服務	105260L4	3	133
	制定展覽計劃	105261L4	5	134
	發展和執行推廣計劃	105262L4	6	135
	進行產品介紹	105263L4	3	136
	培養產品知識	105264L4	3	137
	評估產品性能	105265L4	5	138
	提出改良或開發產品的建議	105266L4	4	139
	制定產品開發計劃	105267L4	5	140
	產品設計	105268L4	7	141
	決定市場的接受程度	105269L4	5	142
	協調製造和設計產品	105270L4	5	143
	遵守知識產權設計產品	105271L4	5	144
	改良產品的外觀及結構	105272L4	6	145
	制定生產計劃	105273L4	5	146
	管理生產	105274L4	6	147
	管理退貨及產品索賠	105275L4	4	148
	執行產品回收	105276L4	4	149
	制定產品的預期銷售	105277L4	4	150
	管理銷售團隊	105278L4	6	151
	訓練銷售團隊	105279L4	5	152
	準備合同	105280L4	6	153
	監察合同	105281L4	6	154
	續訂、終止和簽訂合同	105282L4	6	155
	制定採購計劃	105283L4	5	156
	與供應商建立關係	105284L4	4	157



## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「銷售和採購」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
5	進行市場研究	105316L5	9	158
	制定營銷策略	105317L5	8	159
	作出品牌決策	105318L5	7	160
	選擇品牌的延伸策略	105319L5	7	161
	開發產品	105320L5	8	162
	協商合同	105321L5	6	163
	建立採購方針和程序	105322L5	7	164
	評估供應商	105323L5	7	165
	制定採購策略	105324L5	6	166
6	制定產品開發策略	105348L6	8	167

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「營運管理」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
1	認識進出口的行業用語	105165L1	3	169
2	應用工作場所的保安程序	105173L2	2	170
3	監控工作場所的保安	105209L3	3	171
	核實保險證書、保單或相關文件	105210L3	3	172
	應用高階英語進行商務溝通	105211L3	3	173
	應用高階普通話進行商務溝通	105212L3	3	174
	展示工作場所的有效溝通	105213L3	3	175
4	界定項目範圍	105285L4	6	176
	制定項目執行計劃	105286L4	6	177
	項目執行及監控項目績效	105287L4	6	178
	管理項目結束事宜	105288L4	5	179
	執行及監控風險管理計劃	105289L4	6	180
	制定及執行工作場所的保安計劃	105290L4	7	181
	制定和監控職業安全及健康程序	105291L4	7	183
	監控國際業務表現	105292L4	6	184
	設計出口策略	105293L4	6	185
	編制國際採購策略	105294L4	7	186
	執行標準操作程序	105295L4	5	187
	編制及實施應急計劃	105296L4	6	188
	撰寫索償報告	105297L4	5	189
5	監察法規要求	105325L5	7	190
	避免侵犯知識產權	105326L5	5	191
	量度損失風險	105327L5	7	192
	選擇適當的風險管理技術	105328L5	6	193
	編制及檢討風險管理計劃	105329L5	7	194
	制定並執行貨運安全計劃	105330L5	7	195
	辨認國際商機	105331L5	6	196
	制定貨幣風險策略	105332L5	7	197
	制定標準操作程序	105333L5	6	198
6	制定國際危機處理策略	105349L6	9	199

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「進出口文件及管理」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
2	處理貨運電子文件	105174L2	3	201
	處理空運文件	105175L2	3	202
	處理海運文件	105176L2	3	203
	擬備運輸文件	105177L2	3	204
	安排海關申報	105178L2	3	205
	處理清關程序	105179L2	3	206
	完成各類貨運電腦報表	105180L2	3	207
3	管理多式聯運	105214L3	5	208
	計算貨運成本	105215L3	3	209
	處理特殊貨物的文件	105216L3	3	210
	完成進/出口文件	105217L3	3	211
	核實所需證明和文件	105218L3	3	212
	應用特定許可證辦理清關	105219L3	3	213
	貨物商品分類	105220L3	4	214
	獲取經營貨運的牌照及處理行政安排	105221L3	3	215
4	管理進出口業務	105298L4	7	216
	制定及執行電子商務程序	105299L4	6	217

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 「品質管理」職能範疇

級別	名稱	編號	學分	頁數
3	處理進出口服務的品質問題	105222L3	4	219
4	採用國際標準保證質量	105300L4	6	220
	選擇績效分析方法	105301L4	6	221
	推動公司的質量管理	105302L4	5	222
	進行質量管理審計	105303L4	6	223
	制定並實施服務承諾	105304L4	6	224
	執行持續流程改善	105305L4	5	225
5	管理持續流程改善	105334L5	7	226
	制定及評估質量管理培訓課程	105335L5	7	227
	為產品開發制定質量管理系統	105336L5	8	228
	為持續改善建立基準	105337L5	7	229

## 進出口業能力標準說明能力單元總覽

### 策略管理「職能範疇」

級別	名稱	編號	學分	頁數
4	評估工作程序對環境的影響	105306L4	6	231
	執行環保程序	105307L4	6	232
	提高環保意識	105308L4	4	233
5	進行環境審核	105338L5	9	234
	制定計劃執行公司競爭策略	105339L5	8	235
	進行業務發展可行性分析	105340L5	8	236
	開展業務計劃	105341L5	7	237
	制定地區性營運策略	105342L5	7	238
	制定區域性營運策略	105343L5	7	239
	制定人力資源管理策略	105344L5	7	240
	培養創新工作環境	105345L5	5	241
6	使用創新理念開發新產品/服務或改良現有產品/服務	105350L6	8	242
	制定可提升公司表現的競爭策略	105351L6	8	243
7	制定策略企業發展方針	105352L7	9	244

# 進出口業従業員能力表

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別1		安排送貨  (3 學分) 105164L1 (P. 72)		認識進出口的行業用語  (3 學分) 105165L1 (P. 169)			

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別2	執行簿記  (4 學分) 105166L2 (P. 48)	辨認和標籤爆炸品 和危險物品  (4 學分) 105168L2 (P. 73)	向客戶闡述公司最新動向  (3 學分) 105172L2 (P. 110)	應用工作場所的保安程序  (2 學分) 105173L2 (P. 170)	處理貨運電子文件  (3 學分) 105174L2 (P. 201)		
	處理交易及貨運文件  (4 學分) 105167L2 (P. 49)	執行存貨控制程序  (4 學分) 105169L2 (P. 74)			處理空運文件  (3 學分) 105175L2 (P. 202)		
		執行送貨操作  (4 學分) 105170L2 (P. 75)			處理海運文件  (3 學分) 105176L2 (P. 203)		



## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別2		執行貨物安全操作  (4 學分) 105171L2 (P. 76)			擬備運輸文件  (3 學分) 105177L2 (P. 204)		
					安排海關申報  (3 學分) 105178L2 (P. 205)		
					處理清關程序  (3 學分) 105179L2 (P. 206)		

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別2					完成各類貨運電腦報表  (3 學分) 105180L2 (P. 207)		

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別3	藉財務報表瞭解業務運作  (3 學分) 105181L3 (P. 50)	執行收貨  (3 學分) 105185L3 (P. 77)	提供客戶服務  (2 學分) 105198L3 (P. 111)	監控工作場所的保安  (3 學分) 105209L3 (P. 171)	管理多式聯運  (5 學分) 105214L3 (P. 208)	處理進出口服務的品質問題  (4 學分) 105222L3 (P. 219)	
	處理零用現金  (2 學分) 105182L3 (P. 51)	決定貨物的儲存位置  (3 學分) 105186L3 (P. 78)	檢討國際商貿的運送條款及付款條件  (4 學分) 105199L3 (P. 112)	核實保險證書、保單或相關文件  (3 學分) 105210L3 (P. 172)	計算貨運成本  (3 學分) 105215L3 (P. 209)		
	處理交易支付  (4 學分) 105183L3 (P. 52)	執行貨物的標籤及包裝  (4 學分) 105187L3 (P. 79)	評估出口信用保險的用途  (4 學分) 105200L3 (P. 113)	應用高階英語進行商務溝通  (3 學分) 105211L3 (P. 173)	處理特殊貨物的文件  (3 學分) 105216L3 (P. 210)		

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別3	處理商業發票及付款收據  (4 學分) 105184L3 (P. 53)	處理危險品/有害物質  (4 學分) 105188L3 (P. 80)	檢討國際商貿的保單  (4 學分) 105201L3 (P. 114)	應用高階普通話進行商務溝通  (3 學分) 105212L3 (P. 174)	完成進/出口文件  (3 學分) 105217L3 (P. 211)		
		執行盤點  (4 學分) 105189L3 (P. 81)	陳列產品和樣本  (2 學分) 105202L3 (P. 115)	展示工作場所的有效溝通  (3 學分) 105213L3 (P. 175)	核實所需證明和文件  (3 學分) 105218L3 (P. 212)		
		實施綜合後勤支援計劃  (3 學分) 105190L3 (P. 82)	發表產品設計大綱  (2 學分) 105203L3 (P. 116)		應用特定許可證辦理清關  (3 學分) 105219L3 (P. 213)		

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別3		在工作上使用基礎統計技巧  (2 學分) 105191L3 (P. 83)	為產品設計項目準備建議書  (2 學分) 105204L3 (P. 117)		貨物商品分類  (4 學分) 105220L3 (P. 214)		
		協調裝卸操作  (2 學分) 105192L3 (P. 84)	製作產品規格說明及產品樣本  (4 學分) 105205L3 (P. 118)		獲取經營貨運的牌照及處理行政安排  (3 學分) 105221L3 (P. 215)		
		遵守監管規定完成填寫文件  (2 學分) 105193L3 (P. 85)	編制質量控制報告  (3 學分) 105206L3 (P. 119)				

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別3		協調倉庫操作  (3 學分) 105194L3 (P. 86)	銷售產品  (3 學分) 105207L3 (P. 120)				
		協調車隊操作  (4 學分) 105195L3 (P. 87)	開展銷售計劃  (3 學分) 105208L3 (P. 121)				
		整理貨物接收/發送/ 出口  (5 學分) 105196L3 (P. 88)					

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別3		實施應急程序  (3 學分) 105197L3 (P. 89)					

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4	管理財務計劃  ( 6 學分) 105223L4 (P. 54)	訂立並執行危險品/ 有害物質的儲存程 序  ( 5 學分) 105237L4 (P. 90)	建立客戶關係  ( 4 學分) 105249L4 (P. 122)	界定項目範圍  ( 6 學分) 105285L4 (P. 176)	管理進出口業務  ( 7 學分) 105298L4 (P. 216)	採用國際標準保證 質量  ( 6 學分) 105300L4 (P. 220)	評估工作程序對環 境的影響  ( 6 學分) 105306L4 (P. 231)
	編制預算  ( 6 學分) 105224L4 (P. 55)	執行運送危險品/ 有害物質的安全標準  ( 4 學分) 105238L4 (P. 91)	管理客戶服務  ( 6 學分) 105250L4 (P. 123)	制定項目執行計劃  ( 6 學分) 105286L4 (P. 177)	制定及執行電子商 務程序  ( 6 學分) 105299L4 (P. 217)	選擇績效分析方法  ( 6 學分) 105301L4 (P. 221)	執行環保程序  ( 6 學分) 105307L4 (P. 232)
	監控預算  ( 5 學分) 105225L4 (P. 56)	計劃及設計庫存控 制程序  ( 5 學分) 105239L4 (P. 92)	處理對產品和服務 質量的投訴  ( 3 學分) 105251L4 (P. 124)	項目執行及監控項 目績效  ( 6 學分) 105287L4 (P. 178)		推動公司的質量管 理  ( 5 學分) 105302L4 (P. 222)	提高環保意識  ( 4 學分) 105308L4 (P. 233)



## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4	檢討預算  ( 4 學分) 105226L4 (P. 57)	檢討庫存計劃  ( 4 學分) 105240L4 (P. 93)	檢討客戶服務質量  ( 5 學分) 105252L4 (P. 125)	管理項目結束事宜  ( 5 學分) 105288L4 (P. 179)		進行質量管理審計  ( 6 學分) 105303L4 (P. 223)	
	編制財務報告  ( 5 學分) 105227L4 (P. 58)	確定客戶的運輸要求  ( 3 學分) 105241L4 (P. 94)	執行營銷策略  ( 4 學分) 105253L4 (P. 126)	執行及監控風險管理計劃  ( 6 學分) 105289L4 (P. 180)		制定並實施服務承諾  ( 6 學分) 105304L4 (P. 224)	
	進行財務可行性分析  ( 6 學分) 105228L4 (P. 59)	評估不同進/出口運輸模式的物流需要  ( 5 學分) 105242L4 (P. 95)	發展營銷計劃  ( 5 學分) 105254L4 (P. 127)	制定及執行工作場所的保安計劃  ( 7 學分) 105290L4 (P. 181)		執行持續流程改善  ( 5 學分) 105305L4 (P. 225)	

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4	作出國際貿易的稅務及關稅建議  ( 5 學分) 105229L4 (P. 60)	開展綜合後勤支援計劃  ( 6 學分) 105243L4 (P. 96)	執行營銷計劃  ( 4 學分) 105255L4 (P. 128)	制定和監控職業安全及健康程序  ( 7 學分) 105291L4 (P. 183)			
	規劃資源要求  ( 4 學分) 105230L4 (P. 61)	監控物流服務供應商的表現  ( 4 學分) 105244L4 (P. 97)	設計營銷渠道  ( 5 學分) 105256L4 (P. 129)	監控國際業務表現  ( 6 學分) 105292L4 (P. 184)			
	辨認產品成本  ( 4 學分) 105231L4 (P. 62)	應用檢疫程序  ( 4 學分) 105245L4 (P. 98)	管理分銷渠道  ( 6 學分) 105257L4 (P. 130)	設計出口策略  ( 6 學分) 105293L4 (P. 185)			

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4	計算進出口成本  (4 學分) 105232L4 (P. 63)	監控倉庫操作  (4 學分) 105246L4 (P. 99)	使用品牌打造工具  (5 學分) 105258L4 (P. 131)	編制國際採購策略  (7 學分) 105294L4 (P. 186)			
	掌握新產品的成本 及價格估算  (6 學分) 105233L4 (P. 64)	安排貨物操作  (3 學分) 105247L4 (P. 100)	選擇出口支援設施 和服務  (3 學分) 105259L4 (P. 132)	執行標準操作程序  (5 學分) 105295L4 (P. 187)			
	管理成本偏差  (5 學分) 105234L4 (P. 65)	管理資產和設施安 全  (4 學分) 105248L4 (P. 101)	選擇進口支援設施 和服務  (3 學分) 105260L4 (P. 133)	編制及實施應急計 劃  (6 學分) 105296L4 (P. 188)			

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4	進行利潤及成本分析  ( 6 學分) 105235L4 (P. 66)		制定展覽計劃  ( 5 學分) 105261L4 (P. 134)	撰寫索償報告  ( 5 學分) 105297L4 (P. 189)			
	在項目完成後檢討成本  ( 4 學分) 105236L4 (P. 67)		發展和執行推廣計劃  ( 6 學分) 105262L4 (P. 135)				
			進行產品介紹  ( 3 學分) 105263L4 (P. 136)				

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4			培養產品知識  ( 3 學分) 105264L4 (P. 137)				
			評估產品性能  ( 5 學分) 105265L4 (P. 138)				
			提出改良或開發產品的建議  ( 4 學分) 105266L4 (P. 139)				

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4			制定產品開發計劃  (5 學分) 105267L4 (P. 140)				
			產品設計  (7 學分) 105268L4 (P. 141)				
			決定市場的接受程度  (5 學分) 105269L4 (P. 142)				

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4			協調製造和設計產品  (5 學分) 105270L4 (P. 143)				
			遵守知識產權設計產品  (5 學分) 105271L4 (P. 144)				
			改良產品的外觀及結構  (6 學分) 105272L4 (P. 145)				

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4			制定生產計劃  ( 5 學分) 105273L4 (P. 146)				
			管理生產  ( 6 學分) 105274L4 (P. 147)				
			管理退貨及產品索 賠  ( 4 學分) 105275L4 (P. 148)				



### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4			執行產品回收  ( 4 學分) 105276L4 (P. 149)				
			制定產品的預期銷售  ( 4 學分) 105277L4 (P. 150)				
			管理銷售團隊  ( 6 學分) 105278L4 (P. 151)				

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4			訓練銷售團隊  ( 5 學分) 105279L4 (P. 152)				
			準備合同  ( 6 學分) 105280L4 (P. 153)				
			監察合同  ( 6 學分) 105281L4 (P. 154)				

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別4			續訂、終止和簽訂 合同  ( 6 學分) 105282L4 (P. 155)				
			制定採購計劃  ( 5 學分) 105283L4 (P. 156)				
			與供應商建立關係  ( 4 學分) 105284L4 (P. 157)				

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別5	執行財務規劃評估  (7 學分) 105309L5 (P. 68)	為倉庫操作規劃並設計接收及入庫流程  (7 學分) 105311L5 (P. 102)	進行市場研究  (9 學分) 105316L5 (P. 158)	監察法規要求  (7 學分) 105325L5 (P. 190)		管理持續流程改善  (7 學分) 105334L5 (P. 226)	進行環境審核  (9 學分) 105338L5 (P. 234)
	管理現金流  (7 學分) 105310L5 (P. 69)	為倉庫操作規劃及設計揀貨和運輸流程  (8 學分) 105312L5 (P. 103)	制定營銷策略  (8 學分) 105317L5 (P. 159)	避免侵犯知識產權  (5 學分) 105326L5 (P. 191)		制定及評估質量管理培訓課程  (7 學分) 105335L5 (P. 227)	制定計劃執行公司競爭策略  (8 學分) 105339L5 (P. 235)
		為倉庫操作設計物料流程及倉庫佈局  (8 學分) 105313L5 (P. 104)	作出品牌決策  (7 學分) 105318L5 (P. 160)	量度損失風險  (7 學分) 105327L5 (P. 192)		為產品開發制定質量管理系統  (8 學分) 105336L5 (P. 228)	進行業務發展可行性分析  (8 學分) 105340L5 (P. 236)

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別5		設計倉庫規格  ( 8 學分) 105314L5 (P. 105)	選擇品牌的延伸策略  ( 7 學分) 105319L5 (P. 161)	選擇適當的風險管理技術  ( 6 學分) 105328L5 (P. 193)		為持續改善建立基準  ( 7 學分) 105337L5 (P. 229)	開展業務計劃  ( 7 學分) 105341L5 (P. 237)
		管理儲存設施安全  ( 8 學分) 105315L5 (P. 106)	開發產品  ( 8 學分) 105320L5 (P. 162)	編制及檢討風險管理計劃  ( 7 學分) 105329L5 (P. 194)			制定地區性營運策略  ( 7 學分) 105342L5 (P. 238)
			協商合同  ( 6 學分) 105321L5 (P. 163)	制定並執行貨運安全計劃  ( 7 學分) 105330L5 (P. 195)			制定區域性營運策略  ( 7 學分) 105343L5 (P. 239)

## 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別5			建立採購方針和程序  ( 7 學分) 105322L5 (P. 164)	辨認國際商機  ( 6 學分) 105331L5 (P. 196)			制定人力資源管理策略  ( 7 學分) 105344L5 (P. 240)
			評估供應商  ( 7 學分) 105323L5 (P. 165)	制定貨幣風險策略  ( 7 學分) 105332L5 (P. 197)			培養創新工作環境  ( 5 學分) 105345L5 (P. 241)
			制定採購策略  ( 6 學分) 105324L5 (P. 166)	制定標準操作程序  ( 6 學分) 105333L5 (P. 198)			

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別6	制定財務計劃	管理貨物安全	制定產品開發策略	制定國際危機處理策略			使用創新理念開發新產品/服務或改良現有產品/服務
	( 9 學分) 105346L6 (P. 70)	( 8 學分) 105347L6 (P. 107)	( 8 學分) 105348L6 (P. 167)	( 9 學分) 105349L6 (P. 199)			( 8 學分) 105350L6 (P. 242)
							制定可提升公司表現的競爭策略
							( 8 學分) 105351L6 (P. 243)

### 進出口業從業員能力表

能力級別 級別	財務	倉儲管理和物流	銷售和採購	營運管理	進出口文件及管理	品質管理	策略管理
級別7							制定策略企業發展方針  (9 學分) 105352L7 (P. 244)



進出口業從業員

「財務」職能範疇

能力單元內容

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	執行簿記
編號	105166L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責簿記職能的從業員。
級別	2
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 描述簿記原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述日常業務交易及日常記賬</li> <li>• 描述簿記程序</li> </ul> <p>2.1. 事後交易數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將所有財務交易準確地簿記至適當賬戶，包括應計費用及撤銷項目</li> <li>• 平衡會計期間發生的所有交易</li> <li>• 按照公司指引處理並更新財務報表</li> </ul> <p>2.2. 維持會計紀錄的可靠性及完整性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用正確總賬賬戶處理事後交易</li> <li>• 核實輸入數據，並更正所有錯誤交易</li> <li>• 核實財務報告所列出的資料，並在需要時作出修正</li> <li>• 遵守公司方針及外在規例，將相關文件（例如：日記賬憑單、採購訂單、工資及供應商發票）保留於方便存取的位置</li> </ul>
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>• 能夠執行簿記職能</li> <li>• 能夠維持可靠及完整的會計紀錄</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「財務」職能範疇

名稱	處理交易及貨運文件
編號	105167L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及有效地處理交易程序及相關文件，使貨運流程更為暢順。
級別	2
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有貿易貨款交收程序及文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述不同貿易貨款交收的模式，如信用證(L/C)、托收等</li> <li>• 描述運輸文件在貿易貨款交收的重要性，如乾淨提單(clean bill of lading)、裝貨單(packing list)等</li> <li>• 描述船務文件、財務文件、商業文件及公函的種類、功能及其相互關係</li> <li>• 描述貿易貨款的交收流程及參與人士的角色</li> <li>• 描述銀行在進出口運作的角色，銀行作為收貨人的運作及其與貨物買家的關係</li> <li>• 描述因物流運作上的延誤可能引致的財務問題</li> </ul> <p>2. 送貨交易程序及文件的基本應用知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得並閱覽財務文件，如信用證的副本作參考</li> <li>• 核對進出口或轉口許可證及其他文件，確認已符合相關要求</li> <li>• 若物流安排上出現改動，與信用證所述不符合時，應按程序通知相關各方，作出相應補救措施</li> <li>• 核對信用證或其他財務文件的有效期，並提供合適的運輸服務</li> <li>• 處理無提單送貨及非常規送貨程序</li> <li>• 處理未能出示正本提單，但有公司或銀行擔保的送貨程序</li> <li>• 按照財務文件要求，安排合適運輸文件</li> <li>• 回應客戶有關貨物運輸與貨款交收的相關事宜</li> </ul>
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>• 能夠按照財務安排或貨款交收形式，處理交易及貨運文件</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAIE204A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「財務」職能範疇

名稱	藉財務報表瞭解業務運作
編號	105181L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責通過使用財務報表瞭解公司業務運作及理解公司財務定位的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備財務報告的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述使用財務報告的目的及財務管理概念</li> <li>• 描述財務申報的標準及規定</li> <li>• 描述進出口業的常用詞彙及具體條款</li> </ul> </li> <li>2. 藉財務報表管理公司的業務運作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用損益表的組成部分 ( 例如：銷售總收入、出售商品的成本、毛利、營運支出、經營溢利、其他收入及支出、稅前淨利及稅後淨利潤 ) 瞭解公司的收入來源及業務開支</li> <li>• 藉資產負債表瞭解公司股權的組成部分 ( 例如：流動資產、固定資產、流動負債、長期負債及所有者權益 )</li> <li>• 藉現金流量表瞭解支出的收入來源，並解釋現金流入及流出的實際水平</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>本能力單的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠理解進出口業的財務報告或財務報表</li> <li>• 能夠藉相關財務報表，瞭解業務運作及解釋現金流入及流出的實際水平</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	處理零用現金
編號	105182L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理零用現金的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 描述處理零用現金的流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述零用現金的方針及程序</li> <li>• 描述收費項目</li> </ul> </li> <li>2.1. 處理申請 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在收到支付申請後，核實審批並執行處理程序</li> <li>• 確認收據並輸入詳細資料 ( 例如：日期、描述及金額 )</li> <li>• 支付所需零用現金，並向申請人確認簽收現金</li> <li>• 記錄「手頭現金結餘」</li> </ul> </li> <li>2.2. 補充零用現金並記錄交易 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計算所有剩餘零用現金</li> <li>• 合計所有收據，並記錄「收據及對賬詳情」</li> <li>• 按照公司程序核對及平衡交易，</li> <li>• 向相關人士取得批准，補充所需零用現金</li> <li>• 完成日記賬分錄，記錄零用現金出、入流</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠處理零用現金申請</li> <li>• 能夠補充零用現金，並記錄交易</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	處理交易支付
編號	105183L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理交易支付結算文件的從業員。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 描述交易支付結算程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述不同交易支付結算方式，如信用證 ( L/C )、單據託收 ( D/P, D/A )、電匯 ( T/T )、往來賬戶 ( O/A )、保付代理 ( D/A或O/A融資 ) 及包頭票據 ( 作資本貨物融資 )</li> <li>• 描述運輸單據對便利付款的重要性，包括清潔海運提單 ( OBL )、貨代提單 ( FBL )、海運單 ( SWB )、航空運單 ( AWB ) 貨代貨物收據 ( FCR ) 及鐵路貨物收據 ( RCR )</li> <li>• 描述以下文件的類型與功能、如何準備文件和/或應用形式，以及不同文件之間的關係：商業單據、運輸單據、財務文件、政府或公函</li> <li>• 描述支付過程，如信用證 ( L/C )、單據託收 ( D/P, D/A )、電匯 ( T/T )、往來賬戶 ( O/A ) 的付款流，及每個參與者的角色</li> <li>• 描述銀行在信用證交易的作用，以及開證銀行作為收貨人的運作 ( 例如：提貨單(B/L)委託「收貨人由開證銀行指定」 )，以及以信用證 ( L/C ) 付款時買方和賣方之間的關係</li> <li>• 描述因延遲、文件欠準確、減付或拒付，所造成資金流動不足的財務問題</li> </ul> <p>2. 處理交易支付文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得銷售合同或採購訂單副本</li> <li>• 核對付款期限，並促請客戶通過所屬銀行發出信用證 ( 只適用於信用證 )</li> <li>• 向通知銀行取得信用證正本，並影印一份副本以便展開所需工作</li> <li>• 就銷售合同或採購訂單，核對信用證的條款及條件</li> <li>• 要求客戶即時在信用證上作出適當修改，以修正與銷售合同或採購訂單的任何條款及條件上的偏差</li> <li>• 向通知銀行取得已修改信用證正本</li> <li>• 與採購員或指定獨立測量師協調，跟進有關貨物的生產狀況，以便安排檢查</li> <li>• 申請所需原產地證書或向工業貿易署、或香港五所任何一所商會，或中國內地任何有關主管機關，申請普遍優惠制(GSP)表A</li> <li>• 聯絡客戶指定或自選承運商 ( 運輸公司、貨運代理、第三方物流公司 ) 預定航運或空運倉，並就空運貨物準備裝貨單或托運人指示</li> <li>• 安排貨物運輸的所需保險</li> <li>• 核對是否需要牌照或許可證 ( 違禁品或應課稅品 )</li> <li>• 聯絡運輸公司送貨，安排從工廠到貨櫃碼頭 ( 集裝箱拖運 ) 或集裝箱貨運站(CFS)倉庫 ( 用卡車將貨物交付 )</li> <li>• 通知承運商任何交付貨物所出現的問題，如延誤、推遲至下班航次或因更改後勤安排而取消預訂；並促請客戶適當修改信用證，以免出現信用證不符的情況</li> <li>• 向承運商取得電子碼收據 ( ETR ) 或紙張收據，交換提單 ( BS/L)正本，或要求電報放貨 ( 按照與客戶的特殊協議 ) )</li> <li>• 發送運費通知，並回應客戶有關貨運詳細資料的查詢</li> <li>• 就「信用證出口押匯」，準備所有必需提交談判銀行的文件</li> </ul>
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>• 能夠處理交易支付結算文件</li> </ul>
備註	----

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「財務」職能範疇

名稱	處理商業發票及付款收據
編號	105184L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理商業發票及付款收據的從業員。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備進出口業支付程序的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述支付交易的不同結算方式，例如：信用證 ( L/C )、單據託收 ( D/P、D/A )、電匯 ( T/T ) 往來賬戶 ( O/A )、保付代理 ( D/A或O/A融資 ) 及包頭票據 ( 作資本貨物融資 )</li> <li>• 描述付款單據</li> </ul> <p>2.1. 準備商業發票</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備商業發票，必須按照與信用證上商品描述吻合的註明填寫發票</li> <li>• 核對並以適當授權，簽署商業發票</li> <li>• 按照公司方針，記錄並儲存商業發票</li> </ul> <p>2.2. 處理文件流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核對是否已收妥付款</li> <li>• 對仍欠款的商業發票提出未償債務</li> <li>• 在資產負債表上設立債務人賬戶</li> <li>• 按照公司方針，跟進欠款賬戶</li> <li>• 定期交叉核對報表</li> <li>• 按照公司方針，向客戶發出催款通知書</li> </ul> <p>2.3. 處理收款</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 登記已收款項</li> <li>• 在需要時將收據轉發客戶</li> <li>• 按照公司規定儲存商業發票副本，作審計用途</li> </ul>
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>• 有能夠準備商業發票</li> <li>• 有能夠處理文件流程及付款收據</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	管理財務計劃
編號	105223L4
應用範圍	本能力單元適用於進出口業任職的從業員。從業員應能應用溝通技巧、計算技巧及廣泛管理技巧，執行、監控及檢討財務計劃。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備執行財務計劃的相關技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 具備成熟良好的溝通技巧，用作為決定工作要求及與機構內、外的持份者溝通聯繫</li> <li>• 運用廣泛符合公司方針及程序的管理技巧</li> <li>• 採用相關工具（如對沖）抵消潛在損失（例如：信用風險，貨幣風險，利率風險）</li> <li>• 使用廣泛財務知識（例如：財務規劃的文件要求、預測技術、表達財務數據的方法、及進行內部審計的程序）執行財務計劃</li> </ul> </li> <li>2. 執行財務計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將預期銷售、收入和支出，按財務目標編排優先次序</li> <li>• 為每項目標定立完成期限</li> <li>• 辨認所需資源，並將資源分配給有關各方</li> <li>• 在需要時為組員提供培訓或指導</li> <li>• 列出期望（例如：預期收入及預期所節省的開支）並制定量度成果的績效指標</li> <li>• 安排適當人士控制及監測進度</li> <li>• 收集正面及負面的饋意見</li> </ul> </li> <li>3. 監控及檢討財務計劃的執行進度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控執行進度，確保計劃符合預定目標</li> <li>• 定期檢討進度，並在必要時修改執行措施</li> <li>• 記載所執行的措施並評估結果</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠表現出擁有執行財務計劃的相關技能</li> <li>• 能夠檢討執行計劃，並能在需要時修改計劃</li> </ul>
備註	



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	編制預算
編號	105224L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業負責編制不同種類預算的從業員；工作要求能辨認適合預算規劃的資料及編制所需業務預算的能力。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備規劃預算的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述各類預算 ( 例如：現金流量預算、收入預算和支出預算 )</li> <li>• 運用廣泛預算技巧 ( 例如：內部收益率、獲利指數、現值多現金流和投資回收期 ) 編制預算</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認編制預算所需的財務數據及資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認現有資源</li> <li>• 辨認業務計劃所需的資源</li> </ul> </li> <li>2.2. 編制財務預算 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認業務目標</li> <li>• 審查文件如損益表、資產負債表、資產、負債及現金流量預測</li> <li>• 決定每項業務目標所需的成本，並分析所需資源</li> <li>• 估計現金流量不足的風險</li> <li>• 根據過往數據及預測資訊編制預算</li> <li>• 按照行業標準提交預算計劃</li> </ul> </li> <li>3. 提供準確的預算 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準確估計成本及收入</li> <li>• 準確估計現金流，並提出可舒緩資金流動風險的建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認編制預算所需的相關財務數據及資訊</li> <li>• 能夠按照行業標準編制業務預算</li> <li>• 能夠準確估計預算</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	監控預算
編號	105225L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。工作涉及使用預算管理規劃、評估及監控預算。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備預算管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述編制預算的重要性 ( 即估計並按實際或預期收入分配支出 ) 及不同種類的預算 ( 例如：銷售預算、現金流量預算、營銷預算、項目預算、收入預算及支出預算 )</li> <li>• 運用各種技術監控預算</li> </ul> <p>2.1. 計劃監控預算</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展合適架構，追蹤業務支出 ( 例如：資本充足率、流動性及資產質量 )，並找出偏離計劃水平的數目</li> <li>• 開展可解決偏離預算情況的行動計劃，及時並有效地實施行動計劃</li> </ul> <p>2.2. 評估預算</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計收入及支出，並預測所需的現金流量</li> <li>• 審查預算計劃、成本會計程序及其他財務報告，確保財務穩健</li> <li>• 審查開支建議，確保符合公司方針</li> </ul> <p>3. 監控預算</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過比較實際與預算支出，監控營運預算</li> <li>• 進行適當分析 ( 例如：比率分析和現金流量預算 ) 辨認及評估財務風險，並向有關人士彙報結果</li> <li>• 彙報並分析預算與實際支出之間的差異</li> <li>• 解讀及分析會計數據，並編制預算監控報告，供管理層審閱</li> </ul>
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>• 能夠規劃監控預算</li> <li>• 能夠評估預算</li> <li>• 能夠監控預算並編制預算監控報告</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	檢討預算
編號	105226L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。工作涉及應用預算管理技巧檢討預算。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備預算管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述編制預算的重要性 ( 即預計並按實際或預期收入分配支出 )</li> <li>• 應用控制概念檢討預算 ( 即將實際業績與預算比較以找出偏差、評估可替代方案，並採取適當修正措施的過程 )</li> </ul> </li> <li>2. 進行檢討預算過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設立基準計劃，辨認量度業績的績效指標</li> <li>• 量度進度及業績</li> <li>• 將預算與實際業績比較</li> <li>• 量度預算偏差，並決定是否需要有所行動</li> <li>• 定期準備情況報告，以便主動作出修改</li> </ul> </li> <li>3. 檢討並調整預算 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討預算，評估業績</li> <li>• 辨認可行的修正措施並評估替代方案</li> <li>• 改變基準計劃或在需要時按照公司的方針及程序修改預算</li> <li>• 記錄預算檢討過程、所知偏差，及所採取的應對措施</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠檢討預算</li> <li>• 能夠評估可行的替代方案，並採取適當修正措施</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「財務」職能範疇

名稱	編制財務報告
編號	105227L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責收集相關財務資訊，並執行財務申報的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備財務報告的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述使用財務報告的目的及財務管理概念</li> <li>• 描述財務報告的格式及目的 ( 例如：財務報表、內部審計報告、風險及回報分析報告和財務預算報告 )</li> <li>• 描述財務申報的標準及規定</li> <li>• 描述進出口業的常用詞彙及具體條款</li> </ul> </li> <li>2. 準備財務報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集所有有關公司財務狀況、業績及財務狀況變動的相關資料</li> <li>• 使用合適申報格式編制財務報告或財務報表，有組織地交代所有相關財務資料。例子包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 財務狀況表 ( 即資產負債表 ) 彙報公司的資產、負債，及所有權益</li> <li>• 全面收益表 ( 即損益表 )，提供公司運作的資料</li> <li>• 權益變動表，解釋公司的股權變動</li> <li>• 現金流量表，交代公司的現金流</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 以適當格式編制財務報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 適當地使用圖表交代財務資料</li> <li>• 編制財務報告，包括期間的會計數據摘要、背景說明及其他相關資訊</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠理解進出口業財務報告所需的格式、標準及規定</li> <li>• 能夠編制適用於進出口業的財務報告</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	進行財務可行性分析
編號	105228L4
應用範圍	本能力單元涉及使用適當工具進行財務可行性分析，協助進出口公司作出財務決策。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備財務可行性分析的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述財務可行性分析的目的及影響財務決策的關鍵因素 ( 例如：預期收益及預期風險 )</li> <li>• 使用相關評估預期收益的工具或方法 ( 例如：淨現值法、收益率法、比方法及投資回收期法 )</li> <li>• 使用風險分析工具進行可行性分析</li> </ul> </li> <li>2. 進行財務可行性研究 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認研究範圍</li> <li>• 考慮定性判斷的重要性</li> <li>• 評估數據的可靠及有效程度</li> <li>• 評估工具的局限性</li> <li>• 估計總資本要求</li> <li>• 估計股權及信貸需要</li> <li>• 預算各種替代方案的預期成本及收益</li> <li>• 採用有系統的方法進行風險分析，識別風險、評估已知威脅的機率，並評估相關影響</li> </ul> </li> <li>3. 以及適當資料介紹財務可行性報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以詳細資料關介紹財務可行性報告，包括：( 1 ) 評估公司的財務狀況及經營業績、( 2 ) 預測未來狀況及業績、( 3 ) 具成本效益的消除風險方法</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠進行財務可行性研究，評估預期收益及預期風險</li> <li>• 能夠提交財務可行性報告，促進財務決策</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	作出國際貿易的稅務及關稅建議
編號	105229L4
應用範圍	本能力單元適用於從事國際貿易的從業員，工作要求具備廣泛的稅務及關稅知識，按照相關監管規定作出業務建議
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備稅務及關稅的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述相關稅務及關稅 ( 例如：商品及服務稅、進口貨物關稅 )</li> <li>• 使用廣泛技能及知識計算國際稅務及關稅</li> </ul> </li> <li>2. 計算稅務及關稅 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認涉及環球業務交易的組成部分</li> <li>• 計算國際貿易稅務及關稅</li> <li>• 核對計算準確</li> </ul> </li> <li>3. 作出業務建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照行業標準，根據計算結果擬定業務建議</li> <li>• 核實計算準確</li> <li>• 作出能夠滿足客戶要求的稅務及關稅業務建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠評估稅務及關稅的相關資料</li> <li>• 能夠計算稅款</li> <li>• 能夠以所需格式作出稅務及關稅的業務建議</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	規劃資源要求
編號	105230L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責規劃資源要求的從業員，工作涉及以有效及高效的方式，及時調配所需資源。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備規劃資源要求的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用資源管理技術計劃資源要求</li> <li>• 描述分配資源的工具</li> <li>• 描述資源規劃所涉及的投放及生產</li> </ul> </li> <li>2. 規劃資源要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 預測市場需求並估計預期收入</li> <li>• 為所需資源作出預算</li> <li>• 檢查資源供應</li> <li>• 採用相關資源分配工具，顯示一系列所需完成的作業，及每項作業所需時間或成本。</li> <li>• 比較替代作業將如何影響生產安排及成本</li> <li>• 辨認可能出現的瓶頸，並在必要時調配資源</li> </ul> </li> <li>3. 提出資源採購計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為取得及部署所需資源，編制一系列的步驟</li> <li>• 為確保能有效分配資源，建立檢討流程</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用相關工具進行資源要求分析</li> <li>• 能夠為取得及部署所需資源而編制一系列的步驟</li> <li>• 能夠規劃檢討程序，確保不斷改善機構的資源分配</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	辨認產品成本
編號	105231L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為決策者估算產品成本的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 描述成本估算 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行基礎成本 ( 例如：直接成本、間接成本及開銷 ) 分析以估算產品成本</li> <li>• 描述估算成本的方法 ( 例如：由上而下法及由下而上法 )</li> </ul> </li> <li>2. 估計成本 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定作業 ( 例如：產品交付，包括處理客戶訂單、生產或採購產品、執行質量檢查、安排產品包裝，並向客戶提供產品 )</li> <li>• 選擇適當的成本估算法 ( 例如：一致協商法、比例法、分攤法、樣板法及範圍估算 )</li> <li>• 估算產品成本</li> <li>• 介紹結果，以便決策者調配資源</li> </ul> </li> <li>3. 比較實際與所估算的成本 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集用作比較實際與估算成本的數據</li> <li>• 找出差異</li> <li>• 執行糾正措施，消除差異 ( 在需要時 )</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用適當的成本估算法估算產品成本</li> <li>• 能夠介紹成本估算，以便決策者調配資源</li> </ul>
備註	----



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「財務」職能範疇

名稱	計算進出口成本
編號	105232L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責分析價值鏈成本的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 描述相關的成本分析法 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用相關成本分析法進行成本分析</li> <li>• 應用價值鏈概念 ( 即創造並提供產品或服務所需的作業及資源 ) 進行成本分析</li> </ul> </li> <li>2.1. 選擇適當的成本會計工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認常用於管理價值鏈成本的成本分析法 ( 例如：作業管理 )</li> <li>• 運用準則選擇合適工具，如 ( i ) 盡量減少價值鏈上的所有資源消耗，及 ( ii ) 以具競爭力的價格為客戶提供所需產品</li> </ul> </li> <li>2.2. 進行成本分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認價值鏈上所涉及的作業</li> <li>• 為產品建立相關的作業成本庫</li> <li>• 辨認量度作業的準繩</li> <li>• 設定作業的單位成本</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠選擇適當的成本會計工具</li> <li>• 能夠進行成本分析</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	掌握新產品的成本及價格估算
編號	105233L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為新產品釐定目標價格及進行成本估算的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 描述新產品所需使用的物料及工序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用相關開發新產品的成本計算工具 ( 例如：目標成本法 ) 估算成本</li> <li>• 使用目標成本的計算公式 ( 例如：目標成本 = 目標價 - 利潤率 ) 計算目標成本</li> </ul> <p>2.1. 釐定目標價格</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 規劃並分析市場 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並記錄客戶群</li> <li>• 評估競爭對手及對方的潛在反應</li> </ul> </li> <li>• 概念開發 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出客戶要求</li> <li>• 測試並重新制訂產品，滿足客戶需求</li> </ul> </li> </ul> <p>2.2. 實現目標成本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設計生產 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用價值工程，確定客戶所需產品的最低生產成本</li> </ul> </li> <li>• 生產並持續改善生產 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用持續改善的工序生產，實現目標成本</li> </ul> </li> </ul> <p>2.3. 進行目標成本分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過與客戶的互動找出目標價格</li> <li>• 確定可接受的產品毛利率</li> <li>• 計算目標成本 ( 即目標價與利潤之間的差異，並將結果與開發及生產的資源成本比較 )</li> </ul>
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>• 能夠制定目標價格及實現目標成本</li> <li>• 能夠進行目標成本分析</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	管理成本偏差
編號	105234L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認成本差異及管理成本偏差的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 描述成本監控流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用成本監控流程找出成本差異</li> <li>• 使用成本監控原則處理成本偏差</li> </ul> <p>2.1. 辨認成本差異</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計各賬目的標準成本 ( 即預計在正常作業條件下產生的單位成本 )</li> <li>• 估計各賬目的實際成本 ( 包括實際數量及費用 )</li> <li>• 辨認各賬目的成本差異 ( 即實際和標準買入價格及數量之間的差異 )</li> <li>• 一旦逆差 ( 即當實際成本超出標準成本 ) 超出容忍限度時，便向高層管理作出預警</li> </ul> <p>2.2. 評估補救行動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並評估引至成本差異的原因</li> <li>• 檢討並修訂標準成本</li> </ul> <p>3. 建立成本偏差程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立有效的成本偏差控制系統及成本偏差程序</li> <li>• 將獲批的修訂成本與其他控制機制整合</li> </ul>
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>• 能夠辨認成本差異</li> <li>• 能夠檢討標準成本</li> <li>• 能夠處理成本偏差</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	進行利潤及成本分析
編號	105235L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。工作涉及應用管理會計，評估淨收入是否充足；工作亦包括建立及管理機構的績效量度系統。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 描述績效評價工具</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用量度經營業績的原則，執行利潤及成本分析</li> <li>• 描述會計制度對實現目標的作用</li> <li>• 描述評估經營業績的措施</li> </ul> <p>2.1. 確定淨收入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集收入資料 ( 例如:淨銷售額及所得利息 )</li> <li>• 收集成本資料 ( 例如: 商品銷售成本、銷售費用、一般及行政開支與利息開支 )</li> <li>• 計算淨收入 ( 即: 收入 – 成本 )</li> </ul> <p>2.2. 評估淨收入是否充足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用適當工具 ( 例如: 投資回報率、資產回報率及淨資產收益率 ) 評估盈利能力 ( 即收入與成本之間的差異 )</li> <li>• 評估企業的按年經營業績趨勢</li> </ul> <p>2.3. 建立績效量度系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以不同角度設定策略目標，並找出提高經營業績的措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 財務角度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 目標：改善股東觀感</li> <li>• 量度工具：淨收入、投資回報率 ( ROI )、剩餘收益 ( RI ) 及經濟附加值 ( EVA )</li> </ul> </li> <li>• 客戶角度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 目標：增加有利潤客戶的訂單</li> <li>• 量度工具：來自有利潤客戶的淨收入，及返回客戶的數量</li> </ul> </li> <li>• 增長角度： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 目標：加大開發新產品</li> <li>• 量度工具：來自新產品的淨銷售額，及新產品的淨收入</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>3. 管理績效量度系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據策略目標，開展績效改善計劃</li> <li>• 通過工具如承認、獎勵機制及持續反饋，令績效更卓越</li> <li>• 支持為提升經營業績所實行的措施</li> <li>• 檢討績效量度系統，並在需要時作出調整</li> <li>• 記載檢討流程</li> </ul>
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>• 能夠辨認公司的淨收入，並評估公司盈利</li> <li>• 能夠建立業績量度系統</li> <li>• 能夠管理業績量度系統</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	在項目完成後檢討成本
編號	105236L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責成本差異分析及項目檢討的從業員。工作亦涉及評估項目績效。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 描述項目控制 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用相關量度項目績效的工具</li> <li>• 應用項目管理概念檢討項目</li> </ul> </li> <li>2.1. 量度並評估項目績效 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為提供量度業績的基礎，制定基準計劃</li> <li>• 使用定量工具評估時間績效 ( 例如：關鍵路徑 )</li> <li>• 使用工具如成本績效指標 ( 成本績效指標 = 淨值 / 實際成本 ) 評估財務表現</li> </ul> </li> <li>2.2. 進行差異分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計算淨值 ( EV )，即完成工作的預算成本</li> <li>• 計算實際成本 ( AC )，即完成工作的實際成本</li> <li>• 計算項目的成本差異 ( CV )，即成本差異 = 淨值 - 實際成本</li> </ul> </li> <li>3. 檢討項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集數據，記錄項目的來龍去脈、績效及所汲取的教訓</li> <li>• 研究導致問題及帶來成功的因素</li> <li>• 提出能改善日後項目的建議</li> <li>• 記載檢討過程</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠量度並評估項目績效</li> <li>• 能夠進行成本差異分析</li> <li>• 能夠檢討項目</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「財務」職能範疇

名稱	執行財務規劃評估
編號	105309L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行財務規劃評估的從業員，該任務能確保業務持續運作，為健全財務管理過程的一部分。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備需求評估知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能評估需求，以規劃過程決定並處理現狀與理想之間的需要或差距</li> <li>• 通過財務規劃找出需要或差距</li> </ul> </li> <li>2.1. 擬備可瞭解財務狀況的信息 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集財務數據（例如：收入和支出）及其他相關信息（例如：貿易夥伴、風險承受能力和公司的績效指標）評估公司的財務狀況及風險</li> <li>• 分析所收集的信息，辨認公司需要或差距</li> </ul> </li> <li>2.2. 檢查反映在財務規劃上的需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據所收集的數據，估計公司的預期收入和支出</li> <li>• 根據收集所得的信息，如定性及定量財務數據等，決定理想的財務狀況</li> <li>• 找出現狀及理想之間的差距</li> </ul> </li> <li>3. 介紹結果並提出建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在財務規劃過程中，以書面和口頭簡報形式報告財務規劃評估，促進公司的財務規劃及決策過程</li> <li>• 提出可取得理想財務狀況的建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠分析所收集的信息，執行需求評估所需的信息和數據</li> <li>• 能夠採用相關的分析工具，執行可促進財務規劃的需求評估</li> <li>• 能夠介紹財務結果，並能提出可取得理想財務結果的有效建議</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	管理現金流
編號	105310L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責管理現金流的從業員。工作涉及進行現金預算，使用策略改善並監控現金流。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 描述現金流管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用相關工具 ( 例如：現金預算 ) 管理現金流</li> <li>• 應用現金預算及現金流管理概念改善現金流</li> </ul> <p>2.1. 進行現金預算</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集未來現金收入及支付的相關資料</li> <li>• 詳細顯示每月預期現金流</li> </ul> <p>2.2. 改善現金流</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用一次性提升現金流策略 ( 例如：迅速收取應收賬款 )</li> <li>• 採用改善短期現金流量策略 ( 例如：減少支出 )</li> <li>• 採用改善長期現金流策略 ( 例如：開發有效產品組合 )</li> </ul> <p>3. 監控現金流</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得準確和及時的預期現金收入和支付的資訊</li> <li>• 退蹤日常現金收支，監控現金流</li> <li>• 根據預算控制支出</li> <li>• 聯絡供應商或賣家，商議有利信貸期</li> </ul>
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>• 能夠制定現金預算</li> <li>• 能夠採用策略改善現金流</li> <li>• 能夠監控現金流</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「財務」職能範疇**

名稱	制定財務計劃
編號	105346L6
應用範圍	本能力單元適用在進出口業任職，負責制定財務計劃及建立公司財務風險管理流程的從業員。
級別	6
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備財務規劃知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認財務管理目標</li> <li>• 嚴格檢討財務報告 ( 例如：資產負債表、損益表、現金流量表及比率分析 ) 以制定財務計劃</li> <li>• 使用廣泛工具進行財務預測</li> <li>• 採用資本預算工具 ( 例如：投資原則，淨現值法，折現回收期法，內部收益率 ) 制定財務計劃</li> <li>• 進行國際貿易的風險分析</li> </ul> <p>2.1. 制定財務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析相關財務資訊，瞭解財務現狀，並決定理想條件</li> <li>• 進行風險分析，評估目前及理想情況下所涉及的風險級別</li> <li>• 制定資本預算及成本控制策略</li> <li>• 制定按收入分配支出的策略 ( 例如：控制收入及支出，控制庫存，並釐定信貸方針 )</li> </ul> <p>2.2. 管理國際貿易金融風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認國際貿易所面對的損失風險或金融風險 ( 例如：商品價格風險、利率風險和匯率風險 )</li> <li>• 量度及分析出現損失的風險</li> <li>• 從風險控制技術中選擇適當的組合 ( 如迴避、預防損失和減少損失 ) 及風險融資方案 ( 例如：保留 )</li> <li>• 實施並監控風險管理方案</li> </ul> <p>3. 在專業環境下開展及介紹財務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行財務分析，準確評估公司的盈利能力、償還債務能力、穩定性</li> <li>• 應用適合方法評估公司的過去及未來業績，並比較業績表現 ( 即與同類企業作基準評估 )</li> <li>• 制定貫徹一致的財務計劃，並以專業手法介紹財務計劃</li> </ul>
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>• 能夠準確地制定財務計劃</li> <li>• 能夠管理國際貿易的風險</li> <li>• 能夠專業地完成及介紹財務計劃</li> </ul>
備註	----



# 進出口業從業員

## 「倉儲管理和物流」職能範疇

### 能力單元內容

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	安排送貨
編號	105164L1
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能按照相關規例（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）及其附屬條例）安排送貨。
級別	1
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備安排送貨的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述相關工作要求</li> <li>• 描述運送設備的類型及特徵</li> <li>• 描述相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> </ul> <p>2.1. 核對及安排送貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參考工作程序（例如：貨物包裝及屬良好狀況的貨物）檢查貨物，以確保貨物符合所有特定條件</li> <li>• 按照分類準則例如：批量大小及送貨期，將貨物分類</li> <li>• 按照工作程序將無法運送的貨物分類及處理</li> </ul> <p>2.2. 儲存所運送的貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照相關規定（例如：《職業安全及健康條例》（香港法例第509章）及其附屬條例）使用適當的處理方法及設備，協助分類及移動貨物</li> <li>• 辨認運送類型、將貨物分類並為準備運送的貨物群安置於適當地區</li> </ul> <p>2.3. 保存紀錄</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參考公司規定（例如：計算貨物數量、記錄貨物狀況及填寫提貨單）完成填寫所需紀錄或通告</li> <li>• 儲存及保持紀錄</li> </ul>
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>• 能夠檢查並整理所需運送的貨物</li> <li>• 能夠使用適當設備將貨物分類及移動貨物</li> <li>• 能夠完成所需紀錄或通告</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOWHCT102A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	辨認和標籤爆炸品和危險物品
編號	105168L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能應用危險/爆炸品的知識，辨認及標籤危險/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。
級別	2
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備危險/爆炸品的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述危險/爆炸品的種類及特徵</li> <li>• 描述危險品守則（DG Code）</li> <li>• 描述相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 評估危險/爆炸品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核對危險/爆炸品的負載量</li> <li>• 從標籤、公告及危險品申報上辨認危險/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規例</li> <li>• 於標籤上辨認貨物可引致的危害</li> </ul> </li> <li>2.2. 處理危險/爆炸品 <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/爆炸品時，按照貨物特徵及附帶的風險資訊（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時，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，參考貨物的特徵及附帶風險資訊遵守隔離程序</li> </ul> </li> <li>2.3. 標籤危險/爆炸品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以級別及相關資料（例如：危險品級別）標籤所有貨櫃/包裝</li> <li>• 將危險品申報列於貨單上</li> <li>• 在適當時按照危險品級別，在運載危險/爆炸品的車輛上張貼告示</li> </ul> </li> <li>2.4. 完成文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成所需文件</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠從標籤上辨認危險/爆炸品</li> <li>• 能夠處理危險/爆炸品</li> <li>• 能夠辨認、理解，並應用相關守則及規例</li> <li>• 能夠在處理危險/爆炸物品時，辨認個人防護裝備</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUCT206A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	執行存貨控制程序
編號	105169L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能應用存貨管理的基本知識，執行存貨控制程序；並能參考相關操作程序、存貨管理方針和程序及安全指引執行所有操作。
級別	2
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備存貨控制的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 具備庫存管理及存貨控制的基本知識</li> <li>• 描述公司的庫存方針及程序</li> <li>• 描述相關監管規定，包括：安全守則及處理和移動不同貨物類別的工作慣例</li> </ul> <p>2.1. 接收和處理來貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保養及整理貨物接收區</li> <li>• 應用處理設備及工具拆裝貨物</li> <li>• 拆除及棄置包裝物料</li> <li>• 根據出貨單及採購訂單，核對和確認來貨</li> <li>• 並記錄收貨，以防出現變動、差異、破損及質量欠佳</li> <li>• 在需要時應用代碼標籤</li> <li>• 為存貨（來貨及出貨）分配儲存位置</li> </ul> <p>2.2. 循環存貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行循環存貨</li> <li>• 申報存貨代碼及程序</li> <li>• 安排貨物入倉</li> <li>• 保持吊重、移動及搬運安全</li> </ul> <p>2.3. 保持存貨水平</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將存貨水平記錄於存貨系統</li> <li>• 辨認存貨水平的任何差異</li> <li>• 執行實地盤點貨物</li> <li>• 更新存貨系統的存貨水平</li> </ul> <p>2.4. 發送出貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶收取送貨單</li> <li>• 按送貨單核對存貨</li> <li>• 如遇庫存品數量不足時，聯絡客戶作出跟進安排</li> <li>• 將庫存品發送至適當地區或部門</li> <li>• 完成所需文件</li> </ul>
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>• 能夠應用庫存方針及程序控制存貨</li> <li>• 能夠應用安全工作慣例處理及運送存貨</li> <li>• 能夠處理存貨，並參考製造商指示使用設備</li> <li>• 能夠接收並處理入貨，以及發送外出貨物</li> <li>• 能夠執行循環存貨</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUCT210A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	執行送貨操作
編號	105170L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能執行與送貨相關的工作。
級別	2
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備送貨操作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述送貨物操作程序</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> <li>• 描述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>2.1. 準備送貨</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>• 辨認特殊項目</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>2.2. 按特定路線送貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵守及應用既訂的程序指引 ( 例如：核對貨物數量、標示和狀況 ) 送貨</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>• 辨認送貨可能出現的危險</li> </ul> <p>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 ) 處理遺失或損壞貨品</li> <li>• 完成並文件，確保正確無誤</li> </ul>
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、收集及整理貨物</li> <li>• 能夠送貨並彙報配送活動</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUCT208A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	執行貨物安全操作
編號	105171L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能應用相關的貨物安全知識執行貨物安全程序；並能按照相關操作程序及安全要求和規例（例如：職業安全及健康要求、危險品規例）執行所有作業。
級別	2
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備貨物安全的相關知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物安全的原則及程序</li> <li>• 描述相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及要求</li> </ul> </li> <li>2.1. 準備固定貨物 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備及保養工作區</li> <li>• 向相關人士申報不合安全的工作手法或設備</li> <li>• 選擇適當的防護設備和服裝</li> <li>• 在沒有繫固點的地方，架起棚架</li> <li>• 理解並細閱綁紮方案</li> </ul> </li> <li>2.2. 綁紮和解開 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認繫固點，並在每個繫固點上使用適當的綁紮設備</li> <li>• 綁紮及固定貨物</li> <li>• 在解開貨物時，鬆開、切斷並移除配件</li> <li>• 將綁紮設備放置於儲存區</li> <li>• 根據公司規定，確保綁紮/解開操作不會對人身造成傷害或損壞貨物/機械</li> <li>• 根據綁紮方案，完成綁紮</li> </ul> </li> <li>2.3. 保護貨物免受天氣影響 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安全地遮蓋/揭開貨物，以確保沒有造成人身傷害或貨物/機械損壞</li> </ul> </li> <li>2.4. 包裝和解開貨物 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並申報損壞貨物</li> <li>• 將貨物分類，並在正確位置疊起</li> <li>• 理解數字或標記以辨認貨物</li> <li>• 保持貨物牢固於裝載上</li> <li>• 安全地處理貨物，以確保沒有造成人身傷害或貨物/機械損壞</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠選擇適當的防護設備和服裝</li> <li>• 能夠執行綁紮及解開操作，並確保沒有造成人身傷害或貨物/機械損壞</li> <li>• 能夠遮蓋/揭開貨物</li> <li>• 能夠包裝和解開貨物，並於正確位置疊起貨物</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOWHCT209A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	執行收貨
編號	105185L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業負責收貨的從業員，職務涉及檢查和處理貨物。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備貨物處理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物裝卸操作 ( 例如：貨物處理流程及裝卸操作 )</li> <li>• 描述處理一般貨物、特殊貨物及危險品的要求 ( 例如：包裝、標籤及文件 )</li> </ul> <p>2.1. 辨認公司的收貨程序及文件要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司的收貨程序 ( 例如：將貨盤/紙箱卸至收貨碼頭 )</li> <li>• 辨認收貨及損壞報告的公司的文件規 ( 例如：核對文件發送及填寫碼頭收據 )</li> </ul> <p>2.2. 核對並檢查到貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 比較收到貨盤/紙箱數量是否與單據所註明的相符</li> <li>• 在需要時申報差異</li> <li>• 申報貨物狀況</li> <li>• 退回不合格貨物，並記錄詳情</li> </ul> <p>2.3. 卸載、拆裝及儲存貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認處理貨物的裝卸設備</li> <li>• 按照貨物特徵及交貨安排，辨認貨物的適當儲存位置</li> <li>• 遵守安全程序卸載、拆裝及存儲貨物</li> <li>• 按照工作程序 ( 例如：防止發生意外的安全守則，及避免損壞貨物的拆裝指引 ) 卸載並拆裝貨物</li> </ul>
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>• 能夠辨認收貨的工作程序及文件要求</li> <li>• 能夠核對並貨物</li> <li>• 能夠卸載、拆裝並存儲貨物</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	決定貨物的儲存位置
編號	105186L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責貨物分類及分配儲存位置的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備儲存貨物的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物特徵</li> <li>• 描述貨物的儲存要求，如危險品、易碎品及易腐爛品等</li> <li>• 描述貨物裝卸的不同包裝、標籤和標示要求</li> <li>• 描述貨物的儲存限制</li> <li>• 描述貨物的裝/卸及處理程序 ( 例如：設備要求及其局限性 )</li> </ul> <p>2.1. 辨認並將產品分類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認特殊要求 ( 例如：監管規定 ) 以決定儲存位置</li> <li>• 按照公司要求將產品分類 ( 例如：交貨期及產品特徵 )</li> </ul> <p>2.2. 按指定條件為產品編配儲存位置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照指定條件及貨物的儲存限制，決定產品儲存位置 ( 例如：重量限制及安全守則 )</li> <li>• 使用標籤、庫存系統及其他資訊渠道，協助辨認產品，以促進裝卸及儲存貨物</li> </ul>
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>• 能夠辨認並將不同種類的貨物分類</li> <li>• 能夠為貨物辨認適當的儲存位置</li> </ul>
備註	----



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	執行貨物的標籤及包裝
編號	105187L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責訂立包裝指引及執行貨物標籤和包裝的從業員。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備貨物包裝及標籤的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物特徵</li> <li>• 描述包裝方法</li> <li>• 描述貨物安全、回收及環保標籤的要求 ( 例如：RohS,Ce,UL,ASTM等 )</li> </ul> <p>2.1. 辨認包裝要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認包裝要求以 ( 1 ) 減少貨物損壞及被竊的風險，( 2 ) 善用運輸容量以降低分銷成本，( 3 ) 最經濟的方法裝卸貨物及 ( 4 ) 包裝成本</li> </ul> <p>2.2. 訂立包裝指引</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照貨物價值、貨物轉運、貨物性質、需遵守的海關或監管規定、貨物易碎度、銷售條款及保險承保條件等因素，訂立包裝指引</li> <li>• 訂立包裝程序，包括 ( 1 ) 貨運和裝卸、( 2 ) 堆疊、( 3 ) 緩衝、堵截和支撐、( 4 ) 固定貨物，及 ( 5 ) 標示和標籤</li> </ul> <p>2.3. 處理貨物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 理解包裝規格及要求</li> <li>• 為產品選擇適當的包裝方法 ( 例如：列堆疊、聯鎖堆疊、懸垂堆疊 )</li> <li>• 辨認包裝物料 ( 例如：標準木貨盤、塑膠貨盤、瓦楞紙板貨盤，瓦楞紙板墊/托盤及泡沫墊 )</li> <li>• 使用適當包裝物料 ( 1 ) 盡量減少運輸損失及損壞或 ( 2 ) 盡量利用儲存空間</li> <li>• 堆疊已完成包裝的貨物，將損壞減至最低</li> <li>• 辨認標籤標準 ( 例如：危險品標籤 )</li> <li>• 使用適當貨物裝卸、標籤和其他標示方法 ( 例如：小心輕放、易碎品、此端向上、請勿堆疊 ) 處理貨物</li> </ul> <p>2.4. 核對貨物的包裝、數量及外觀</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核對貨物 ( 例如：貨物標籤和標記、托運人及收貨人名稱和地址，以及貨物數量 ) 是否符合文件上的信息 ( 例如：指示證、出貨單 )</li> <li>• 點算及核對貨物數量，並在需要時申報差異</li> <li>• 核對包裝是否異常 ( 例如：損壞及洩漏 )，並在需要時申報差異</li> <li>• 核對貨物外觀，辨認與文件所述尺寸及類型有顯著差異的地方</li> <li>• 核對包裝是否完整無缺或有被改動</li> <li>• 按照清單或所需文件記錄核對過程</li> </ul>
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>• 能夠辨認包裝要求</li> <li>• 能夠訂立包裝指引</li> <li>• 能夠選擇包裝物料及方法</li> <li>• 能夠辨別及使用標籤和標示標準</li> <li>• 能夠核對貨物包裝、貨物數量及外觀</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	處理危險品/有害物質
編號	105188L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。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/有害物質。
級別	3
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備處理有害物質或危險品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述有害物質或危險品的處理方法</li> <li>• 描述相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> </ul> <p>2.1. 辨認公司對處理有害物質或危險品的規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從資料包括：級別標籤、貨單及其他文件，辨認有害物質/危險品</li> <li>• 辨認並應用有害物質/危險品的儲存規定</li> <li>• 參考有害物質/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>• 注意有害物質/危險品的特徵並遵守其處理程序</li> <li>• 當發現有害物質/危險品沒有貼上適當標記時，即向相關人士核實無誤</li> </ul> <p>2.2. 遵守現場事故程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認事故申報告程序</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）辨認並核對應急設備</li> <li>• 辨認並執行緊急應變程序</li> </ul> <p>2.3. 選擇處理技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參考貨物要求，選擇移動及處理負載程序</li> <li>• 依照製造商指引及要求核對裝卸設備</li> <li>• 遵守工作程序核對標牌</li> </ul> <p>2.4. 監控、檢討及申報處理程序</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）定期監控並檢討處理程序</li> <li>• 識別、申報並記錄違規問題（例如：無牌處理危險品）</li> <li>• 提出建議，令處理程序更安全及有效率</li> <li>• 修改及記錄處理程序令公司更安全，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文件</li> </ul>
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>• 能夠辨認有害物質/危險品</li> <li>• 能夠辨認及選擇處理有害物質/危險品的相關安全要求</li> <li>• 能夠辨認危險工地/工作，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>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUCT302A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	執行盤點
編號	105189L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能應用相關庫存控制知識執行盤點。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備存貨控制的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 具備庫存管理及存貨控制的基本知識</li> <li>• 描述公司的庫存方針及程序</li> <li>• 描述相關監管規定</li> </ul> </li> <li>2.1. 計劃盤點 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認所需點算的庫存系統及貨物</li> <li>• 辨認盤點所需資源</li> <li>• 協助並指導組員</li> <li>• 分派組員處理特定任務及區域，並提供明確指引</li> <li>• 以能節省時間的方法計劃盤點操作</li> </ul> </li> <li>2.2. 準備盤點 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認所需點算的庫存系統及貨物</li> <li>• 辨認所需資源</li> <li>• 辨認所需分配的任務、區域及工作要求</li> <li>• 以能節省時間的方法計劃工作任務順序</li> </ul> </li> <li>2.3. 進行盤點 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 協調及執行盤點</li> <li>• 理解庫存數據</li> <li>• 確認庫存數據與存貨相符</li> <li>• 點算並記錄庫存貨水平</li> </ul> </li> <li>2.4. 辨認存貨差異 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準確記錄及編寫存貨種類、數量和質量的差異</li> <li>• 辨認可能引至存貨差異的原因，並採取相應行動</li> <li>• 將存放不當的貨物重新安置，並更新庫存紀錄</li> </ul> </li> <li>2.5. 完成文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照倉庫的存貨調整庫存數據，令貨賬相符</li> <li>• 完成所需文件</li> </ul> </li> <li>2.6. 更新文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照倉儲的存貨調整庫存數據，令貨賬相符</li> <li>• 按照審計要求調整資訊</li> <li>• 完成文件</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用貨物及庫存控制的知識執行盤點操作</li> <li>• 能夠規劃、執行並檢討盤點操作</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUCT310A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	實施綜合後勤支援計劃
編號	105190L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責將產品生命週期知識應用至實施綜合後勤支援流程的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應用綜合後勤支援知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述綜合後勤支援概念，即一個將後勤支援集成至從生產到交貨的產品生命週期管理流程，並計劃、安排及控制所有後勤支援部分</li> <li>• 描述產品生命週期管理概念</li> <li>• 描述相關機構方針及程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 準備應用綜合後勤支援流程及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將職業安全及衛生 ( OSH )、環保及質量管理要求應用至整體操作上</li> <li>• 辨認、取得並準備實施綜合後勤支援所需的資源及設備</li> <li>• 辨認並取得準備綜合後勤支援的相關資訊渠道</li> <li>• 分析所得綜合物流資訊，以辨認產品生命週期管理的綜合後勤支援要求</li> </ul> </li> <li>2.2. 應用綜合後勤支援流程及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認、規劃及實施資源獲取計劃，以確保具備最佳資源 ( 例如：設備/設施及人力資源 )</li> <li>• 辨認績效要求 ( 例如：利用率及訂單完成率 )</li> <li>• 在資源限制內，執行並完成綜合後勤支援作業</li> <li>• 根據不斷變化的情況，實施、監控並調整綜合後勤支援作業</li> </ul> </li> <li>2.3. 記錄綜合後勤支援流程及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立綜合後勤支援紀錄</li> <li>• 更新並記載綜合後勤支援</li> </ul> </li> <li>3. 檢討綜合後勤支援流程及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 彙報綜合後勤支援</li> <li>• 監控並檢討綜合後勤支援作業，以確保系統/設備能正常運作</li> <li>• 提出建議，持續改善綜合後勤支援流程及程序</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用綜合後勤支援知識，以支援產品生命週期的操作</li> <li>• 能夠實施、監控並檢討綜合後勤支援流程及程序</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	在工作上使用基礎統計技巧
編號	105191L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用基礎統計技巧，以執行物流操作任務的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備基礎統計知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用統計知識</li> <li>• 描述數據收集流程</li> <li>• 描述基礎統計及相關的統計分析工具</li> <li>• 描述如何描述並能以圖表交代數據</li> </ul> </li> <li>2. 使用基礎統計技巧執行物流操作任務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按上司指示收集資訊</li> <li>• 使用基礎統計工具/方法分析數據</li> <li>• 使用合適工具計算所需資訊</li> <li>• 編纂報告並以圖表形式交代資訊/結果</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠使用不同數據收集方法，收集數據/資訊</li> <li>• 能夠應用基礎統計技巧分析數據</li> <li>• 能夠使用合適工具交代結果</li> </ul>
備註	----

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	協調裝卸操作
編號	105192L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為儲存運輸協調貨物裝卸的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應用貨物裝載操作的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物裝卸的相關知識，包括貨物裝載重量限制、職業安全及衛生 ( OSH ) 要求、方法和設備</li> <li>• 描述為運輸或儲存估計負載的知識，包括負載形狀、重量、尺寸和質量及所需儲存的體積</li> </ul> </li> <li>2. 協調貨物裝卸 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照貨物特徵辨認並選擇裝卸設備</li> <li>• 核對外觀、標籤、標示及包裝是否恰當</li> <li>• 安排所需人手完成任務</li> <li>• 按照職業安全及衛生規定，安排貨物裝卸，包括準備設備、堆疊和固定貨物及裝載貨物</li> <li>• 根據送貨單或其他相關文件，核對貨物狀況及貨物的詳細資料</li> <li>• 若出現差異時，便作出申報</li> <li>• 完成填寫所需表格或清單，以記錄裝卸詳情</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠協調資源及人手以處理貨物</li> <li>• 能夠完成貨物裝卸</li> </ul>
備註	----

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	遵守監管規定完成填寫文件
編號	105193L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責按相關監管規定，完成香港進出口報關工作的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應用相關監管規定的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述報關表格的種類，如非食品類的進口報關表 ( 表格1 )，香港進出口貨物分類表 ( 協調制度 ) 內附錄一所列的食品類的報關表 ( 表格1A )，出口 / 轉口物品 ( 香港製造的成衣及鞋履除外 ) 的出口 / 轉口報關表 ( 表格2 )，香港法例第318章《工業訓練 ( 製衣業 ) 條例》附表1所列的香港製造成衣及鞋履類的出口報關表 ( 表格2A )，進口報關表 ( 屬豁免報關費的物品 ) ( 表格1B )，出口報關表 ( 屬豁免報關費的物品 ) ( 表格2B )</li> <li>• 描述受進/出口限制貨物的規定 ( 如：申請牌照及許可證 )，例如：違禁物品、應課稅品及戰略物資</li> </ul> <p>2. 辨認並完成填寫進出口報關的相關文件規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備清關所需文件</li> <li>• 申請牌照及許可證 ( 如需要 )</li> <li>• 辨認申報表</li> <li>• 辨認貨物代碼</li> <li>• 為進出口貨物的申報作出計算</li> <li>• 在規定時限完成報關表</li> <li>• 完成進出口報關</li> <li>• 透過香港政府委任的服務供應商遞交電子報關表</li> </ul>
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>• 能夠辨認相關報關表格，及為進出口清關申請牌照/許可證 ( 如需要 )</li> <li>• 能夠完成電子文件，及遵守監管規定繳付進出口報關費</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	協調倉庫操作
編號	105194L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責與倉庫協調以處理進、出貨物的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 描述倉庫設計</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述揀貨的路徑構造</li> <li>• 描述入庫的路徑構造</li> <li>• 描述倉庫佈置及和物料流向設計</li> </ul> <p>2.1. 計劃並安排入貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核對貨物狀態，觀察包裝外表是否有任何損壞</li> <li>• 申報損壞 ( 如有 )</li> <li>• 裝運詳情，例如：按包裝清單貨物數量</li> <li>• 申報差異 ( 如有 )</li> <li>• 辨認並選擇適當資源以處理貨物 ( 例如：裝卸設備、人手、貨物管理設備等 )</li> <li>• 將入庫貨物安置於特定存儲位置</li> </ul> <p>2.2. 計劃並安排出貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核對托運以確保貨物符合包裝規格及運輸方式</li> <li>• 核對托運以確保貨物標籤及標示符合本地和國際規定</li> <li>• 申報差異 ( 如有 )</li> <li>• 辨認並選擇適當資源送貨 ( 例如：裝卸設備、人手、貨物管理設備等 )</li> <li>• 安排揀貨及送貨</li> </ul> <p>3. 監控工作流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控工作流程並確保有效運用資源</li> <li>• 確保遵守相關監管規定 ( 例如：正確固定貨物 )</li> </ul>
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>• 能夠計劃並安排入貨</li> <li>• 能夠計劃並安排出貨</li> <li>• 能夠監控工作流程</li> </ul>
備註	----



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	協調車隊操作
編號	105195L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責協調車隊操作，以執行收貨及送貨任務的從業員。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有相關車隊管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述車隊管理原則</li> <li>• 能使用追蹤系統</li> <li>• 描述進出口行業的業務運作</li> <li>• 描述公司的要求及相關監管規定</li> </ul> </li> <li>2.1. 協調車隊控制功能 <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> </li> <li>2.2. 為緊急應變作出準備 <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> </li> <li>2.3. 與客戶和司機溝通 <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> </li> <li>2.4. 協調操作任務 <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> </li> <li>2.5. 完成文件 <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> </li> </ol>
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>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUPD305A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	整理貨物接收/發送/出口
編號	105196L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能按照相關的規例及公司規定，執行整理貨物接收/發送/出口的操作。
級別	3
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備貨物接收、發送和貨運代理原則的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物接收及發送運作</li> <li>• 描述貨運代理的運作</li> <li>• 描述安排出口貨物的程序</li> <li>• 描述貨物處理及運作的相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> <li>• 描述公司規定</li> </ul> </li> <li>2.1. 計劃和組織貨物接收及發送 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用產品知識，進行庫存品分析</li> <li>• 按照存貨特徵，辨認相關資源 ( 例如：處理設備、人力資源、貨物 設備管理等 )</li> <li>• 訂定完成時間，以符合訂單要求</li> <li>• 計劃工作流程，在指定期限完成任務</li> </ul> </li> <li>2.2. 計劃和組織貨物出口 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 核對所托運的貨物，以確保貨物符合包裝規格，並適合所安排的運輸類型及方法</li> <li>• 核對所托運的貨物，以確保貨物的標籤和標示符合本地及國際規例和公司規定，而貨物包裝亦符合監管規定，並適合所安排的運輸方法</li> <li>• 核對所托運的貨物是否屬危險品，並在適當時遵守國際海運危險貨物守則 ( IMDG ) 的包裝及標籤</li> <li>• 記錄貨物成分或準備的差異，並採取行動</li> </ul> </li> <li>2.3. 組織庫存品儲存和發送 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 選擇適合貨物和運輸方法的處理方法及設備</li> <li>• 選擇貨物轉運的運輸方法</li> <li>• 根據行業的最佳車踐，組織裝載貨物程序</li> <li>• 在組織裝貨時，遵從現行的行業慣例</li> <li>• 分配和監督僱員、設備及在需要時設立臨時儲存區</li> <li>• 通知個別人士有關工作要求、時限及相應的個人防護裝備</li> <li>• 監察工作流程，並確保按監管規定將資源保持於高生產力水平</li> <li>• 根據公司的方針及程序，記錄並申報庫存品的差異</li> </ul> </li> <li>2.4. 完成文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據工作程序及監管規定，完成合併和核對所有相關文件</li> <li>• 根據工作程序，辨認文件的差異，並採取適當行動</li> <li>• 根據工作程序，將文件記錄/存儲/轉發至適當地方</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠計劃和組織貨物的接收及發送</li> <li>• 能夠協調準備貨運</li> <li>• 能夠組織存貨的儲存</li> <li>• 能夠完成記錄及文件</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUCT309A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	實施應急程序
編號	105197L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能遵守監管規定及公司的應急程序，對安全威脅執行應急程序。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備應急程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述安全威脅及潛在風險</li> <li>• 描述緊急行動範圍</li> <li>• 描述物流及相關行業的操作和工作流程</li> <li>• 描述公司的方針、應急程序、相關標準、守則及監管規定</li> </ul> <p>2.1. 選擇相應的緊急行動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並分析緊急行動的範圍</li> <li>• 辨認潛在及真實的威脅</li> <li>• 按照安全威脅配對相應的應急方案</li> <li>• 並照顧人身安全、市民大眾及正在處理的事故啟動緊急行動</li> <li>• 在出現安全威脅時，通知警方和/或其他相關管理機構，並要求支援</li> <li>• 視乎緊急環境的變化定期調整緊急行動</li> </ul> <p>2.2. 申報事故</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以簡潔、準確、清晰的方式向相關人士彙報事故</li> <li>• 完成事故報告</li> <li>• 向警察或其他緊急支援服務作出所需申報</li> </ul>
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>• 能夠辨認安全威脅</li> <li>• 能夠辨認並分析緊急行動的範圍</li> <li>• 能夠按照安全威脅配對相應的應急措施</li> <li>• 能夠申報事故並完成報告</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOWHSS301A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	訂立並執行危險品/有害物質的儲存程序
編號	105237L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。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/有害物質的儲存程序。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備處理危險品/有害物質的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述危險品/有害物質的處理方法</li> <li>• 描述相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> </ul> <p>2.1. 獲取資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認、儲存並提取所需的危險品/有害物質的立法規定</li> <li>• 以容易獲取的位置及方式，儲存公司職業安全及健康政策和安全工作程序的資訊</li> <li>• 就相關公司方針和程序及立法規定解釋資訊</li> <li>• 向工作小組解釋關於控制措施應用情況、危險辨認結果及風險評估的資訊</li> </ul> <p>2.2. 辨認及評估危險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從所得資訊，例如：標籤類別、貨單、物料安全數據表，辨認危險品/有害物質</li> <li>• 在發現有害物質或危險貨物未有標上適當標籤時，向相關人士提出確認</li> <li>• 評估並申報儲存已知有害物質或危險品的相關風險</li> </ul> <p>2.3. 訂立並執行風險控制程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行、監控並檢討安全儲存危險品/有害物質的風險控制措施</li> <li>• 訂立並執行工作程序，以控制風險</li> <li>• 監控風險控制程序</li> <li>• 辨認並向相關人士申報現行風險控制措施所需改善的地方</li> </ul>
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>• 能夠辨認並申報危險品及有害物質的相關風險</li> <li>• 能夠訂立並執行風險控制程序</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUSS405A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	執行運送危險品/有害物質的安全標準
編號	105238L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能按照業內貨運標準及法例規定（例如：《危險品條例》）（香港法例第295章）及其附屬規例）執行危險品的安全事宜。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備危險品安全標準的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述危險品的種類及特徵</li> <li>• 描述處理危險品的貨運標準</li> <li>• 描述潛在危險品的概念及具備相關知識</li> <li>• 描述對貨物及工作人員的法例規定及條例</li> <li>• 熟悉公司對危險品的操作指引</li> <li>• 描述基本的審計功能及工序</li> <li>• 描述未能遵守危險品安全標準的後果及其嚴重性</li> </ul> </li> <li>2. 執行運送危險品的安全標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向貨主或其代理提供付運危險品的要求及指引</li> <li>• 建立文件程序，並留意運送潛在危險品</li> <li>• 安排培訓前線員工，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 查看核對危險品的包裝、標籤及標示</li> <li>• 檢查危險品付運文件、進出口許可證及證書</li> <li>• 填寫危險品的付運核對清單</li> <li>• 儲存文件以作紀錄</li> <li>• 存放危險品</li> </ul> </li> <li>• 與監管機構作定期溝通</li> </ul> </li> <li>3. 進行審計 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理例行核對以符合安全規定</li> <li>• 參考業內對危險品的貨運標準及相關監管規定，定期進行公司的內部審計</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠按照相關監管規定執行有關處理危險品的安全標準</li> <li>• 能夠進行內部審計以確保符合安全貨運標準</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUSS404A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	計劃及設計庫存控制程序
編號	105239L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責計劃及設計庫存控制系統的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 使用廣泛的庫存管理技能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述各類型的庫存管理 ( 例如：週期存貨、在途存貨、安全存貨、投機性存貨、季節性存貨及呆滯存貨 )</li> <li>• 檢查庫存管理的目的，例如：提高盈利、降低物流操作的總成本</li> <li>• 描述庫存管理方法，例如：經濟訂購批量 ( EOQ )</li> </ul> <p>2.1. 辨認訂貨量</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定預測庫存需求的適當方法 ( 例如：使用銷售日期、定量分析及專家意見 )</li> <li>• 辨認每年的產品需求或使用量</li> <li>• 辨認訂單成本，即每張訂單的面值</li> <li>• 辨認每年庫存的持有成本相對產品成本的百分比</li> <li>• 辨認每項庫存單位的平均成本</li> <li>• 使用合適方法 ( 例如：經濟訂購批量 ( EOQ ) ) 辨認經濟訂貨量，將總庫存持有成本及訂貨成本降至最低</li> </ul> <p>2.2. 計劃庫存控制系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認合適的庫存系統 ( 例如：固定訂貨量模式及含安全庫存的固定訂貨量模式 )</li> <li>• 選擇合適的庫存系統，以決定關鍵庫存決定 ( 例如：訂購數量、訂購時機及庫存量 )</li> <li>• 決定庫存控制指引 ( 例如：設定最低/最高訂購數量、經濟訂購批量、存貨水平及安全存貨水平 )</li> </ul> <p>3. 開展有效庫存控制計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立操作績效標準或基準 ( 例如：返回訂單數量、廢棄物品數量 ) 用以量度及控制庫存系統</li> <li>• 監控操作績效，並在需要時對庫存控制計劃作出調整</li> </ul>
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>• 能夠使用合適分析工具辨認庫存需求</li> <li>• 能夠辨認經濟訂購批量</li> <li>• 能夠規劃庫存控制系統</li> <li>• 能夠開展庫存控制計劃</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	檢討庫存計劃
編號	105240L4
應用範圍	本能力單元適用於任職進出口業的從業員。工作涉及應用庫存管理技巧以檢討庫存計劃。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用廣泛的庫存管理技能 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述各類型的庫存管理 ( 例如：週期存貨、在途存貨、安全存貨、投機性存貨、季節性存貨及呆滯存貨 )</li> <li>• 檢查庫存管理的目的，例如：提高盈利、降低物流操作的總成本</li> <li>• 使廣泛的庫存管理技能檢討庫存計劃</li> </ul> </li> <li>2. 檢討庫存計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估庫存控制系統與業務操作間的關係</li> <li>• 定期檢討現有庫存控制工具</li> <li>• 檢討庫存控制系統 ( 例如：最高/最低訂購量、經濟訂購批量、安全存貨水平 )</li> </ul> </li> <li>3. 改善庫存計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 釐定績效標準 ( 例如：周轉率、脫期定單百分比，以及庫存佔成本的變化 )，並定期檢討標準</li> <li>• 評估庫存控制績效</li> <li>• 辨認改善庫存計劃的方法</li> <li>• 記錄檢討過程</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠檢討庫存計劃</li> <li>• 能夠評估可行的替代方案，並不斷改善庫存計劃</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《 能力標準說明 》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	確定客戶的運輸要求
編號	105241L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用物流管理知識以評估並確認客戶運輸要求的從業員。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應用貨運知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨運的監管規定</li> <li>• 描述貨物處理要求</li> <li>• 描述運輸分析工具，例如：成本及效益分析</li> </ul> <p>2.1. 確定待運的貨物/存貨</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認貨運的監管規定</li> <li>• 辨認貨物裝卸的具體要求，例如：設備、貨物的保護物料</li> </ul> <p>2.2. 評估客戶的運輸要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並界定客戶要求，例如：速度及運輸成本</li> <li>• 辨認其他具體的運輸要求，例如：貨物特徵及轉運要求</li> <li>• 進行分析，以決定最佳運輸模式，例如：海運、空運及多式聯運</li> <li>• 就所提供的運輸服務，與營運商協調以滿足客戶要求</li> <li>• 向客戶傳達運輸安排，並決定運輸指示</li> </ul> <p>2.3. 決定客戶要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照客戶要求編配運輸服務</li> <li>• 辨認指定的收貨及交貨點</li> <li>• 辨認具體運送時間及路線</li> <li>• 評估運輸服務所涉及的風險</li> <li>• 決定運送要求，並安排貨運</li> <li>• 完成填寫文件</li> </ul>
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>• 能夠評估客戶的運輸要求</li> <li>• 能夠決定運輸要求並評估運輸服務所涉及的風險</li> </ul>
備註	----



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	評估不同進/出口運輸模式的物流需要
編號	105242L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用相關的多式聯運知識以評估物流需要的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用運輸操作的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估各運輸模式，包括空運、海運及貨車以辨認物流需要</li> <li>• 描述多式聯運業務</li> <li>• 描述各運輸模式的運作，如所使用的設備及裝卸操作</li> </ul> </li> <li>2. 評估進出口作業的物流需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認進出口作業目前的運輸操作</li> <li>• 分析運輸物流的服務範圍，及其與進出口作業的關係，以辨認目前與理想狀況間的差距</li> <li>• 分析客戶的運輸物流要求，以辨認現時及預期狀況</li> <li>• 決定運輸操作的物流需要 ( 例如：可靠性及容量 )</li> <li>• 就提高運輸效能 ( 例如：速度及安全 )，分析公司的資源及局限，以辨認可行的解決方案</li> <li>• 為運輸操作選擇物流方案</li> </ul> </li> <li>3. 檢討運輸操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 釐定運輸操作的績效標準，例如：運輸時間</li> <li>• 以標準評估運輸業務的實際表現</li> <li>• 建議措施以改善運輸操作</li> <li>• 定期檢討運輸操作措施的成效及績效標準</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠評估進出口作業的物流需要</li> <li>• 能夠檢討運輸操作</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	開展綜合後勤支援計劃
編號	105243L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認綜合後勤支援要求，並能開展綜合後勤支援計劃的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 處理綜合後勤支援 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展物流操作</li> <li>• 描述產品生命週期管理</li> <li>• 描述與物流相關行業的經營環境</li> <li>• 描述綜合物流服務的要求</li> <li>• 描述公司方針及程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認綜合後勤支援的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並取得相關資訊，以建立綜合後勤支援系統</li> <li>• 評估資訊以辨認產品生命週期各環節的綜合後勤支援要求</li> <li>• 記錄產品生命週期管理的綜合後勤支援要求</li> </ul> </li> <li>2.2. 開展綜合後勤支援計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就綜合後勤支援計劃的業務策略向持份者進行徵詢</li> <li>• 開展並記錄產品生命週期管理各環節（從生產到交貨）的綜合後勤支援策略</li> <li>• 開展並記載關鍵績效指標（KPI）</li> <li>• 開展並記載產品生命週期各環節的綜合後勤支援計劃</li> </ul> </li> <li>2.3. 應用綜合後勤支援策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行產品生命週期各環節的物流作業（例如：生產、庫存管理及運輸）</li> <li>• 處理錯誤及與計劃差異的情況</li> </ul> </li> <li>3. 檢討綜合後勤支援業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析並監控系統及流程表現，以評估計劃和目標的實踐進度</li> <li>• 按照關鍵績效指標管理系統效能</li> <li>• 按照機構方針及程序，檢討綜合後勤支援業務</li> <li>• 辨認並準備目前操作所需的修改</li> <li>• 將綜合後勤支援操作的修改納入計劃，並將修改公告持份者</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認綜合後勤支援的要求</li> <li>• 能夠開展綜合後勤支援計劃</li> <li>• 能夠應用綜合後勤支援策略</li> <li>• 能夠檢討綜合後勤支援計劃</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	監控物流服務供應商的表現
編號	105244L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責釐定關鍵績效指標，以監控及評估物流服務供應商表現的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備關鍵績效指標的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述物流服務供應商的操作程序</li> <li>• 描述公司與物流服務供應商之間的合同條款、各自的權利和義務</li> <li>• 描述物流服務供應商的管理架構、財務狀況及員工能力</li> <li>• 使用廣泛技能建立績效指標</li> <li>• 描述收集數據及彙報結果的技巧</li> </ul> <p>2. 監控物流服務供應商的表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集數據/資訊以釐定關鍵績效指標，以量度物流服務供應商的表現</li> <li>• 收集客戶對物流服務的反饋/信息</li> <li>• 建立合適機制以分析相關信息</li> <li>• 建立關鍵績效指標，用作定期評估物流服務供應商的表現</li> <li>• 收集數據/資訊，並進行實地考察，以評估物流服務供應商的表現</li> <li>• 為能不斷提升表現，辨認所需改善的地方</li> <li>• 向管理層編纂報告，以記錄物流服務供應商的表現</li> <li>• 按照物流服務供應商的表現及合同條款，為物流服務供商推薦獎勵或處罰</li> </ul>
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>• 能夠建立關鍵績效指標以評估物流服務供應商的表現</li> <li>• 能夠評估物流服務供應商的表現，並能推薦獎勵或處罰</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	應用檢疫程序
編號	105245L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為需要接受出入境檢驗及檢疫的貨物，處理海關申報的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 處理檢疫程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別包裝聲明、檢疫證書及其他相關文件</li> <li>• 解釋檢疫程序</li> </ul> <p>2.1. 準備檢驗及檢疫所需文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並準備貨物入境所需文件 ( 例如：貿易合同、發票、提單、裝箱單及原產地證書 )</li> <li>• 準備貨物出境所需文件 ( 例如：信用狀、許可證及出廠檢驗清單 )</li> </ul> <p>2.2. 處理檢疫流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 填寫並提交檢驗申請表</li> <li>• 為 ( 1 ) 進口貨物、( 2 ) 出口貨物，及 ( 3 ) 進出口貨物 ( 包括過境貨物 )，應用合適檢疫程序</li> <li>• 根據檢疫結果，應用跟進程序</li> </ul>
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>• 能夠處理檢疫程序</li> <li>• 能夠準備檢驗及檢疫所需文件</li> <li>• 能夠為進出口活動應用檢疫程序</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	監控倉庫操作
編號	105246L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責監控成本效益及倉庫有效操作的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備倉庫操作的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用倉庫操作的知識</li> <li>• 描述倉庫佈置、功能及操作</li> <li>• 描述員工及設備管理</li> <li>• 描述倉庫的庫存紀錄及報告</li> </ul> </li> <li>2. 監控倉庫操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立倉庫收貨程序，包括以運輸工具卸貨、更新庫存紀錄、檢驗貨物，以及按照航運紀錄核實貨物數量</li> <li>• 建立倉庫入庫程序，包括將貨物搬運存倉、將貨物搬運至增值服務區作貨物合併及核對質量、將貨物搬運至出貨區</li> <li>• 建立倉庫揀貨程序，包括重組產品、挑選產品，及按照清單揀貨貨物</li> <li>• 執行操作程序</li> <li>• 監控操作</li> <li>• 檢討並作出調整</li> </ul> </li> <li>3. 監控倉庫績效 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為倉庫管理建立績效指標 ( 例如：量度完成訂單績效 )</li> <li>• 審計倉庫績效，並評估倉庫生產力 ( 例如：每小時訂單數量及每份訂單成本 )</li> <li>• 提出建議，改善倉庫績效</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠監控倉庫操作</li> <li>• 能夠監控倉庫績效</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	安排貨物操作
編號	105247L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員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）及其附屬條例）應用貨物處理知識執行工作活動。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備貨物處理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物處理原則</li> <li>• 描述相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認需儲存及處理的產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據包裝/標籤（例如：小心處理或不能堆放）及產品特點辨認產品</li> <li>• 按照工作程序（例如：貨物接收流程、入庫流程、揀貨流程及貨物配送流程）辨認儲存及處理產品的方法</li> <li>• 按照可能影響貨物狀態或位置要求的產品特點，辨認儲存及處理要求</li> </ul> </li> <li>2.2. 按指定準則為產品配對位置 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據指定的準則（例如：配送次數及產品特點）辨認產品的位置</li> <li>• 按照儲存及處理要求，使用庫存系統、標籤及其他來源的資料辨認產品</li> </ul> </li> <li>2.3. 協助個別人士確認庫存及處理定位問題 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認新的存貨項目，並向公司所屬團隊及個別人士提供相關的產品資訊</li> <li>• 給相關團隊及個別人士反饋意見</li> <li>• 通知相關團隊及個別人士最新的產品資訊</li> <li>• 鼓勵相關人士使用工具（例如：知識管理系統（KMS））保持並培養產品知識</li> </ul> </li> <li>2.4. 辨認適當的轉運及處理要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認及評估轉運產品運作所需的資源</li> <li>• 在收貨及發貨區提供協助，以辨認並報告差異</li> <li>• 完成相關文件</li> </ul> </li> <li>2.5. 檢查並彙報產品的質量 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參考公司的質量保證程序檢查產品</li> <li>• 參考公司的質量保證程序，退回、更換或棄置無用的庫存/產品</li> <li>• 記錄並申報不合格的產品</li> </ul> </li> <li>3. 鼓勵持續改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用對客戶要求的知識，設計操作</li> <li>• 預計並向適當人士通報潛在問題</li> <li>• 辨認可改善工作組織的機會</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用貨物處理的知識以辨認產品並將產品分類</li> <li>• 能夠應用貨物處理的知識在倉庫或其他儲存區辨認產品</li> <li>• 能夠解決庫存辨認及位置問題</li> <li>• 能夠辨認轉運及處理要求</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUCT403A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	管理資產和設施安全
編號	105248L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能於進出口業內應用例行程序及監管規定管理資產和設施安全。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備保安方案的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述保安管理原則</li> <li>• 描述相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及要求</li> </ul> </li> <li>2.1. 評估保安要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定足夠所需的保險</li> <li>• 決定足夠資產和設施所需的實質保護</li> <li>• 評估並建議方法以改善保安要求</li> <li>• 記錄並申報保安危機/保安漏洞</li> </ul> </li> <li>2.2. 發展和實施保安方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期向員工諮詢保安方案</li> <li>• 記載、測試、改進並落實保安程序的改善方案</li> <li>• 參與協助準備驗屍報告及調查的工作</li> <li>• 採集聲明並準備報告，以協助發出傳票</li> </ul> </li> <li>3. 監察和評估保安方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析有關保安出現故障或漏洞的報告及聲明，並記載結論</li> <li>• 監察保安程序，以確保切實執执行程序</li> <li>• 測試並評估保安系統，以確保系統有效運作</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠評估保安要求</li> <li>• 能夠執行保安方案</li> <li>• 能夠監察和評估保安方案的成效</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOWHSS401A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	為倉庫操作規劃並設計接收及入庫流程
編號	105311L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為倉庫操作規劃及設計接收和入庫工作流程與程序的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握接收及入庫流程的運作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查收貨的處置模式</li> <li>• 檢查入庫的批量規格</li> <li>• 描述入庫的路徑構造</li> <li>• 描述貨物安全、回收及環保標籤的要求 ( 例如：RohS,Ce,UL,ASTM等 )</li> </ul> </li> <li>2.1. 編纂採購訂單概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認入倉作業</li> <li>• 按採購訂單概要，收集相關資訊及數據</li> <li>• 編纂採購訂單概要，以訂立收貨及入庫的批量和處理策略</li> </ul> </li> <li>2.2. 為收貨及入庫規劃工作流程和程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用適當技巧為倉庫操作決定收貨及入庫流程</li> <li>• 依照批量規格及路徑構造限制，完成收貨和入庫流程分析</li> <li>• 根據情況變化、按照所規定的方法和程序實施、監控及修訂收貨和入庫流程</li> </ul> </li> <li>3. 設計收貨及入庫流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以合適設備規劃工作要求</li> <li>• 辨認並找出儲存接收產品的倉庫區</li> <li>• 建立收貨及入庫流程</li> <li>• 如有需要選擇並以適當貨盤堆疊貨物，以將對存貨的損壞降至最低及提升存貨的穩定度至最高</li> <li>• 接收並存放貨物</li> <li>• 於收貨區找出貨物/貨板</li> <li>• 按照工作日程表收貨</li> <li>• 按照日程表將貨物組裝、固定、安排並放置於儲存區</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠編纂採購訂單概要</li> <li>• 能夠規劃收貨及入庫工作流程和程序</li> <li>• 能夠設計收貨及入庫流程</li> </ul>
備註	----



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	為倉庫操作規劃及設計揀貨和運輸流程
編號	105312L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為倉庫操作規劃及設計揀貨和運輸流程的從業員。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握揀貨及運輸流程的運作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查揀貨的路徑構造</li> <li>• 檢查運輸流程</li> </ul> </li> <li>2.1. 編纂客戶訂單概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集調查訂單批量規格、波浪揀貨規劃、揀貨路徑構造及運輸模式部署的相關資訊和數據</li> <li>• 編纂客戶訂單概要，包括訂單組合分佈（例如：家庭結構分佈、全部/部分貨盤組合分佈、完整 / 部分裝箱分佈），每份訂單所佔倉庫的行列，及每份訂單所佔倉庫的行列和方塊</li> </ul> </li> <li>2.2. 為揀貨及運輸操作規劃工作流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認揀貨方法，例如：謹慎揀貨、分批揀貨、分區揀貨及波浪揀貨</li> <li>• 按照批量及處理決定揀貨</li> <li>• 以合適設備規劃工作要求，並編輯文件</li> </ul> </li> <li>3. 設計揀貨及運輸流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認及找出倉庫分區</li> <li>• 如有需要，為訂單選擇並以合適的貨盤（或裝箱）堆疊貨物，以將對庫存的損壞降至最低及提升庫存的穩定度至最高</li> <li>• 揀貨/選擇並合併產品</li> <li>• 在發送區找出貨物/貨盤</li> <li>• 按照客戶訂單及船期組裝產品</li> <li>• 按照日程表將貨物合併、固定、安排並放置於存儲區</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用揀貨及運輸流程知識</li> <li>• 能夠編纂客戶訂單概要</li> <li>• 能夠規劃揀貨及運輸流程</li> <li>• 能夠設計倉庫操作程序</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	為倉庫操作設計物料流程及倉庫佈局
編號	105313L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為倉庫操作設計物料流程及倉庫佈局的從業員。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握倉庫設計及物料流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查倉庫物料流程設計</li> <li>• 檢查倉庫的功能位置</li> </ul> </li> <li>2.1. 編纂作業關係概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認倉庫內的跨功能及跨流程關係</li> <li>• 編纂作業關係概要，以辨認倉庫作業的重要性（例如：收貨、驗貨、儲存、揀貨及分批運輸），建議按照其他相關作業在倉庫的方塊式室內佈置，安排功能及流程的位置</li> </ul> </li> <li>2.2. 準備規劃物料流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認物料流程並向持份者諮詢意見</li> <li>• 辨認並分析可能影響物料流程的工作程序及方針</li> <li>• 辨認並取得與物料流程相關的資訊渠道</li> </ul> </li> <li>2.3. 進行物料流程分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 選擇適當工具（例如：物料需要規劃(MRP)）規劃最佳庫存水平，根據因素如：客戶的生產進度、現有存貨、交貨時間、銷售訂單數量和到期日、購買訂單數量和到期日期、批量策略以及安全庫存的要求等，規劃採購及配送日程表</li> <li>• 以現有資源進行並完成物料流程分析</li> <li>• 根據適當方法及程序，執行、監控並修訂物料流程作業</li> <li>• 按照物料流程計劃為物料流程分配資源</li> </ul> </li> <li>3. 設計倉庫佈置及物料流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照計劃及標準程序，使用佈置設計及物料流程方法和適當技巧設計倉庫流程（例如：U形流程、順直流程、脊柱式單元流程、或多層流程）</li> <li>• 以現有資源完成佈置設計及物料流程分析</li> <li>• 根據情況變化，執行、監控並調整（如需要）佈置設計及物料流程作業</li> <li>• 按照物料流程計劃及現有資源，給物料流程分配資源</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠分析物料流程</li> <li>• 能夠設計倉庫佈置及物料流程</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	設計倉庫規格
編號	105314L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為倉庫操作設計倉庫規格的從業員。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握倉庫空間要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查倉庫操作</li> <li>• 檢查倉庫規格設計</li> </ul> </li> <li>2.1. 編纂庫存概要 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為設計倉庫規格收集相關資訊及數據</li> <li>• 編纂庫存概要，包括庫存項目種類分佈及處理庫存單位分佈</li> </ul> </li> <li>2.2. 辨認所需空間 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照立法規定及公司業務計劃，評估中期及長期的儲存要求</li> <li>• 考慮儲存的數量及種類，評估產品類型、揀貨頻率、處理特徵、存放期、脆弱度、重量、價值及數量</li> <li>• 評估設施以決定存貨的處理及存放要求</li> <li>• 計算體積要求，以確保能滿足持續存貨需要</li> <li>• 計算並使用所需的總空間，以制定空間利用計劃</li> </ul> </li> <li>3. 設計倉庫容量 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照設備操作及倉庫容量要求，規劃倉庫分區</li> <li>• 執行設施評估，以改善空間利用率</li> <li>• 按照規劃過程中所收集的數據，釐定倉庫分區</li> <li>• 為維修及清潔作出安排</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠編纂制庫存概要</li> <li>• 能夠辨認所需空間並設計倉庫規格</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「倉儲管理和物流」職能範疇**

名稱	管理儲存設施安全
編號	105315L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能應用安全及設施管理的知識管理儲存設施安全。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備安全及設施管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述安全管理原則</li> <li>• 描述設施管理原則</li> <li>• 描述本地和全球的安全標準 ( 例如, CTPAT )</li> <li>• 描述本地和全球的包括環境, 健康和 safety 相關監管規定</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 評估保安風險設定標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討盜竊、損毀及保安漏洞紀錄, 以辨認過去發生的儲存設施安全事故</li> <li>• 以內部和外條件評估保安設施、設備、存貨、人事及資訊的潛在風險</li> <li>• 設定安全準則以符合有關安全標準要求</li> <li>• 記錄當前儲存設施的安全與已知風險之間的差異</li> </ul> </li> <li>2.2. 指定保安要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據風險評估調整並辨認程序及設備以符合有關安全要求</li> <li>• 向持份者收集反饋意見, 並及時處理他們的回應及問題</li> <li>• 參考所有反饋意見及安全風險評估, 敲定能為儲存設施提供最佳保障的儲存保安計劃</li> </ul> </li> <li>2.3. 實施儲存保安計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在實施儲存保安計劃時, 通知相應工作人員有關計劃</li> <li>• 因應員工的能力需要提供培訓, 以執行安全計劃</li> <li>• 為改善安全計劃, 調配並取得設備及需要</li> <li>• 配合反饋意見制度測試儲存安全計劃、方針及程序, 以辨認並提出可作改善的地方</li> </ul> </li> <li>3. 監察及檢討儲存保安計劃的績效 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將安全報告整理及分類</li> <li>• 比較各報告以辨認任何違規的趨勢</li> <li>• 修改安全程序糾正任何已知的差距</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠評估儲存設施的保安風險</li> <li>• 能夠指定保安要求</li> <li>• 能夠訂立並執行儲存保安計劃</li> <li>• 能夠監察和評估保安計劃的績效</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOWHSS501A

## 「倉儲管理和物流」職能範疇

名稱	管理貨物安全
編號	105347L6
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責積極參與管理運送高風險貨物保安程序的從業員。從業員應能遵守涵蓋保安程序管理的相關保安標準、守則及監管規定。
級別	6
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備保安程序的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述特殊預防措施、保安程序及潛在風險</li> <li>• 描述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>• 描述保安系統原則</li> <li>• 描述運輸路線的牌照及許可證要求</li> <li>• 描述公司的貨物處理規定</li> <li>• 描述本地和全球的安全標準 ( 例如，CTPAT )</li> <li>• 描述本地和全球的包括環境、健康和安全相關監管規定</li> <li>• 描述物流及相關行業的操作和工作流程</li> <li>• 描述公司的保安方針和程序、相關標準、守則及監管規定</li> </ul> <p>2.1. 評估保安風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討盜竊、損壞及保安漏洞紀錄，以辨認過去發生的安全事故</li> <li>• 評估設施、設備、庫存、人事及資訊安全的潛在風險</li> <li>• 審慎評估來自現有保安措施各種風險</li> <li>• 留意現行保安程序與已知風險之間的差異</li> </ul> <p>2.2. 訂明保安要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據風險評估，調整並辨認程序及設備</li> <li>• 以記載錄保安安排，及定立執行策略</li> <li>• 準備保安計劃的最終版本，並傳閱以獲取反饋意見</li> <li>• 回應持份者的反饋意見及問題，並將詳情納入計劃</li> </ul> <p>2.3. 設計及實施保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據公司的要求和貨物形狀，確定貨物的運輸、退貨，和處置</li> <li>• 編排運輸計劃詳情、特殊預防措施及程序、裝載機風險性質、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，核對所收集的資訊</li> <li>• 為作業所需的特殊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>• 辨認實施的優先次序，並通知相關人士</li> <li>• 辨認工作所需的能力要求以分配、培訓，並評估員工以達要求</li> <li>• 取得並分配設施及設備</li> <li>• 為能達到需求，安排工作設備及職員</li> <li>• 為能提高保安表現，試用並修改保安方針及程序</li> <li>• 應用溝通方法，向相關人士解釋操作程序及方法</li> </ul> <p>2.4. 協調緊急應變措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參考保安計劃協調事故</li> <li>• 按照保安計劃，觀察並申報潛在保安風險</li> </ul> <p>3. 監察及檢討系統績效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將保安報告分類及整理</li> <li>• 比較報告，以辨認違反保安事故的趨勢</li> <li>• 收集相關資訊，以評估目前的保安績效</li> <li>• 修改保安要求，以應付內、外經營環境的變化</li> <li>• 修改保安計劃及程序，以糾正所發現的差距</li> </ul>

「倉儲管理和物流」職能範疇

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，並訂立實施策略</li><li>• 能夠設計保安程序及系統績效</li><li>• 能夠辨認風險及危害所在，並能規劃工作盡量減低風險</li><li>• 能夠監察及檢討保安績效</li></ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUSS601A

# 進出口業從業員

## 「銷售和採購」職能範疇

### 能力單元內容

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	向客戶闡述公司最新動向
編號	105172L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能針對客戶的需要，透過有效的溝通渠道，將公司最新動向發放給客戶，令雙方保持有效溝通及良好關係，幫助發展業務。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備溝通的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對進出口業的運作有所認識</li> <li>• 描述公司的架構、不同部門的職能、流程及部門與部門之間的合作模式等</li> <li>• 能掌握進出口業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙</li> <li>• 描述公司與各客戶在商業上的關係、客戶的特性及服務上的需要</li> <li>• 掌握進出口業的市場現況及未來發展及公司最新動向</li> <li>• 描述發展有效溝通的步驟</li> <li>• 描述不同溝通渠道及有效地運用</li> <li>• 明白整理訊息的重要性</li> <li>• 描述發放宣傳訊息及保存客戶資料的相關法例</li> </ul> <p>1. 通知客戶最新動向</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定訊息內容及期望所達至的溝通目標</li> <li>• 掌握現有或未來客戶對物流服務的需要，並發放訊息辨認目標客戶群</li> <li>• 選擇合宜並有效的溝通渠道</li> <li>• 整理訊息</li> <li>• 合法地運用客戶資料，經恰當的溝通渠道，在適當的時候將公司的最新動向，通知目標客戶群</li> <li>• 按情況聯絡相關客戶，確保訊息能有效地傳送，並瞭解客戶能否掌握相關內容</li> <li>• 在指導下，評估溝通效果並提出修正建議</li> </ul>
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>• 能按上級指示，循有效的溝通渠道，針對要發放的內容及客戶的需要，通知客戶公司的最新動向，保持雙方有效溝通及良好關係，幫助業務發展。</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUSM211A



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	提供客戶服務
編號	105198L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責向客戶提供服務及監控客戶滿意度的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備並能應用客戶服務技巧的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述客戶服務的主要元素，例如：守時、外觀、禮貌、質量、效率及解決問題</li> <li>• 描述有效客戶服務原則，即反應靈敏、可靠並相互尊重</li> <li>• 研究改善客戶服務的主要利益，即保留客戶、關連銷售及介紹新客戶</li> <li>• 使用適當方法評估客戶的滿意度</li> </ul> </li> <li>2.1. 處理客戶查詢 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用適當的客戶服務技巧，處理客戶查詢</li> <li>• 辨認客戶需要或所關注的事項</li> <li>• 按照工作程序記錄並報告客戶查詢</li> </ul> </li> <li>2.2. 接受客戶反饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接受客戶反饋</li> <li>• 記錄並更新客戶要求</li> <li>• 管理客戶查詢的紀錄，並監控客戶的滿意度</li> </ul> </li> <li>2.3. 監控客戶滿意度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定關鍵績效指標</li> <li>• 收集資料並評估客戶滿意度</li> </ul> </li> <li>3. 提供服務，滿足客戶要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關資料，例如：客戶反饋，及客戶要求紀錄</li> <li>• 認清及評估客戶要求</li> <li>• 提供優質服務，滿足客戶要求</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠與進出口業的客戶打交道</li> <li>• 能夠監控進出口業的客戶滿意度</li> <li>• 能夠分析進出口業的客戶要求</li> </ul>
備註	----

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	檢討國際商貿的運送條款及付款條件
編號	105199L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責檢討國際商貿的運送條款和付款方式的從業員，職務涉及將付款風險降至最低及滿足客戶要求。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備國際商貿知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述國際商貿術語 ( 或運送條款 ) ，及其在國際商業交易用途</li> <li>• 描述國際商貿中與貨物運送有關的任務、成本及風險</li> <li>• 描述國際商貿的付款條件，如現金預付及跟單信用證</li> <li>• 描述不同類型的信用證，如紅條款信用證、可轉讓信用證及備用信用證</li> </ul> <p>2.1. 檢討運送條款</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關資料，並為個別客戶評估現行運送條款的成本及風險</li> <li>• 與客戶會談討論運送條款</li> <li>• 提供有關國際商貿運送條款的資料總結</li> <li>• 修改現行運送條款 ( 如需要 )</li> </ul> <p>2.2. 檢討付款方式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為個別客戶檢討付款條款及方式</li> <li>• 徵詢銀行或專家意見</li> <li>• 提供有關國際商貿付款方式的資料總結</li> <li>• 修改現行付款方式 ( 如需要 )</li> </ul> <p>3. 彙報運送條款及付款條件的影響</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以不同角度彙報付款條件的影響，例如：銷售量、經營風險、經營成本及現金流管理</li> <li>• 修改付款方式，迎合客戶要求並將付款風險降至最低</li> </ul>
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>• 能夠檢討運送條款</li> <li>• 能夠檢討付款方式</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	評估出口信用保險的用途
編號	105200L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及評估使用出口信用保險對公司面對拒絕付款的用途，盡可能將可能造成的損失降至最低。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備出口信用保險的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述保障香港出口商不受拒絕付款風險影響的保險條款</li> <li>• 描述出口信用保險及商業保險的用途</li> <li>• 描述出口信用保險公司的角色及運作 ( 例如香港信用保險局(ECIC) )</li> <li>• 描述出口公司在信用證支付條款上如：付款交單(D/P)、承兌交單(A/D)及記帳交易(O/A)等的出口信用保險的需要</li> <li>• 使用由信保局提供的一系列服務，例如：出口信用保險、風險評估及監控服務、出口融資及協助減輕損失等</li> </ul> <p>2.1. 在國際商貿中應用出口信用保險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認清出口信用保險能承保的風險，例如：買家風險 ( 即破產或無力償還債務、拖欠貨款及買家拒絕提貨 )，以及國家風險 ( 例如：外匯禁制或阻延、貨物被禁入口、入口證被取消、延遲償還外債、戰爭、革命、暴動或天災 )</li> <li>• 透過信保局的全球電腦資料庫，檢查買家的背景及其信用資料</li> <li>• 分析公司因出口活動所面對拒絕付款的風險</li> <li>• 採用香港信用保險局(ECIC)的信貸諮詢服務</li> <li>• 採用信保局發出的保單作為出口單據貼現抵押，向銀行申請貸款</li> <li>• 使用信保局的全球網絡和數據庫，將損失降至最低</li> </ul> <p>2.2. 為個別客戶評估出口信用保險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 考慮風險因素例如：與客戶的合同、與客戶的關係、支付條款和支付方式評估潛在損失</li> <li>• 評估出口信用保險</li> <li>• 採取適當措施將風險及損失降至最低</li> </ul>
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>• 能夠分析出口貨物和服務的風險</li> <li>• 能夠選擇合適的出口信用保險，將風險和損失降至最低</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	檢討國際商貿的保單
編號	105201L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及檢討並修改國際商貿保單，防止/減少損失，並迴避/轉移風險。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備保險和風險管理原則的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述風險管理的定義，包括：迴避風險、防止損失、減少損失及轉移風險</li> <li>• 描述保險的基本原則，例如：可保權益、最高誠信、賠償、轉移債權及為貨運投保</li> <li>• 描述貨運保單的形式及條款</li> <li>• 使用廣泛方法評估風險</li> </ul> <p>2.1. 管理國際商貿的風險及其法律責任</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過使用適當的風險分析技術，評估直接由國際商貿活動的內部錯失或疏忽對客戶及第三者所造成需負法律責任的風險</li> <li>• 收集歷史數據並分析索賠紀錄，瞭解國際商貿的風險</li> </ul> <p>2.2. 檢討國際商貿保單</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集歷史數據並分析索賠紀錄，瞭解國際商貿風險</li> <li>• 參考因素如背景、財務狀況、信譽及承保能力等，選擇適合提供與國際商貿有關服務的保險公司或中介機構</li> <li>• 為特定條款制定合適投保額、免賠額、除外責任及限制</li> <li>• 在收取保險公司或中介機構的報價時，商議最適合公司的保險條款</li> <li>• 核實保險公司或中介機構所發出的保單</li> <li>• 按照與中介或保險公司間的文件交流，核實保單或相關文件</li> <li>• 保留紀錄並將文件存檔</li> </ul>
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>• 能夠管理國際商貿的風險及法律責任</li> <li>• 能夠檢討國際商貿保險</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	陳列產品和樣本
編號	105202L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責向目標客戶展示產品和樣本的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備佈置陳列產品和樣本場地的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述佈置場地的目的，例如：吸引客戶興趣、刺激客戶的購買慾及為客戶帶來視覺享受</li> <li>• 描述基本的平面設計原則，例如：點、線、面</li> <li>• 描述基本的陳列安排，如使用的物料</li> <li>• 應用陳列產品和樣本的技术，例如：色彩搭配、燈光設計及場地裝飾</li> </ul> <p>2. 陳列產品和樣本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定展覽主題，例如：建立品牌、推廣公司形象或推銷產品</li> <li>• 準備陳列產品和樣本的建議書</li> <li>• 與參展商溝通，收集場地的相關資料</li> <li>• 提出陳列產品和樣本的设计建議</li> <li>• 編制陳列產品和樣本的程序</li> <li>• 參與產品和樣本陳列的過程</li> <li>• 檢討產品/樣本陳列的成效，並採取跟進行動 ( 如需要 )</li> </ul>
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>• 能夠準備展覽/表演的建議書</li> <li>• 能夠陳列產品和樣本</li> <li>• 能夠檢討產品/樣本陳列的成效</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	發表產品設計大綱
編號	105203L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責發表產品設計大綱，界定新產品詳細要求及規格的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備設計大綱的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述公司背景及業務策略</li> <li>• 描述新設計產品的目標</li> <li>• 描述新設計產品的目標市場</li> <li>• 描述新設計產品的功能</li> </ul> </li> <li>2. 發表產品設計大綱 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集新設計產品的相關資料</li> <li>• 辨認所要生產的產品及其主要功能</li> <li>• 辨認用戶或目標客戶</li> <li>• 確定產品的營銷策略</li> <li>• 為研究及開發產品，草擬一份無限制的設計大綱，為生產提供一般指引，並詳細表列可能出現的成果 ( 例如：產品銷量、產品收益、產品利潤及產品開發時間表 )</li> <li>• 發表一份有限制的產品設計大綱，以詳細要求及規格明確地界定產品</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠收集產品設計資料</li> <li>• 能夠發表產品設計大綱</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	為產品設計項目準備建議書
編號	105204L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為產品設計項目準備建議書，概述產品的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備為產品設計項目編寫建議書的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>描述設計產品目標</li> <li>描述使用思維圖(Mind Map)形式的任務分析，記錄產品設計項目的所有資料</li> <li>描述項目管理工具 ( 如甘特圖(Gantt Chart) )，管理產品設計項目的時間及資源</li> </ul> </li> <li>準備產品設計項目計劃書 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認產品設計項目的目標</li> <li>概述項目計劃</li> <li>為所需設計的新產品，編寫有關產品的主要功能說明書</li> <li>概述所需設計的產品</li> <li>為所需設計的新產品，編寫有關產品的特殊條件及限制清單</li> <li>辨認新產品的用戶</li> <li>列舉設計師的職責及責任</li> <li>編制項目計劃時間表及預算</li> <li>準備建議書，說明產品設計方案</li> </ul> </li> </ol>
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>能夠概述所需設計的產品</li> <li>能夠為產品設計項目準備建議書</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	製作產品規格說明及產品樣本
編號	105205L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責製作產品樣本，並提交樣本供客戶審批的從業員。工作亦涉及收集客戶的反饋意見並採取適當跟進措施。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備製作產品樣本的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述產品結構概念</li> <li>• 描述樣本製作程序</li> <li>• 描述樣本製作協議</li> <li>• 描述產品樣本的提交程序</li> </ul> <p>2.1. 製作產品樣本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 製作樣本，自行控制產品製作，令所設計的產品更能隨心所欲</li> <li>• 辨認並挑選參與產品開發的生產商</li> <li>• 向所選生產商提供產品規格說明及客戶要求</li> <li>• 準備樣本製作協議書，說明產品的詳細描述、生產數量、生產時間表、生產成本及生產商的責任</li> </ul> <p>2.2. 檢查樣本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照樣本製作協議檢查樣本</li> <li>• 檢查樣本，確保樣本符合指定要求</li> <li>• 根據預定標準測試樣本，量度產品的缺陷、不足及差異之處</li> </ul> <p>2.3. 提交樣本</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供樣本上的標籤或標記，顯示樣本的審批資料，如項目數量、款式、顏色及產品代碼</li> <li>• 準備提交樣本及樣本的審批文件</li> <li>• 準備樣本的運輸文件，例如：樣本發票及裝箱單</li> <li>• 安排包裝及樣本運送給客戶</li> <li>• 準備樣本的運輸文件，如樣本發票、裝箱單及出口許可證 ( 如適用 )</li> </ul> <p>3. 收集反饋意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶跟進所提交的產品樣本</li> <li>• 收集客戶對產品樣本的反饋意見</li> <li>• 採取適當行動跟進改良樣本 ( 如需要 )</li> <li>• 採取適當行動與產品開發小組改良產品特徵 ( 如需要 )</li> </ul>
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>• 能夠製作樣本並準備樣本製作協議書</li> <li>• 能夠檢查產品樣本</li> <li>• 能夠提交樣本</li> </ul>
備註	----



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	編制質量控制報告
編號	105206L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為質量保證控制產品質量，及編制質量控制報告的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品管理及質量保證的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述轉有形和無形資源為產品的生產作業</li> <li>• 描述有關檢測及量度產品特徵差異的質量保證程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 建立質量控制程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認產品的質量標準</li> <li>• 於生產系統建立質量控制程序，檢測產品質量，並設定量度產品特徵差異的指標</li> </ul> </li> <li>2.2. 編寫質量控制報告 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照預定量度標準，檢查產品質量</li> <li>• 決定需納入質量控制報告的資料 ( 例如：產品、品種、檢驗日期和時間、檢查總數、產品質量和條件 )</li> <li>• 使用適當的方法或格式，編寫質量控制報告</li> </ul> </li> <li>3. 監控質量保證 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行質量審核，確保能符合產品質量，檢查並記錄質量保證程序</li> <li>• 辨認不合格情況，並採取適當的糾正措施</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠在製作產品過程中控制產品質量</li> <li>• 能夠編制產品質量控制報告</li> </ul>
備註	----

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	銷售產品
編號	105207L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用銷售技巧推銷產品的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備銷售知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述產品的特徵及特點</li> <li>• 運用銷售技巧推銷產品</li> </ul> <p>2.1. 運用銷售技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司的銷售目標</li> <li>• 辨認目標客戶</li> <li>• 辨認客戶要求</li> <li>• 給客戶提供建議並介紹產品</li> <li>• 徵詢反饋意見，並回應查詢</li> <li>• 洽談付款條件及交貨時間表</li> <li>• 完成銷售並跟進交易</li> </ul> <p>2.2. 銷售產品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成銷售交易，滿足公司目標及客戶要求</li> <li>• 與客戶保持聯絡，為將來業務鋪路</li> </ul>
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>• 能夠辨認客戶的要求及需要</li> <li>• 能夠清楚介紹產品特徵</li> <li>• 能夠與客戶洽談條款及條件</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	開展銷售計劃
編號	105208L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責開展銷售計劃，達成銷售目標的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備開展銷售行動計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能估計所需的銷售人手及資源</li> <li>• 使用廣泛技能開展計劃，增加銷售收入</li> </ul> </li> <li>2. 開展銷售計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認覆蓋範圍及銷售目標</li> <li>• 辨認可達成銷售目標的策略</li> <li>• 估計所需的銷售人手及資源，以便達到所定立的目標</li> <li>• 準備預算及時間表，達成既定目標</li> <li>• 取得所需資源，並有效地運用現有資源</li> <li>• 編制可量度的業績標準（如預算和銷售收入），並將要求分配給個別營業員</li> <li>• 制定計劃，增加銷售收入及提高銷售的質量</li> <li>• 制定策略，取得新客戶並保留現有客戶</li> <li>• 提交所需進行活動的詳細清單</li> <li>• 列出預期困難，並提出解決方案</li> </ul> </li> <li>3. 改善銷售活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控銷售活動，例如：聯絡客戶次數、預約次數、完成銷售宗數及銷量</li> <li>• 定期收集銷售數據，比較實際業績與銷售目標</li> <li>• 辨認差距，採取行動，達成銷售目標</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠開展銷售計劃</li> <li>• 能夠監控銷售活動</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	建立客戶關係
編號	105249L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責與客戶建立關係，並保持溝通的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備客戶關係管理 ( CRM ) 的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估客戶關係管理對公司的聲譽、成就及盈利能力的重要性</li> <li>• 描述客戶關係管理技巧</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認目標客戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用適當方法瞭解目標市場</li> <li>• 發展目標客戶資料組合</li> <li>• 調查客戶群，辨認最有前景的顧客</li> </ul> </li> <li>2.2. 將客戶分類 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據客戶對公司的價值將客戶分類</li> <li>• 區分客戶的需要及要求以便發展客戶關係</li> <li>• 決定客戶需要以便建立客戶關係管理計劃，將客戶滿意度及銷售機會提升至最高</li> </ul> </li> <li>2.3. 與客戶交流互動，加深關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過手段如：探訪、電子郵件及其他通信方式與客戶交流互動，加深與客戶的關係</li> <li>• 保持高道德標準提高公司信譽，並與客戶維持長遠關係</li> </ul> </li> <li>3. 為客戶定制產品和服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 觀察客戶的需要和期望</li> <li>• 使用客戶關係管理技巧發展客戶關係</li> <li>• 管理顧客資料，包括將客戶資訊存檔、檢索數據庫和數據、更新數據、分析關係、編寫報告及將資料備份</li> <li>• 為目標客戶定制產品及服務</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認進出口業的目標客戶</li> <li>• 能夠與客戶交流互動，與客戶建立長期的關係</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	管理客戶服務
編號	105250L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責建立並執行客戶服務程序的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備客戶服務管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用客戶服務管理原則界定客戶服務程序</li> <li>• 使用適當方法 ( 例如：紀律、服務和道德的最佳實踐 ) 執行及檢討客戶服務程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 界定公司原則 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向公司的持分者徵詢意見，界定公司目標</li> <li>• 界定公司的客戶服務原則</li> </ul> </li> <li>2.2. 界定職務和責任 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定服務範圍</li> <li>• 界定員工執行客戶服務的職務和責任</li> </ul> </li> <li>2.3. 界定程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立客戶服務標準</li> <li>• 給員工編制服務客戶及解決日常問題的指引</li> <li>• 為員工界定提供一致及優質服務的程序，以達所預定的客戶服務表現標準</li> </ul> </li> <li>2.4. 執行政序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行政序時向相關人士諮詢意見，作出決定。</li> <li>• 確保遵守程序，以便能為客戶提供一致的服務</li> <li>• 執行解決日常問題的程序，並回覆查詢</li> <li>• 監控實現優質客戶服務的進程</li> </ul> </li> <li>3. 檢討及微調客戶服務程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為能達到客戶服務的表現標準，辨認能克服困難的辦法</li> <li>• 與相關各方共同檢討作出建設性意見，改善客戶服務</li> <li>• 作出調整，改善程序</li> <li>• 提供建議，改善產品/服務質量</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠界定進出口業負責從事客戶服務員工的職務和責任</li> <li>• 能夠界定、執行並檢討進出口業的客戶服務程序</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	處理對產品和服務質量的投訴
編號	105251L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為處理客戶對產品質量的投訴，並採取行動保留客戶。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備客戶服務技巧的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採取適當的客戶服務技巧，處理顧客投訴</li> <li>• 應用適當手法評估客戶反饋及客戶行為</li> </ul> </li> <li>2.1. 處理客戶對產品質量的投訴 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將客戶投訴分類，並將個案轉交予相關人士跟進</li> <li>• 調查客戶對產品或服務質量的投訴</li> <li>• 採取適當行動解決顧客投訴</li> </ul> </li> <li>2.2. 分析客戶投訴及反饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析由員工所轉介，有關客戶對產品或服務質量的投訴個案</li> <li>• 辨認客戶投訴的原因，並解決問題</li> <li>• 採用適當技術分析客戶滿意度</li> <li>• 記錄客戶投訴及客戶滿意度，進一步改善客戶服務</li> <li>• 使用工具如作預測模型、計算客戶交易，評估風險或商機</li> </ul> </li> <li>3. 採取預防措施，提高服務質量 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過經常調查客戶的消費、所使用的服務或服務表現，評估客戶的具體行為</li> <li>• 確認無聲流失客戶，即客戶緩慢但穩定地減少購買產品</li> <li>• 採取主動保留客戶</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠處理進出口業客戶對產品質量的投訴</li> <li>• 能夠分析客戶投訴</li> <li>• 能夠採取預防措施保留客戶</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	檢討客戶服務質量
編號	105252L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責監控及檢討客戶服務質量的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備客戶服務管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用客戶服務管理原則 ( 例如：增值服務、客戶滿意度、量度客戶服務績效檢討客戶服務質量</li> <li>• 評估進出口業各自的規則或行為守則，例如：紀律規則及服務道德</li> </ul> </li> <li>2.1. 制定量度表現的關鍵績效指標 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定關鍵績效指標，從服務質量、客戶服務流程及程序的角度監控客戶服務表現</li> <li>• 建立適當機制，分析相關資料及量度客戶服務表現</li> </ul> </li> <li>2.2. 收集績效指標的數據 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認評估客戶服務質量所需的數據</li> <li>• 收集計算關鍵績效指標的數據</li> <li>• 彙報客戶服務表現</li> </ul> </li> <li>2.3. 評估客戶服務的表現 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估客戶服務的表現</li> <li>• 比較進出口業競爭對手的服務水平及績效</li> </ul> </li> <li>3. 為能持續改善，檢討關鍵績效指標 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討關鍵績效指標，並作出調整，進一步改善顧客服務質量</li> <li>• 檢討個別員工的表現，並給員工建議獎勵或處罰</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制定關鍵績效指標，量度進出口業的表現</li> <li>• 能夠收集數據，評估客戶服務的表現</li> <li>• 能夠進一步改善關鍵績效指標</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	執行營銷策略
編號	105253L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行營銷策略，保留現有客戶並招徠新客戶的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採用廣泛的國際營銷管理技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估進出口業的客戶要求</li> <li>• 描述各種區別工具，例如：區別產品、區別服務、區別渠道、區別形象</li> </ul> </li> <li>2.1. 執行營銷策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認所出售的產品，並制定營銷組合</li> <li>• 辨認能保留現有客戶及招徠新客戶的工具</li> <li>• 估計執行營銷策略所需的資源，為取得所需資源尋求支援</li> <li>• 為營銷策略制定執行綱領</li> </ul> </li> <li>2.2. 檢討營銷策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認營銷策略的目標及預期成果</li> <li>• 收集數據及資訊，評估營銷策略的成效</li> <li>• 檢討營銷策略的成效</li> </ul> </li> <li>3. 微調營銷策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 介紹營銷策略成效的檢討結果</li> <li>• 提出可改善營銷策略成效的選擇</li> <li>• 採取適當措施微調營銷策略</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠執行營銷策略</li> <li>• 能夠檢討營銷策略</li> <li>• 能夠採取適當措施改良營銷策略的成效</li> </ul>
備註	----



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	發展營銷計劃
編號	105254L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責發展營銷計劃的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備營銷組合和促銷組合的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用4Ps營銷組合概念 ( 即產品(Product)、價格(Price)、地點(Place)及促銷(Promotion) ) 發展營銷計劃</li> <li>• 應用4Cs營銷組合概念 ( 即客戶解決方案(Customer solution)、客戶成本(Customer Cost)、便利(Convenience)及溝通(Communication) ) 發展營銷計劃</li> <li>• 使用促銷組合的主要環節，如廣告、專人推銷、促銷、公共關係、企業形象、直接營銷及展覽等，發展營銷計劃</li> </ul> </li> <li>2. 採用營銷組合概念發展營銷計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定營銷計劃所需實現的目標</li> <li>• 收集相關財務數據、產品數據、銷售數據及市場數據</li> <li>• 執行公司4Ps和4Cs營銷組合的研究，檢討營銷活動的細節</li> <li>• 辨認現有及新客戶</li> <li>• 採用促銷組合的主要環節 ( 如：廣告、專人推銷、促銷、公共關係、企業形象、直接營銷及展覽 ) 發展營銷計劃</li> </ul> </li> <li>3. 發展有效的營銷計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編制一份明確的聲明，具體解釋營銷活動，包括銷售目標、營銷預算、促銷工具等</li> <li>• 預測並量化預期成果</li> <li>• 按照預期成果監控營銷計劃的成效</li> <li>• 提交工作文件，作為執行營銷計劃的指引</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用營銷組合的知識制定營銷計劃</li> <li>• 能夠發展營銷計劃</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	執行營銷計劃
編號	105255L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行營銷計劃及檢討營銷活動成效的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備營銷組合的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述相關營銷組合如4Ps ( 即產品(Product)、價格(Price)、地點(Place)及促銷(Promotion) ) 和4Cs ( 即客戶解決方案(Customer solution)、客戶成本(Customer Cost)、便利(Convenience)及溝通(Communication) )</li> <li>• 使用相關工具規劃所決定營銷計劃的執行情況</li> </ul> <p>2.1. 執行營銷計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認需執行的營銷策略及營銷計劃</li> <li>• 辨認預期成果，並將預期清楚地向小組隊成員解釋</li> <li>• 保持開放的溝通渠道</li> <li>• 為達到預期成果列明工作詳情，例如：執行計劃的成本、進度及其他所需資源</li> <li>• 列出預計困難，並尋求解決辦法</li> </ul> <p>2.2. 檢討營銷活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集並分析來自客戶的反饋，評估營銷活動的成效</li> <li>• 根據達到預期成果的程度，評估營銷計劃的成效</li> <li>• 向參與制定營銷策略的相關人士提供反饋</li> </ul> <p>3. 有效地執行營銷計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 比較預期成果及實際表現，評估營銷計劃的成效</li> <li>• 為未來發展方向，提出建議和具建設性的意見</li> <li>• 調整行動進程，應付瞬息萬變的經營環境</li> </ul>
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>• 能夠執行營銷計劃</li> <li>• 能夠檢討營銷組合的成效</li> <li>• 能夠檢討營銷計劃，並作出適當的調整</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	設計營銷渠道
編號	105256L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責設計營銷渠道的從業員，工作涉及評估營銷渠道對推出產品的成效和效率。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備增值網絡和營銷渠道的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述增值網絡概念，即由企業為開發及提供產品/服務所創造的夥伴關係及聯盟系統</li> <li>• 描述營銷渠道概念，即一群有份參與將產品/服務推出市場而互相依賴的企業</li> <li>• 採用多種方法設計營銷渠道</li> </ul> <p>2.1. 分析客戶所要求的服務方式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關資料，分析客戶所要求的服務方式</li> <li>• 辨認實現所要求服務的限制</li> </ul> <p>2.2. 建立目標及限制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定客戶服務標準</li> <li>• 建立使用營銷渠道的目標</li> <li>• 辨認使用營銷渠道的限制</li> <li>• 設計營銷渠道</li> </ul> <p>3. 設計有效的營銷渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以關鍵要素為依歸，辨認替代渠道，如業務中介機構的類型、中介機構的數量，及每條渠道參與者的條款和責任</li> <li>• 評估每條替代渠道的成效及效率</li> </ul>
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>• 能夠分析客戶所要求的服務</li> <li>• 能夠辨認主要營銷渠道及替代方案</li> <li>• 能夠評估營銷渠道及替代方案</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	管理分銷渠道
編號	105257L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責管理為推出產品而互相依賴的企業群。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.具備營銷及分銷系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估分銷系統的操作，即垂直系統、水平系統及多渠道系統</li> <li>• 利用廣泛的分銷渠道管理技巧，管理分銷產品的業務夥伴</li> </ul> <p>2.1選擇分銷夥伴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認營銷目標，並選擇合適的分銷系統</li> <li>• 按照公司的營銷目標列出選擇準則</li> <li>• 列出有潛力的分銷夥伴</li> <li>• 按照甄選準則，評估並選擇分銷夥伴</li> </ul> <p>2.2培訓分銷夥伴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關資料，準備培訓材料，例如：技術要求、產品規格、預期表現</li> <li>• 舉行培訓，傳授有關產品分銷的知識及實踐技能</li> </ul> <p>2.3鼓勵分銷夥伴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與分銷夥伴合作，共同訂立營銷目標及相關策略</li> <li>• 制定分銷渠道的績效標準。</li> <li>• 與分銷夥伴商定分銷流程及績效標準</li> <li>• 定期就分銷夥伴的表現作出反饋</li> <li>• 在分銷夥伴達成預期的績效標準時，給予獎賞作為鼓勵</li> </ul> <p>2.4評估分銷夥伴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關資料，評估分銷夥伴的績效</li> <li>• 按所議定的標準評估實際表現，例如：實現銷售配額、平均庫存水平、交貨給客戶的時間及客戶的滿意度</li> </ul> <p>3.管理分銷渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討分銷流程及績效標準</li> <li>• 定期檢討及比較分銷夥伴之間的表現</li> <li>• 採取必需步驟，確保向客戶提供產品及服務的質量</li> <li>• 修改分銷渠道安排，優化績效，例如：修改分銷流程、辨認新的分銷夥伴及修改培訓教材</li> </ul>
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>• 能夠選擇合資格及合適的分銷夥伴</li> <li>• 能夠培訓分銷夥伴</li> <li>• 能夠鼓勵分銷夥伴</li> <li>• 能夠評估分銷夥伴的績效，並能修改分銷渠道的安排</li> </ul>
備註	----

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	使用品牌打造工具
編號	105258L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責使用相關工具打造品牌的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備品牌打造工具的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估品牌打造工具 ( 如廣告、公共關係和新聞稿、贊助活動、參觀工廠、貿易展覽、營銷活動及公共設施 ) 的效用</li> <li>• 檢查品牌打造工具的成本效益</li> </ul> </li> <li>2.1. 確定產品定位 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用市場區隔概念 ( 即市場區分、確定目標市場及市場定位 ) 進行市場分析</li> <li>• 探索市場的不同需要</li> <li>• 針對產品能以優勢滿足的群體</li> <li>• 以能令市場認識公司獨特品牌的方式定位產品</li> </ul> </li> <li>2.2. 確立品牌 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用包裝及標籤描述產品、吸引注意並推廣產品</li> <li>• 使用標籤確立品牌</li> </ul> </li> <li>2.3. 運用品牌打造工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認打造品牌的目標</li> <li>• 辨認品牌打造工具</li> <li>• 評估品牌打造工具的預期表現</li> <li>• 因應目標群體選擇適合的品牌打造工具</li> </ul> </li> <li>3. 有效地使用品牌打造工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 比較所選品牌的預期及實際表現，檢查目標的實現程度</li> <li>• 提出建議並作出調整 ( 如適用 )</li> <li>• 有效地使用品牌打造工具，達到預期目標</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用市場區隔的知識為產品定位</li> <li>• 能夠使用相關的品牌打造工具建立品牌</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	選擇出口支援設施和服務
編號	105259L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及評估出口貿易及選擇合適的出口支援設施和服務。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備出口支援設施和服務的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認出口支援設施和服務，如：透支服務、以跟單信用證議付出口匯票、以代收押匯議付及發票貼現</li> <li>• 估計在國際商貿中，出口支援設施和服務的效用</li> </ul> </li> <li>2. 選擇出口支援設施和服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認清出口貿易中業務經營環境及客戶要求的變化</li> <li>• 評估現行出口支援設施和服務的利弊</li> <li>• 向客戶和金融機構收集有關出口支援設施和服務的相關數據</li> <li>• 分析數據並提交分析結果</li> <li>• 選擇合適的出口支援設施和服務</li> </ul> </li> <li>3. 有效地運用出口支援設施和服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 比較資源消耗（如金錢、人力和時間）與使用所選出口支援設施/服務的利益</li> <li>• 評估使用所選出口支援設施/服務的效率</li> <li>• 提出選擇及處理出口支援設施/服務建議</li> <li>• 建立處理出口支援設施和服務的程序</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠評估出口貿易的出口支援設施和服務</li> <li>• 能夠分析數據，選擇合適的出口支援設施和服務</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	選擇進口支援設施和服務
編號	105260L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及評估及選擇適合進口貿易的進口支援設施和服務。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備進口支援設施和服務的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認進口支援設施和服務，例如：貨物抵押放款 ( LAI )、信託提貨 ( T / R )、擔保提貨及透支服務</li> <li>• 研究在國際商貿中，進口支援設施和服務的效用</li> </ul> </li> <li>2.1. 評估進口支援設施和服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶及金融機構收集有關進口支援設施和服務的相關數據</li> <li>• 辨認進口貿易中業務經營環境及客戶要求的變化</li> <li>• 評估現行進口支援設施和服務的成效</li> </ul> </li> <li>2.2. 選擇進口設施和服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司使用進口支援設施和服務的目標</li> <li>• 研究使用進口支援設施/服務所能符合公司目標的程度</li> <li>• 選擇合適的進口支援設施和服務</li> </ul> </li> <li>3. 有效地運用進口支援設施和服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 比較資源消耗 ( 如金錢、人力和時間 ) 與使用所選進口支援設施/服務的利益</li> <li>• 評估使用所選進口支援設施/服務的效率</li> <li>• 提出選擇及處理進口支援設施/服務的建議</li> <li>• 建立處理進口支援設施和服務的程序</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠收集資料，並評估進口支援設備</li> <li>• 能夠分析數據，選擇合適的進口支援設施和服務</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	制定展覽計劃
編號	105261L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定參加展覽計劃的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備與展覽有關的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用多種技術制定參加展覽的策略</li> <li>• 使用多種技巧制定參展計劃</li> </ul> </li> <li>2.1. 制定參展計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認參展的業務需要</li> <li>• 按照業務需要選擇參展活動</li> <li>• 定立活動目標</li> <li>• 決定活動預算</li> <li>• 為管理活動尋找及甄選員工</li> </ul> </li> <li>2.2. 安排展覽活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定展覽需要</li> <li>• 計劃展覽活動，例如：展覽場地、推廣活動、裝飾及示範、展覽攤位設計及挑選供應商等</li> <li>• 安排展覽活動，例如：員工培訓、安排及行程安排等</li> <li>• 檢討議程及示範</li> </ul> </li> <li>3. 檢討展覽計劃的成效 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供能達成預定目標的行動計劃</li> <li>• 評估展覽的成效</li> <li>• 提出建議，改善展覽計劃</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制定展覽計劃</li> <li>• 能夠安排展覽活動</li> <li>• 能夠檢討展覽計劃的成效</li> </ul>
備註	



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	發展和執行推廣計劃
編號	105262L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責發展、執行及評估推廣計劃的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備產品推廣的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述所推廣產品的定位</li> <li>• 描述推廣組合的用途，例如：小冊子、名片、資料單張、價目表及印刷品等</li> <li>• 描述推廣輔助工具的用途，例如：產品目錄、陳列項目、客戶通訊、樣品及網頁</li> </ul> <p>2.1. 發展推廣計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照公司的營銷策略辨認產品定位</li> <li>• 決定整體推廣的目的</li> <li>• 收集相關資料，支持推廣活動的規劃</li> <li>• 按照營銷策略及機構要求辨認並選擇推廣活動</li> <li>• 按照公司的營銷策略計劃並安排推廣活動</li> <li>• 為推廣活動準備預算</li> <li>• 為推廣產品編制詳細的行動計劃</li> </ul> <p>2.2. 執行推廣計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定並分配員工和資源，支持國際及本地的推廣活動</li> <li>• 編制推廣組合及推廣輔助工具</li> <li>• 運用商業網絡協助執行推廣活動</li> <li>• 與支援員工確定並協議他們所執行推廣活動的角色和職責</li> <li>• 為提升公司的正面形象，與海外及本地的目標團體建立關係</li> <li>• 監督推廣計劃的執行</li> </ul> <p>3. 評估推廣活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立推廣活動的績效標準，例如：預算、銷量及客戶的反饋意見</li> <li>• 根據標準量度實際表現</li> <li>• 評估推廣活動的成效</li> <li>• 作出可改善日後活動的建議</li> </ul>
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>• 能夠發展推廣計劃</li> <li>• 能夠執行推廣計劃</li> <li>• 能夠量度並評估推廣計劃的表現</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	進行產品介紹
編號	105263L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責向客戶介紹產品的從業員。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品介紹的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認產品介紹的目的</li> <li>• 辨認產品介紹的目標客戶，如採購商、經銷商或其他業務夥伴</li> <li>• 具體列出產品的市場價值，如產品資料 ( 即功能、特色、優點、設計及其他特點 )，以及產品的賣點</li> </ul> </li> <li>2. 進行產品介紹 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 作出一段能吸引客戶的開場白</li> <li>• 向受眾提出能涵蓋產品介紹的議程</li> <li>• 提供公司資料 ( 例如：概述公司背景、具知名度主管的簡介及客戶名單 )，為公司建立信譽</li> <li>• 介紹產品定位及產品如何並為何與別不同</li> <li>• 描述產品，並運用例子及成功案例介紹產品</li> <li>• 派發宣傳小冊子</li> </ul> </li> <li>3. 有效地介紹產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以專業手法介紹產品，使用異議處理、身體語言、眼神接觸及聲音等技巧保持客戶的興趣</li> <li>• 評估產品介紹的最終成效</li> <li>• 將最終結效與目標比較，辨認可改善的空間</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠確定產品介紹的目的，並辨認目標客戶</li> <li>• 能夠具體列出產品的市場價值</li> <li>• 能夠進行產品介紹</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	培養產品知識
編號	105264L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責將產品知識轉為優勢及創造獨特賣點的從業員。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備產品管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述產品管理原則，包括定義、開發、調配及維護產品和服務</li> <li>• 描述產品生命週期的四個主要階段，即推出市場、增長、成熟及飽和與衰退期</li> </ul> <p>2.1. 吸收產品知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認產品在指定範圍內的各種資訊渠道</li> <li>• 辨認產品的功能及用途</li> <li>• 辨認產品的優點與弱點</li> <li>• 辨認支援服務的詳細資料，例如：保養服務及其他支援服務</li> </ul> <p>2.2. 轉產品知識為優勢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出產品的所有優勢</li> <li>• 與競爭對手的產品作比較</li> <li>• 辨認產品的核心優勢 ( 即能推動產品成功的背後因素 )</li> <li>• 展示具高度市場價值的產品核心優勢</li> </ul> <p>3. 應用產品知識，創造獨特賣點 (USP)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認產品的獨特優勢 ( 即能滿足客戶需要的因素 )</li> <li>• 使用獨特賣點 (USP)，展示獨特優勢及對目標市場的價值</li> </ul>
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>• 能夠從市場上吸收產品知識，將產品革新</li> <li>• 能夠識別產品的獨特優勢，並創造獨特賣點</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	評估產品性能
編號	105265L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及將產品性能與競爭對手比較、評估產品性能，並採取措施加強產品性能。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備產品管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用產品營銷概念 ( 即產品、價格、地點及推廣 ) 評估產品性能</li> <li>• 採用多種定價工具 ( 例如：成本加成定價、撇脂定價、限量定價、市場導向定價、滲透定價、歧視價格、溢價定價、邊際貢獻基礎定價、目標定價、邊際成本定價、價值基礎定價等 )</li> </ul> <p>2.1. 收集產品的交易歷史</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從外在渠道收集特定產品的交易及供應數據</li> <li>• 從內在渠道，包括過去、現在及預測趨勢，收集相關數據，評估產品的實際性能</li> </ul> <p>2.2. 性能分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過銷售辨認市場趨勢</li> <li>• 識別影響銷售因素，包括：價格、地點及推廣活動</li> <li>• 將內部銷售活動與競爭對手在品牌及產品類別上作比較</li> <li>• 決定庫存水平、銷售渠道及推廣活動是否需要作出修改</li> <li>• 研究庫存及價格改變對所預定產品營銷策略的影響</li> </ul> <p>3. 評估產品性能</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定產品性能標準，例如：生產成本、銷售收益、銷售利潤、分銷成本及推廣開支</li> <li>• 決定目前和理想性能之間的差異</li> <li>• 準備產品性能資料，並提交報告</li> <li>• 提出改良產品性能的建議</li> </ul>
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>• 能夠收集相關資料分析性能</li> <li>• 能夠決定產品性能的標準，並評估產品性能</li> <li>• 能夠提出建議加強產品性能</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	提出改良或開發產品的建議
編號	105266L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及應用產品知識提出建議，改良或開發新產品。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估產品功能及優勢</li> <li>• 使用廣泛資訊辨認產品可改良的空間</li> </ul> </li> <li>2. 辨認產品可改良的空間 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認競爭對手及其產品</li> <li>• 比較競爭對手產品的功能及優勢</li> <li>• 辨認目標市場所需理想產品的功能及優勢</li> <li>• 列出現有產品的所有功能及優勢</li> <li>• 指出現有產品與理想產品功能之間的差距</li> <li>• 採取措施填補產品可改良的空間</li> <li>• 提出建議改良產品或開發新產品，符合客戶需要</li> </ul> </li> <li>3. 具體列出產品要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定客戶需要或市場需求</li> <li>• 具體列出能為客戶提供全新或額外優勢的產品要求，創造新產品或改良現有產品</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認產品可改良的空間</li> <li>• 能夠提出建議改良產品</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	制定產品開發計劃
編號	105267L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定產品開發計劃，開發新產品或革新現有產品，滿足市場需要的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.1. 具備產品開發原則的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展嚴格方法，描述產品開發的各個階段，包括將概念變為具商業價值的產品推出至市場</li> <li>• 評估產品開發週期 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述產品所經歷的各個階段，包括從特定市場推出到撤出市場</li> <li>• 採用價格、推廣、包裝及經銷等工具，延長產品壽命</li> </ul> </li> </ul> <p>1.2. 具備產品長期及短期的開發計劃概念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述由創造新產品以至為客戶提供全新或額外優點的產品開發方法</li> <li>• 描述改良現有產品的開發方法，滿足新市場的需要</li> </ul> <p>2. 制定產品開發計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司的經營及財務目標</li> <li>• 辨認將構思變成為具商業價值產品推出市場的工作任務，實現預定的業務及財務目標</li> <li>• 準備作為藍圖的全套產品開發文件</li> <li>• 制定產品開發計劃，創造新產品及改良現有產品，滿足客戶需要</li> <li>• 制定計劃，運用相關工具來延長產品壽命</li> </ul> <p>3. 檢討產品開發計劃的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討產品開發計劃的進展及成效</li> <li>• 將實際狀況與預定業務及財務目標比較</li> <li>• 辨認差異，並制定有效計劃，實現具體目標</li> </ul>
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>• 能夠確定整段產品生命週期的工作任務</li> <li>• 能夠制定產品開發計劃</li> <li>• 能夠檢討產品開發計劃的成效</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	產品設計
編號	105268L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責運用產品管理技能，設計產品及編制產品規格的從業員。
級別	4
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛的產品管理技能，管理新產品開發及營銷</li> <li>• 在整段產品生命週期，使用廣泛活動開發產品，並將產品推進市場</li> </ul> </li> <li>2.1. 設計產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析所設計產品的特點及功能</li> <li>• 按照產品效能、安全及可靠性概述產品性能</li> <li>• 概述產品對目標客戶的吸引力</li> <li>• 概述所設計及生產產品的成本效益</li> <li>• 應用產品管理知識設計產品</li> </ul> </li> <li>2.2. 編制產品規格 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定產品功能</li> <li>• 決定產品性能</li> <li>• 以詳細的性能及技術規格列明對新產品的要求</li> </ul> </li> <li>3. 考慮產品設計對環境及經濟的影響 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 平衡產品設計對財務及環境的影響</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用產品管理知識設計產品</li> <li>• 能夠編制產品規格</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	決定市場的接受程度
編號	105269L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責評估技術可行性及商業可行性，決定市場對新產品接受程度的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有產品管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛的產品管理技能，管理新產品的開發及營銷</li> <li>• 在整段產品生命週期，使用廣泛活動開發產品，並將產品推進市場</li> </ul> <p>2.1. 調查市場的接受程度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 調查產品的基本特徵，以滿足客戶的要求</li> <li>• 評估客戶對產品的要求及理想特徵</li> <li>• 從產品的實質、功能及操作特性等角度，辨認市場對產品的接受水平</li> </ul> <p>2.2. 決定市場對新產品的接受程度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認新產品能滿足目標市場需要的條件</li> <li>• 評估能否有技術生產產品</li> <li>• 評估能否在預計成本內生產產品</li> <li>• 評估將產品在目標市場推出的盈利</li> <li>• 決定目標市場對新產品的接受程度</li> </ul>
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>• 能夠辨認市場對產品的接受水平</li> <li>• 能夠決定市場對新產品的接受程度</li> </ul>
備註	----



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	協調製造和設計產品
編號	105270L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責定立產品的理想條件，並協調製造及檢查產品的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備設計及生產知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述如何將概念或構思轉成結構或規格</li> <li>• 描述將無形資源 ( 如概念和構思 ) 及有形資源 ( 如原材料及半制成品 ) 轉為產品的過程</li> </ul> </li> <li>2. 協調產品設計及生產 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認產品的理想條件</li> <li>• 決定產品規格</li> <li>• 制定生產計劃，並估計生產成本</li> <li>• 按照產品的特徵分析生產能力和生產程序</li> <li>• 協調應用生產方法、工具及設備</li> <li>• 協調資源運用以達至理想成果</li> <li>• 協調生產</li> <li>• 協調產品檢查</li> <li>• 在產品製造過程中，協調應用成本控制技巧</li> </ul> </li> <li>3. 考慮設計及生產對成本及環境的影響 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 考慮在設計及製造產品時對成本和環境所造成的影響，並取得平衡</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認產品的理想條件、設定生產計劃及估計生產成本</li> <li>• 能夠協調產品設計及製造操作</li> <li>• 能夠在生產過程中使用成本控制技巧</li> </ul>
備註	----

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	遵守知識產權設計產品
編號	105271L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責保護產品知識產權的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.1. 描述知識產權原則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述知識產權的重要性</li> <li>• 描述知識產權法所涵蓋的範圍、申請程序及法律責任</li> </ul> <p>1.2. 說明知識產權的分類和級別</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述知識產權分類 ( 即商標、專利、版權、外觀設計、廠房種類，以及集成電路的版圖設計 )</li> <li>• 描述使用知識產權的一般級別將設計分類 ( 例如：世界知識產權組織的洛迦諾分類表 )</li> </ul> <p>2.1. 遵守知識產權</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與員工分享資訊，鼓勵遵守知識產權</li> <li>• 進行合規審核，確認公司的產品設計工作符合知識產權的相關法規及條例</li> </ul> <p>2.2. 應用知識產權的知識，免受侵權</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認知識產權設計元素所涵蓋的範圍，例如：產品的形狀、結構、模式或裝璜</li> <li>• 辨認公司的新設計，並決定為新設計提出註冊申請</li> <li>• 完成填寫申請表，並列出新設計的種類或級別</li> <li>• 向外觀設計註冊處提交申請表</li> <li>• 監控各登記階段：( 1 ) 檢查申請日期，( 2 ) 檢查形式，( 3 ) 登記及簽發註冊證明</li> </ul> <p>3. 培養公司尊重知識產權的文化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在產品設計的日常工作中，推動公司尊重知識產權文化</li> <li>• 訂立公司機的知識產權標準及操作指引</li> </ul>
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>• 能夠進行合規審核</li> <li>• 能夠應用知識產權的知識，免受侵權</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	改良產品的外觀及結構
編號	105272L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責運用產品結構活動，改良產品外觀及結構的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品結構的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述產品結構，即能按層次將產品分解</li> <li>• 描述產品結構的關鍵組成部份，即產品的細目表列及產品的結構視圖</li> </ul> </li> <li>2. 改良產品的外觀及結構 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以產品的部件清單界定產品零件</li> <li>• 界定並列明差異及替代組件 ( 即零件、子組件、組件 ) 詳細說明產品分類</li> <li>• 分解產品結構，界定組件之間的關係</li> <li>• 制作主要結構，說明組件之間的關係</li> <li>• 界定產品結構視圖，訂明產品所需的視圖</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制作主要結構，說明組件之間的關係 ( 即零件、子組件、組件 )</li> <li>• 能夠界定產品的結構視圖</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	制定生產計劃
編號	105273L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用產品管理技巧制定生產計劃的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備生產管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用產品管理技巧，制定生產單一或一系列產品的計劃</li> <li>• 應用產品管理技巧，制定計劃，轉資源（包括有形和無形）為產品</li> </ul> </li> <li>2. 制定生產計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司目標，例如：將利潤提升至最高及維持客戶群的滿意度</li> <li>• 辨認並選擇生產方法，取得公司的預定目標</li> <li>• 協調採購及原材料供應、人力資源及其他所需資源</li> <li>• 指定生產時間表、估計生產成本及設定產品質量</li> <li>• 建立質量保證程序，檢測及量度產品差異</li> <li>• 制定所需的生產作業</li> </ul> </li> <li>3. 制定高產能生產計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查公司目標的實現程度，評估生產計劃的成效，並採取適當糾正措施，實現目標</li> <li>• 量度生產計劃的生產力，決定成本效益，並定立行動計劃，提高生產力</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制定生產計劃</li> <li>• 能夠建立質量保證程序</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	管理生產
編號	105274L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責管理生產操作，轉有形及無形資源為產品的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理生產作業，轉有形及無形資源為產品</li> <li>• 使用廣泛的管理技能管理生產流程及方法</li> </ul> </li> <li>2. 計劃並協調生產 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認生產要求的目標，例如：客戶要求、預算限制、產品質量標準</li> <li>• 計劃並協調無形資源的供應，包括產品知識及技術資料</li> <li>• 計劃並協調採購有形資源，包括原材料及半製成品</li> <li>• 計劃並分配資源，如生產設施、設備、機器及工具</li> <li>• 建立生產過程及安全工作環境指引</li> <li>• 因應客戶訂單定立產品的生產時間表</li> <li>• 解決生產過程中所出現的例行及非例行問題</li> <li>• 協調生產作業，處理物料、零件、組件及半組件</li> <li>• 監控作業如：生產時間表、生產成本、庫存水平及產品質量</li> <li>• 管理廢料，防止浪費資源</li> </ul> </li> <li>3. 有效管理生產 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定立生產績效標準，如：生產力、輸入/輸出比率、延期交貨比率及預算</li> <li>• 比較實際與標準績效</li> <li>• 檢討並改良生產的資源採購及生產程序</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠處理轉資源為產品的問題</li> <li>• 能夠有效管理生產</li> <li>• 能夠評估生產績效</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	管理退貨及產品索賠
編號	105275L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理退貨的從業員。工作涉及在各生產階段辨認不合格產品，包括：收貨階段、生產過程中及送貨後。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備產品索賠的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述產品質量標準及樣品檢驗/測試程序</li> <li>• 概述在各生產階段辨認不合格產品的方法包括：( 1 ) 向供應商收貨期、( 2 ) 生產過程中及 ( 3 ) 送貨後</li> <li>• 概述方法，如何辨認對公司所造成的損失及評估對公司所造成的損害</li> </ul> <p>2.1. 在收貨階段處理不合格產品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認原材料、零件和組件或所採購產品的質量標準/要求</li> <li>• 按照所要求的規格，安排檢驗/測試產品</li> <li>• 採取適當措施處理退貨 ( 包括：提交不合格報告、通知有關供應商、將不合格材料存放於「不合格區」以待處置、安排發送新材料/零件/產品 )</li> </ul> <p>2.2. 在生產過程中處理不合格產品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認產品的質量標準/要求</li> <li>• 按照所要求的規格，安排檢驗產品和/或檢查產品質量</li> <li>• 採取適當措施處理不合格產品 ( 包括提交不合格報告、通知相關各方、將不合格產品存放於指定地區、安排重做、維持偏差紀錄 )</li> <li>• 定期檢討不合格個案，並採取適當修正措施</li> </ul> <p>2.3. 在送貨後處理產品索賠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照銷售合同辨認產品質量標準及檢驗樣本</li> <li>• 安排檢驗/測試產品及評估損失/損害</li> <li>• 辨認各種替代方案 ( 例如：重做、送還供應商、安排商業解決方案、徵詢專家意見、採取法律行動 )</li> <li>• 評估/比較替代方案，並提出具成本效益的建議，解決來自客戶對產品的索賠</li> <li>• 定期檢討退貨，並採取預防措施</li> </ul>
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>• 能夠處理收貨期及生產過程中的退貨事宜</li> <li>• 能夠處理送貨後的產品索賠</li> <li>• 能夠檢討退貨，並採取糾正及預防措施</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	執行產品回收
編號	105276L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理客戶投訴及以物流鏈回收產品的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品回收原則及產品管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用廣泛技能處理產品回收</li> <li>• 採用廣泛技能，安排一系列活動將產品推出市場，並提供支援</li> </ul> </li> <li>2. 執行產品回收 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與相關單位協調，辨認所需回收的產品及回收所涉及的範圍</li> <li>• 通知相關單位 ( 如製造商、經銷商 )</li> <li>• 協調設立消費者電話熱線或通訊方式，回應客戶查詢</li> <li>• 發佈產品回收公告</li> <li>• 建立應急計劃和回收程序</li> <li>• 提供行動計劃，從物流鏈回收或處置產品</li> </ul> </li> <li>3. 以專業的方式管理產品回收 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在執行產品回收時考慮客戶的可能反應，將對公司形象的負面影響降至最低</li> <li>• 在產品回收時與客戶維持良好關係，並為未來業務鋪路</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠建立回收程序</li> <li>• 能夠提出處理產品回收的行動計劃</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	制定產品的預期銷售
編號	105277L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，其工作涉及估計市場規模及市場佔有率，並負責制定產品的預期銷售。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備估計產品銷售的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能，估計市面上所銷售的產品、潛在買家及賣家</li> <li>• 評估產品特徵，預測市場佔有率</li> </ul> </li> <li>2. 制定預期銷售 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關市場資料，決定市場規模</li> <li>• 按照目標市場佔有率估計產品的總銷量</li> <li>• 估計相關銷售活動的開支</li> <li>• 估計其他相關費用 ( 例如：銷售開支、生產成本及分銷成本 )</li> <li>• 根據產品價格及銷量估計總收入</li> <li>• 估計利潤水平</li> <li>• 制定估計銷售的程式</li> </ul> </li> <li>3. 評估預期銷售 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集數據/資料，比較實際銷售與預期銷售數據</li> <li>• 辨認並調查實際與預期數據之間的差異</li> <li>• 採取適當措施，修訂預期銷售</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠收集資料/數據，估計市場規模及市場佔有率</li> <li>• 能夠估計總銷量及總收入</li> <li>• 能夠有效地制定預期銷售</li> </ul>
備註	



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	管理銷售團隊
編號	105278L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責管理銷售團隊，並檢討銷售業績的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備銷售管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用多種技能，辨認銷售策略及銷售目標</li> <li>• 採用廣泛工具，管理銷售活動</li> </ul> </li> <li>2.1. 決定銷售目標 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析內部及外在形勢，辨認銷售策略</li> <li>• 分析目前銷售所覆蓋的範圍，並設定覆蓋目標</li> <li>• 建立銷售覆蓋計劃，爭取打入目標市場</li> <li>• 決定目標銷量</li> </ul> </li> <li>2.2. 發展管理銷售團隊的計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設定銷售團隊的職級結構</li> <li>• 界定團隊成員的角色、職權及職責</li> <li>• 建立銷售方針及程序</li> <li>• 決定能激勵營業員達到銷售目標的薪酬待遇</li> <li>• 制定可量度的指標（如預算和目標銷售額）作為量度銷售績效的標準</li> <li>• 建立一系列行動，達成銷售目標</li> <li>• 建立能保留忠實客戶及開發新客戶的計劃</li> </ul> </li> <li>2.3. 管理銷售活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認能令銷售團隊達成銷售目標所需履行的職務</li> <li>• 制定銷售程序，執行銷售工作及支援銷售隊伍</li> <li>• 實施銷售程序</li> <li>• 定期檢討銷售程序</li> <li>• 採取行動修改銷售程序（如需要）</li> </ul> </li> <li>3. 提升銷售團隊業績 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期按所定目標檢討銷售業績，辨認可改善的空間</li> <li>• 決定引至表現欠佳的因素，並採取補救行動，如激勵銷售團隊、舉辦指導訓練或增加額外資源及支援等</li> <li>• 提出建議，進一步改善銷售業績</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠決定銷售目標</li> <li>• 能夠管理銷售工作</li> <li>• 能夠檢討銷售團隊的業績，精益求精</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	訓練銷售團隊
編號	105279L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認培訓需要及安排培訓活動的從業員，工作涉及達成銷售目標並滿足客戶。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備培訓及發展知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能辨認培訓需要</li> <li>• 使用廣泛技能安排培訓活動</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認培訓需要 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定業績要求</li> <li>• 評估當前形勢與既定業績之間的差距</li> <li>• 辨認培訓需要，幫助營業員培養能令客戶滿意的技巧及知識</li> <li>• 辨認能提升營業員業績所需的人力發展需要</li> </ul> </li> <li>2.2. 安排培訓活動 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定學習成效</li> <li>• 辨認導師或培訓助理</li> <li>• 與相關單位協調，準備教材</li> <li>• 規劃培訓授課安排，包括：教室佈置、所需設備及講義</li> <li>• 舉辦培訓課程，傳授能提升業績的資料/指引</li> </ul> </li> <li>3. 改善培訓課程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認硬數據（例如：銷售項目、客戶保留率及銷售數據）和軟數據（例如：客戶滿意程度、態度及與客戶的關係）</li> <li>• 收集數據和/或進行調查，比較培訓前和培訓後的業績</li> <li>• 評估培訓成效</li> <li>• 提出進一步改善的建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認培訓需要</li> <li>• 能夠安排培訓</li> <li>• 能夠評估培訓</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	準備合同
編號	105280L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責準備合同，保障公司利益的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備合同管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能預計合同的潛在問題</li> <li>• 運用合同管理技巧準備合同</li> </ul> </li> <li>2.1. 準備合同 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 清晰確定所有先決條件</li> <li>• 界定所提供的貨品或服務</li> <li>• 設定要求及績效標準</li> <li>• 清晰地說明賠償細節</li> <li>• 清晰地說明付款時間表及融資條件</li> <li>• 提供包括有效日期、終止日期及續約日期等資料</li> <li>• 辨認潛在風險及法律責任</li> <li>• 處理已知的潛在風險及法律責任</li> </ul> </li> <li>2.2. 制定合同條款 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定所有參與合同各方的權利及義務</li> <li>• 定立條件和/或保證</li> <li>• 決定是否需要尋求法律意見</li> <li>• 為可能引起爭議的潛在問題作出準備</li> <li>• 審查文件、責任、條款及條件，避免出現合同問題</li> </ul> </li> <li>3. 以專業精神準備合同 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 經常以保障公司利益為己任，準備合同</li> <li>• 保持公平態度並清晰地演繹合同</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠界定所有參與合同各方的權利及義務</li> <li>• 能夠制訂合同條款</li> <li>• 能夠有效地準備合同</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	監察合同
編號	105281L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責應用合同管理技巧，並能監察營運表現的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備合同管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述合同要求</li> <li>• 使用廣泛合同管理技巧監察聯絡人</li> </ul> </li> <li>2.1. 執行合同管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行合同管理，在整段合同期間管理供應商及商事營運</li> <li>• 向供應商及客戶取得支援運作的承諾</li> <li>• 界定管理合同的工作，並制定所需的操作程序，監控營運績效</li> <li>• 就操作程序及時間表，與供應商及客戶溝通並取得供應商的同意</li> <li>• 就操作程序及時間表，與供應商及客戶達成協議</li> </ul> </li> <li>2.2. 聯絡供應商及客戶 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認合同要求</li> <li>• 定立營運績效標準</li> <li>• 收集相關數據/資料，評估營運績效</li> <li>• 比較實際與標準績效，辨認可改善空間</li> <li>• 就存在差距與供應及客戶商溝通，並制定計劃填補差距</li> </ul> </li> <li>3. 監察營運績效 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監察營運績效，並評估供應商及客戶是否遵守合同規定</li> <li>• 制定並執行改善計劃，令營運績效符合標準</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠在整段約合期間，管理與供應商及客戶的合合作業</li> <li>• 能夠監察並評估營運績效</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	續訂、終止和簽訂合同
編號	105282L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責評估營運績效，決定與供應商續訂、終止及簽訂合同的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備合同管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述合同要求</li> <li>• 運用合同管理技巧監察聯絡人</li> </ul> </li> <li>2.1. 評估合同 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審查合同及證明文件</li> <li>• 辨認合同要求，並評估供應商及客戶達成要求的程度</li> <li>• 在合同到期前，與供應商及客戶開會檢討合同</li> </ul> </li> <li>2.2. 終止合同 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討營運績效，決定實際與所要求績效標準的差距</li> <li>• 作出決定，終止合同</li> <li>• 選擇新合作夥伴，並簽訂新合同</li> <li>• 通知所有相關單位有關任命合作夥伴</li> </ul> </li> <li>2.3. 安排續約 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討營運績效，確定實際績效能符合所要求的標準</li> <li>• 決定續約</li> <li>• 與合作夥伴洽談續約安排</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠評估合同</li> <li>• 能夠終止合同</li> <li>• 能夠洽談續約</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	制定採購計劃
編號	105283L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責估計採購要求、建立採購指引及庫存控制原則的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備採購知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用相關技術估計採購要求</li> <li>• 制定一系列由訂貨至交貨的收貨步驟</li> </ul> <p>2.1. 估計採購要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計需採購項目的數量</li> <li>• 估計需採購品的數量</li> </ul> <p>2.2. 制定採購計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定需採購項目的質量標準</li> <li>• 決定限制 ( 例如：送貨時間表和由訂貨至交貨所需的時間 )</li> <li>• 列出準備招收建議書和/或報價所需的步驟</li> <li>• 提供指引，尋找供應商及決定甄選供應商的標準</li> <li>• 進行價值分析，辨認並甄選有潛質的供應商</li> <li>• 決定與有潛質供應商進行洽談時，所採取價格及其他條款的底線和策略</li> <li>• 建立採購指引</li> <li>• 制定合同管理程序</li> <li>• 定立庫存控制原則</li> <li>• 列出收貨、驗貨及處理發票及付款的步驟</li> </ul> <p>2.3. 檢討採購計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討採購程序</li> <li>• 將所收到貨品的質量與標準作比較</li> <li>• 評估供應商的能力是否符合條款</li> <li>• 辨認實際表現與標準之間的差距</li> <li>• 提出建議，調整採購計劃</li> </ul>
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>• 能夠估計採購要求</li> <li>• 能夠制定採購計劃</li> <li>• 能夠檢討採購計劃</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	與供應商建立關係
編號	105284L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為加強操作效率，與供應商建立並維持良好合作關係的從業員。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備供應商關係管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用相關技巧進行策略評估</li> <li>• 使用廣泛技術評估替代合作夥伴</li> <li>• 使用廣泛技巧建立並執行持續改善流程</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認並甄選合作夥伴 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行策略性評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認客戶需要及行業的發展趨勢</li> <li>• 辨認公司在相應供應鏈上的位置</li> <li>• 進行差異分析，辨認理想狀況</li> <li>• 建立目標及量度關鍵績效的方法</li> </ul> </li> <li>• 決定達成合作關係</li> <li>• 辨認有潛質的合作夥伴，並評估對方</li> <li>• 甄選合作夥伴</li> </ul> </li> <li>2.2. 建立合作關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立溝通渠道</li> <li>• 與所選的合作夥伴整合業務運作，減少冗餘並善用現有資源</li> <li>• 建立互惠互利協議</li> <li>• 決定雙方協議的質量標準及量度績效方法</li> <li>• 與所選定的合作夥伴分擔風險並共享利潤</li> </ul> </li> <li>3. 執行持續改善流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與所選的合作夥伴建立關係，創造符合成本效益的運作</li> <li>• 與所選的夥伴合作執行持續改善流程</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認並甄選合作夥伴</li> <li>• 能夠與所選的夥伴建立合作關係</li> <li>• 能夠與所選的夥伴合作執行持續改善流程</li> </ul>
備註	

## 「銷售和採購」職能範疇

名稱	進行市場研究
編號	105316L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責涉及應用數據收集及數據分析技巧，進行市場營銷研究。
級別	5
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備市場營銷研究的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將市場營銷原則應用至市場研究</li> <li>• 採市場研究方法 ( 包括：定量及定性研究方法 ) 進行市場營銷研究</li> <li>• 採用相關工具 ( 例如：統計分析系統(SAS)及社會科學統計軟件(SPSS) ) 進行市場營銷研究</li> </ul> </li> <li>2.1. 界定研究目標 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定研究範圍</li> <li>• 制定初步的研究目標</li> <li>• 檢討並敲定研究目標</li> </ul> </li> <li>2.2. 制定研究計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估研究方法成效</li> <li>• 選擇適當的市場研究方法</li> <li>• 建立市場研究計劃</li> <li>• 評估市場研究計劃的成效</li> </ul> </li> <li>2.3. 收集資料/數據 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備並安排資源收集數據</li> <li>• 使用相關研究方法收集數據及資料</li> <li>• 記錄數據及資料</li> </ul> </li> <li>2.4. 分析資料/數據及營商環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查所收集數據和資料的可靠性及有效性</li> <li>• 選擇適當技術概述數據及資料</li> <li>• 使用相關工具處理數據及進行數據分析</li> <li>• 解讀數據及資料，辨認與研究目標有關的結果</li> </ul> </li> <li>2.5. 介紹研究結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對研究目標評估結果是否相關及實用</li> <li>• 準備研究報告</li> <li>• 以適當方式介紹研究結果</li> </ul> </li> <li>3. 提出建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據研究結果作出建議，加強市場營銷活動</li> <li>• 提出建議，改善日後營銷研究的方法</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠確定研究目標、制定研究計劃並收集數據</li> <li>• 能夠分析數據並介紹研究結果</li> <li>• 能夠提出建議，加強營銷活動的</li> </ul>
備註	



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	制定營銷策略
編號	105317L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職負責制定營銷策略，推廣現有產品或推出新產品 的從業員。職責涉及選擇有潛力的市場、決定目標市場及分析目標客戶。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備營銷管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估進出口業的客戶要求</li> <li>• 使用各種區別工具，例如：區別產品、區別服務、區別渠道、區別形象以分析營銷策略</li> <li>• 使用適當工具制定營銷策略</li> </ul> <p>2.1. 說明國際市場及經營策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述國際市場的政治、科技、經濟、社會及環境</li> <li>• 描述制定經營策略各種區別工具的用途</li> </ul> <p>2.2. 選擇有潛力的市場</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估將在市場出售的產品</li> <li>• 列出有潛力的市場作進一步調查</li> <li>• 辨認所選國際市場的信息渠道及標準</li> <li>• 評估產品或服務是否適合國際市場</li> <li>• 選擇需制定市場資料 ( 即列出買家及競爭對手的詳細資料 ) 的國際市場</li> </ul> <p>2.3. 辨認並選擇市場分區描述</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估並選擇決定目標市場的方法</li> <li>• 為產品界定目標市場，並選擇市場分區</li> <li>• 辨認市場分區描述，例如：地理、人口、文化及心理等基礎</li> </ul> <p>2.4. 分析目標客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 整合數據及資訊，描述所選定的市場分區</li> <li>• 使用相關工具制定客戶資料組合</li> <li>• 介紹客戶資料組合</li> </ul> <p>3. 制定有效的營銷策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用適當工具解釋目標市場的客戶資料組合</li> <li>• 辨認並選擇營銷策略，滿足客戶要求</li> <li>• 使用現有資料渠道，核對所選定的營銷策略是否適當及有效</li> </ul>
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>• 能夠應用營銷管理知識選擇有潛力的市場</li> <li>• 能夠辨認並選擇市場分區描述</li> <li>• 能夠分析目標客戶</li> <li>• 能夠制定有效的營銷策略</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	作出品牌決策
編號	105318L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認品牌所面對的挑戰，並為品牌作出適當決策的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備品牌知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審慎地評估品牌概念，如使用六層次含義：屬性、利益、價值、文化、個性及使用者</li> <li>• 使用相關工具為品牌作出關鍵決定，例如：決定品牌贊助商、品牌名稱、品牌策略及為品牌重新定位等</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認品牌所面對的挑戰 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認品牌的成效（例如：令產品與別不同並突出產品，吸引並保留客戶）</li> <li>• 辨認產品的屬性，如質量、功能、款式及設計，給產品創造獨特形象</li> <li>• 使用名字、術語、標記、符號和/或設計等，給產品訂出與別不同的名稱</li> </ul> </li> <li>2.2. 評估品牌價值 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估品牌價值（例如：對品牌的忠誠度、知名度、感知品質）</li> <li>• 評估與品牌相關的資產（如專利、商標及與分銷渠道的關係）</li> </ul> </li> <li>2.3. 為產品創造獨特的形象及名稱 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討品牌名稱及產品功能之間的聯繫</li> <li>• 檢討品牌名稱的發音及認受性</li> <li>• 檢討品牌名稱的可延伸性</li> <li>• 選擇品牌名稱時，考慮可令品牌成功的關鍵因素，如易於翻譯成外國語言、獨特性及未有侵犯現有品牌</li> </ul> </li> <li>3. 有效地作出品牌決策 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為產品創造獨特形象及名稱</li> <li>• 作出有效的品牌決定，突顯產品優勢</li> <li>• 作出有效的品牌決定，吸引新客戶並保留忠實客戶</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認品牌所面對的挑戰</li> <li>• 能夠評估品牌價值</li> <li>• 能夠作出品牌決策</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	選擇品牌的延伸策略
編號	105319L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責選擇適當品牌延伸策略，實現公司營銷目標的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備品牌策略的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認一系列的品牌策略</li> <li>• 評估品牌策略的效用如：延伸生產線（將現有品牌名稱延伸至新生產線上）、延伸品牌（將品牌延伸至新產品）、多個品牌（引入新品牌名稱至現有產品上）、新品牌（為新產品建立新品牌名稱）</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認品牌延伸策略的利弊 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認品牌延伸策略的利益</li> <li>• 辨認品牌延伸策略的缺點</li> </ul> </li> <li>2.2. 評估並選擇「延伸策略」 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出公司的目標群體</li> <li>• 檢查產品定位</li> <li>• 評估品牌延伸策略的成效</li> <li>• 選擇品牌延伸策略</li> </ul> </li> <li>3. 採用有效的品牌延伸策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司的營銷目標</li> <li>• 檢查所選品牌延伸策略的預期成效</li> <li>• 將品牌延伸策略配合營銷目標</li> <li>• 作出選擇有效品牌延伸策略的建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠確定每項品牌延伸策略的利弊</li> <li>• 能夠評估品牌延伸策略的成效</li> <li>• 能夠選擇合適的品牌延伸策略</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	開發產品
編號	105320L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責進行產品分析及開發新產品的從業員。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品發展趨勢的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 嚴格評估產品的發展趨勢</li> <li>• 研究產品開發的最新資訊</li> <li>• 辨認客戶對產品設計的要求及目標市場的文化趨勢</li> </ul> </li> <li>2. 開發新產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 篩選有關新產品的主意 ( 即可行的產品意念 )，去蕪存菁</li> <li>• 將具吸引力的產品創意發展成產品概念 ( 即詳盡意念 )</li> <li>• 在目標客戶群測試產品概念</li> <li>• 以新產品概念設計初步營銷策略</li> <li>• 分析業務，估計產品銷量及預期成本</li> <li>• 評估產品的盈利能力，並決定產品的融資魅力</li> <li>• 發展並測試概念產品的實體樣本 ( 或原型 )</li> <li>• 進行市場測試，即產品測試和營銷計劃 ( 包括：定位策略、廣告、分銷、定價、品牌及包裝 )</li> <li>• 評估市場測試結果，並作出最後決定是否將新產品推出市場</li> </ul> </li> <li>3. 創造新產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過開發新、重新設計或改善產品，創造新產品</li> <li>• 創造具能滿足客戶需要優勢的新產品</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠進行分析，開發產品</li> <li>• 能夠創造新產品</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	協商合同
編號	105321L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責按照公司目標與供應商協商合同的從業員。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備合同協商的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能計劃協商合同</li> <li>• 運用廣泛技巧協商合同</li> </ul> </li> <li>2.1. 準備協商合同 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定公司的目標 ( 例如，降低成本、擴大產品線、提升服務水平、發展關係 )</li> <li>• 決定是否需要法律顧問</li> <li>• 與有權作出決定的適當人士安排協商</li> </ul> </li> <li>2.2. 計劃協商合同 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出所有可行方案，並按優先次序排列</li> <li>• 檢討選擇的優先次序，並在適當時作出調整</li> <li>• 設定底線</li> <li>• 界定限制及要求 ( 例如：完成日期、交貨時間、績效測量標準等 )</li> <li>• 評估潛在的風險及法律責任</li> </ul> </li> <li>3. 建立合同關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與賣家議價，爭取以最佳價格及取得高質素的产品或服務</li> <li>• 達成令各方皆感到有利的協議</li> <li>• 以穩健基礎與當事人透過合同建立長遠關係</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠準備並規劃協商合同</li> <li>• 能夠協商合同</li> </ul>
備註	

## 「銷售和採購」職能範疇

名稱	建立採購方針和程序
編號	105322L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及建立採購方針及程序，用作甄選供應商並處理採購活動。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備採購知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用相關技術建立採購方針</li> <li>• 使用相關技術建立一系列由訂貨至交貨所需的步驟</li> <li>• 使用廣泛知識建立採購程序</li> </ul> <p>2.1. 建立採購方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用方針聲明，描述採購功能的目標、責任及權力</li> <li>• 提交與價格及質量標準有關的一般原則聲明</li> <li>• 按照工作守則，說明採購合同的條款及條件</li> <li>• 說明與供應商的關係，並提交有關利益衝突、贈品及交際的指引</li> <li>• 提交選擇供應商指引</li> <li>• 提交向管理層彙報的指引</li> </ul> <p>2.2. 建立循序漸進的採購程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認所需訂購的項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發出物料申請書或清單通知所需採購的項目</li> <li>• 核對物料申請書或清單是否準確並符合規格</li> </ul> </li> <li>• 重購訂單的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以可接受的價格水平辨認符合要求的供應商</li> <li>• 發出採購訂單，購買項目</li> </ul> </li> <li>• 新購訂單的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求報價</li> <li>• 比較所收到供應商報價上的價格、質量、交貨時間表及交易條件</li> <li>• 與供應商洽談，簽訂合同</li> <li>• 發出採購訂單</li> </ul> </li> <li>• 訂購後 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控進度，確保遵守貨期交貨</li> <li>• 檢查到貨</li> <li>• 收妥貨品後，發出收貨單</li> <li>• 收取供應商發票，並處理付款</li> <li>• 將訂單紀錄轉至完成訂購檔案</li> </ul> </li> </ul> <p>2.3. 建立採購手冊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立方針，提供與供應商續約或終止合同的一般性指引</li> <li>• 列出行動順序，作為採購程序</li> <li>• 為執行採購程序，編制詳細指引</li> <li>• 定期檢討採購手冊，並作出所需修訂</li> </ul> <p>3. 實現互利關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討採購程序的成效，確保公司利益</li> <li>• 與供應商維持長遠合作關係</li> </ul>
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>• 能夠建立採購方針</li> <li>• 能夠建立採購程序</li> <li>• 能夠建立採購手冊</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	評估供應商
編號	105323L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責評估供應商的供應能力及甄選可靠供應商的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備評估供應商的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述評估供應商的 7Cs ( 即資格、能力、承諾、控制系統、現金資源及財務穩定、成本及兼容性 )</li> <li>• 使用廣泛技能進行實地考察</li> <li>• 使用廣泛技術，編制考察供應商的問卷表格</li> </ul> <p>2.1. 準備評價供應商</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 考慮因素如：購買高風險項目、購買貴重項目、購買非標準項目、洽談外判合同、建立長期策略供應商等，辨認需要評價供應商的情況</li> <li>• 考慮7Cs因素 ( 即資格、能力、承諾、控制系統、現金資源及財務穩定、成本及兼容性 ) 辨認對供應商的要求</li> </ul> <p>2.2. 執行實地考察</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 安排探訪有潛質的供應商，確定供應商所提供的資料，討論所提供的產品，解決疑點及問題，並建立人際關係</li> <li>• 考察供應商，感受對方員工的態度</li> <li>• 觀察供應商的廠房設備及設施，決定對方的能力、設備保養及性能皆能滿足買方要求</li> <li>• 觀察供應商的廠房外觀，瞭解對方的規劃及控制能力</li> <li>• 與主管交談，瞭解對方的技術知識</li> <li>• 與設計師、研究員及技術人員交談，瞭解對方有否採用最新的技術</li> <li>• 觀察質量檢驗方法，瞭解對方的產品質量</li> </ul> <p>2.3. 評定供應商的級別</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定評估標準</li> <li>• 準備定量及定性評估供應商的表格</li> <li>• 提出評估新和/或現有供應商的級別</li> <li>• 計算供應商的最終得分及排名</li> <li>• 比較結果，並甄選供應商</li> </ul> <p>3. 評估供應商</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以價格、產品質量及交貨服務等因素，審慎評估供應商的績效</li> <li>• 使用客觀資料甄選供應商</li> </ul>
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>• 能夠準備評價供應商</li> <li>• 能夠進行實地考察</li> <li>• 能夠給供應商評級及排名</li> <li>• 能夠評估供應商</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	制定採購策略
編號	105324L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定貨品、零件或原料採購策略，達成公司目標的從業員。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備採購知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述相關採購原則</li> <li>• 描述公司的採購要求</li> <li>• 使用廣泛技能計劃未來及公司目標</li> <li>• 使用多種技巧制定能達成公司目標的計劃</li> </ul> <p>2. 制定採購策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估所需購買貨品、零件和/或原料的質量標準</li> <li>• 評估庫存水平</li> <li>• 評估生產所需投放的資源流量</li> <li>• 評估現金流要求</li> <li>• 為下列操作制定採購策略： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定並檢討產品規格</li> <li>• 準備招標文件</li> <li>• 以廣告招標</li> <li>• 評審報價</li> <li>• 判出合同</li> <li>• 檢驗到貨</li> </ul> </li> <li>• 建立績效指標，測量所購買貨品、零件和/或原料質量</li> <li>• 建立檢驗程序</li> <li>• 制定策略，為採取糾正措施（如需要）設立及實施行動計劃</li> <li>• 按照公司要求制定貨品、零件和/或原料採購策略</li> <li>• 為應付突發事件建立應急措施</li> </ul>
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>• 能夠確定公司的採購需求</li> <li>• 能夠制定採購策略</li> </ul>
備註	



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「銷售和採購」職能範疇**

名稱	制定產品開發策略
編號	105348L6
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責考慮產品從構思至推出至市場各步驟，為產品開發制定策略的從業員。
級別	6
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備產品研究及開發的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理制定產品研究及開發策略所面對的複雜問題</li> <li>• 使用多種技能，對內部及外部營商環境作出業務分析</li> <li>• 檢討產品的開發步驟，從構思至將具商業價值的產品推出至市場</li> </ul> </li> <li>2. 制定產品開發策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認產品的特定市場</li> <li>• 確定特定市場的規模及特點</li> <li>• 確定客戶需要及產品特點</li> <li>• 對業務外部環境作系統性分析，辨認能影響客戶選擇的因素及競爭對手所提供的產品</li> <li>• 對業務內部環境作系統性分析，為開發新產品提供理想的管理手法</li> <li>• 表列可能創造理想環境的不同方案</li> <li>• 從構思考慮至將具商業價值的產品推出市場各步驟，為產品研究及開發制定業務策略</li> </ul> </li> <li>3. 建立產品開發策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立策略，開發具商業價值的產品，或革新現有產品，創造額外優勢以滿足客戶</li> <li>• 高效並有效地規劃及使用資源，開發新產品或革新現有產品</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠對外部營商環境進行業務分析</li> <li>• 能夠對內在營商環境進行業務分析</li> <li>• 能夠為產品開發制定業務策略</li> </ul>
備註	

# 進出口業從業員

## 「營運管理」職能範疇

### 能力單元內容

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	認識進出口的行業用語
編號	105165L1
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能認識並應用基本的進出口行業用語、代碼及縮寫。
級別	1
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備進出口行業用語的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識進出口業的流程及相關行業用語</li> <li>• 認識一般貿易相關的行業用語 ( 如：條款及細則、解釋、國際貿易術語、銷售基礎 ) 認識進出口及貿易文件上應用的縮寫及行業用語</li> <li>• 認識進出口業普遍使用的縮寫 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識縮寫的意義</li> <li>• 認識縮寫的英文或中文轉換</li> <li>• 認識調查或諮詢進出口普遍使用縮寫的方法</li> </ul> </li> <li>• 認識國家與地區的名稱</li> <li>• 認識不同國家貨幣的名稱及縮寫</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>2. 應用基本進出口的行業用語、代碼及縮寫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能適當地運用進出口行業用語，與同業、客戶及同事作有效溝通，例如接收和傳遞資料</li> </ul>
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>• 能在一般溝通及文件處理中，正確使用進出口行業用語、代碼及縮寫，避免因使用錯誤的用語而引致延誤、錯失或導致損失</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	應用工作場所的保安程序
編號	105173L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為應用工作場所的保安程序；工作場所指僱用員工的地方，包括辦公室、工廠或倉庫。
級別	2
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備工作場所保安的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述工作場所的保安程序</li> <li>• 描述檢查保安設備及設施的程序</li> </ul> </li> <li>2. 執行工作場所的保安程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 監控進出工地的人員及貨物</li> <li>• 看守工作地區</li> <li>• 定期檢查保安/安全設備和設施</li> <li>• 找出並報告違反保安規定和/或事故</li> <li>• 按照工作場所保安指引行事</li> <li>• 做好所需報告，以完成保安紀錄或記錄保安事故</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠執行工作場所的保安程序</li> <li>• 能夠完成所需報告</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	監控工作場所的保安
編號	105209L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責監控工作場所保安的從業員；工作場所指僱用員工的地方，包括辦公室、工廠或倉庫。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有工作場所的保安知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能應用工作場所的保安程序</li> <li>• 使用廣泛技能監控保安</li> </ul> </li> <li>2. 監控保安標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期進行審核，評估工作場所的保安狀況</li> <li>• 找出工作場所在保安方面能符合既定保安標準的程度</li> <li>• 評估現行保安措施的成效</li> </ul> </li> <li>3. 持續改善保安標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定新措施，進一步改善工作場所的保安狀況</li> <li>• 制定改善計劃，執行新提出的保安措施</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠監控進出工地的人員及貨物</li> <li>• 能夠配合協助回應保安事故</li> <li>• 能夠看守工作區</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	核實保險證書、保單或相關文件
編號	105210L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。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。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>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>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>
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>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCULC301A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	應用高階英語進行商務溝通
編號	105211L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能使用與業務有關的高階英語，與客戶溝通，清楚瞭解客戶的要求並能有效地執行有關職務。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有高階英語的溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對進出口業的運作有較深入瞭解</li> <li>• 能掌握進出口業常用的行業用語、縮寫及專有名詞</li> <li>• 描述進出口業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的英語會話詞彙及正確讀音</li> <li>• 描述公司架構、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>• 描述公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特徵</li> <li>• 具備良好的溝通及接待客戶技巧</li> <li>• 人際關係良好</li> <li>• 銷售技巧良好</li> </ul> <p>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，與客戶溝通並瞭解對方的要求，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向上級匯報及求助</li> <li>• 若與客戶溝通遇到困難或遇到投訴時，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法</li> <li>• 於處理業務上若發現溝通上有困難時，適時向上級彙報，跟進處理</li> </ul>
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，並能清楚瞭解客戶要求，有效地執行有關職務</li> <li>• 能夠使用進出口業常用詞彙及術語</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUOM307A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	應用高階普通話進行商務溝通
編號	105212L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能使用與業務有關的高階普通話，與客戶溝通，清楚瞭解客的要求，並能有效地執行有關職務。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有高階普通話溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對進出口業的運作有較深入瞭解</li> <li>• 能掌握進出口業常用的行業用語、縮寫及專有名詞</li> <li>• 描述進出口業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及正確讀音</li> <li>• 描述公司的架構、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>• 描述公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性</li> <li>• 具備良好的溝通及接待客戶的技巧</li> <li>• 人際關係良好</li> <li>• 銷售技巧良好</li> </ul> <p>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，與客戶溝通並瞭解對方的要求，有效地執行相關職務</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彙報及求助</li> <li>• 若與客戶溝通遇到困難或遇到投訴時，應立即向上級彙報，並尋求適當的處理方法</li> <li>• 於處理業務上若發現溝通上有困難時，適時向上級彙報，跟進處理</li> </ul>
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，並能清楚瞭解客戶要求，有效地執行有關職務</li> <li>• 能夠使用進出口業常用詞彙及術語</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUOM308A



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	展示工作場所的有效溝通
編號	105213L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能應用溝通原則，並能用使術語和俗語及詞彙加強工作上的溝通，令溝通更為有效。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備公司業務運作的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述進出口業的運作</li> <li>• 說明職場溝通技巧 ( 如：語言表達能力、溝通技巧、身體語言、人際關係，以及解決問題的能力 )</li> </ul> <p>2.1. 表達日常任務及流程的信息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照目的選擇適當的溝通形式</li> <li>• 展示有效聆聽的技巧</li> <li>• 使用提問以取得更多信息，並澄清對息信的理解</li> <li>• 按照溝通辨認合適的資料渠道</li> <li>• 正確地選擇並排列信息順序</li> <li>• 適當地使用口頭及書面形式報告信息</li> <li>• 在熟悉及陌生的情況下，與認悉及陌生的個人和團體溝通</li> </ul> <p>2.2. 參加小組討論</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向組內其他參與者查詢並作出回應</li> <li>• 記錄討論成果</li> </ul>
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>• 能夠在熟悉及不熟悉的情況下溝通有關日常任務的信息</li> <li>• 能夠參加小組討論</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAPD305A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	界定項目範圍
編號	105285L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及界定受時間、成本、退出條件、及交付限制的臨時項目。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備項目管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用有結構的方法界定項目</li> <li>• 收集相關資料，制定工作分解結構 ( WBS )</li> </ul> <p>2.1. 界定項目範圍</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定項目的整體目標</li> <li>• 界定主要交付成果及預期結果</li> <li>• 界定項目規格，並確定項目要求</li> <li>• 提供項目所需資源、時間及成本的粗略估計</li> <li>• 界定項目限制及受豁免的情況</li> <li>• 與內、外部客戶檢討項目的範圍、進度及預期</li> <li>• 決定項目階段及退出準則，即進入下一階段前必須獲得接受的交付成果</li> <li>• 界定追蹤項目進度的工具</li> </ul> <p>2.2. 界定工作的優先次序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出項目限制，如完成日期、規格及預算等</li> <li>• 確定績效標準</li> <li>• 使用相關工具 ( 例如：優先矩陣 ) 管理資源、時間及成本之間的衝突，作出權衡取捨</li> <li>• 確定工作的優先次序</li> </ul> <p>2.3. 編制工作分解結構 ( WBS )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用工作分解結構，將項目分成較細部分</li> <li>• 確保識別所有工作內容</li> <li>• 將工作內容與現時業務操作整合</li> <li>• 採用工作分解結構確定工作的優先次序</li> </ul>
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>• 能夠收集必需資料</li> <li>• 能夠界定項目目標</li> <li>• 能夠確定項目限制，並界定工作的優先次序</li> <li>• 能夠決定跟進項目進度的工具</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	制定項目執行計劃
編號	105286L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責按照項目範圍建立執行計劃的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備項目管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用廣泛技能決定執行計劃</li> <li>• 應用廣泛技能決定進度評估</li> </ul> <p>2.1. 制定執行計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定項目範圍、要求、工作、關鍵進程、交付成果及退出條件</li> <li>• 決定技術要求</li> <li>• 辨認並提供所需資源</li> <li>• 決定工作順序，並定立工作或活動完成時間表</li> <li>• 制定預算，管理及控制成本</li> <li>• 決定適當的績效指標，評估承辦商/供應商的表現</li> <li>• 辨認項目風險，並使用相關工具管理風險</li> <li>• 辨認項目階段及每個階段的退出準則</li> <li>• 辨認股東，並使用適當的溝通方法向股東傳達項目計劃</li> <li>• 決定問責指標並分配責任</li> </ul> <p>2. 審慎評估進度並在需要時作出調整</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估項目以確保項目與業務要求一致、能符合項目的技術規定、能按照項目計劃完成工作、承辦商/供應商能達到所界定的績效要求，並確保項目時間、成本、範圍及績效皆合乎適當限定</li> <li>• 作出相應的項目計劃調整，應付改變</li> </ul>
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>• 能夠制定執行計劃</li> <li>• 能夠評估項目進度</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	項目執行及監控項目績效
編號	105287L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行項目及監控項目績效的從業員，工作亦涉及找出實際表現與目標績效的差距。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備項目管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用相關工具管理項目進度</li> <li>• 運用廣泛技巧能進行差異分析</li> </ul> </li> <li>2. 執行項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定各項目需要完成的每項任務</li> <li>• 編制文件，包括：項目範圍資料、可交付成果、機構單位、資源、每項工作的預算</li> <li>• 制定工作及資源的使用時間表</li> <li>• 制定時間分段預算，顯示整體項目週期的支出</li> <li>• 決定已安排工作的計劃價值 ( 即PV = 合計每段進程計劃預算支出的總數 )</li> <li>• 決定已完成工作的實際成本 ( 即AC = 執行每項工作的實際總成本 )</li> <li>• 收集所執行工作的完成百分比，並決定預算值 ( 即EV = 已完成工作的預算成本 )</li> <li>• 決定進度差異 ( 即SV = EV和PV的差異 )</li> <li>• 決定成本差異 ( 即CV = EV和AC的差異 )</li> </ul> </li> <li>3. 審慎評估項目狀況 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將已完成工作的預算成本與預期計劃價值比較</li> <li>• 將已完成工作的預算成本與實際成本比較</li> <li>• 審慎評估項目狀況，並找出改善空間</li> <li>• 制定能填補差距的有效措施</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠決定進度偏差及成本差異</li> <li>• 能夠監控項目進度</li> <li>• 能夠找出績效差距，並制定填補差距的措施</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	管理項目結束事宜
編號	105288L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責向客戶提供製成品，並管理項目結束事宜的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備項目管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用廣泛技能執行結束項目流程</li> <li>• 使用廣泛技能準備項目終結報告</li> </ul> <p>2.1. 項目交付</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得交貨驗收證明，確認製成品已送達客戶</li> <li>• 切斷資源並將資源分配往新用途</li> <li>• 給項目小組成員重新分配工作</li> <li>• 付清所有帳單並結清帳戶</li> <li>• 向客戶交付項目</li> </ul> <p>2.2. 編制終結報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編寫執行概要，突出項目目標、主要成果，以及項目結果如何能達成項目目標</li> <li>• 編寫評論報告，記錄項目經過、項目績效及所汲取的教訓</li> <li>• 提出改善未來項目管理的建議</li> <li>• 在附錄加插備份數據並分析細節</li> </ul>
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>• 能夠確保項目交付的成效</li> <li>• 能夠檢討項目成果，並作出改善</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	執行及監控風險管理計劃
編號	105289L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行及監控風險管理計劃成效的從業員，工作亦涉及執行風險分析，評估各種風險管理工具的成效。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備風險管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用廣泛技能監控風險管理計劃</li> <li>• 使用廣泛技能進行風險分析</li> </ul> </li> <li>2.1. 執行風險管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計執行風險管理計劃所需的資源</li> <li>• 取得執行管理計劃所需的資源</li> <li>• 辨認預期困難，並提出解決方案</li> <li>• 決定執行工作安排，並執行風險管理計劃</li> </ul> </li> <li>2.2. 監控風險管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認風險管理的目標，並決定標準風險績效</li> <li>• 收集風險績效數據</li> <li>• 將實際風險績效與既定標準比較</li> <li>• 找出實際風險績效與預期績效的差距 ( 如有 )</li> <li>• 採取補救措施，調整風險管理計劃 ( 如需要 )</li> </ul> </li> <li>2.3. 進行風險分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集最新資料進行狀況分析，辨認能影響損失風險的內、外部因素</li> <li>• 評估可能出現的結果及發生的可能性</li> <li>• 評估風險水平</li> <li>• 評估各種風險管理工具的成效</li> </ul> </li> <li>3. 提出有效建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 呈交風險評估報告，找出及估計風險水平，並定期評估各風險管理工具的成效</li> <li>• 提出能有效管理風險的建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠執行風險管理計劃</li> <li>• 能夠監控風險管理計劃</li> <li>• 能夠定期進行風險分析</li> <li>• 能夠進行風險評估，並提出能有效管理風險的建議</li> </ul>
備註	

## 「營運管理」職能範疇

名稱	制定及執行工作場所的保安計劃
編號	105290L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為評估工作場所的安全風險及制定保安計劃；工作場所指僱用員工的地方，包括辦公室、工廠或倉庫。工作亦涉及執行工作場所的保安計劃及評估員工在工作場所保安方面的能力。
級別	4
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備工作場所的保安知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述安全標準，例如：運輸資產保護協會 ( TAPA ) 的貨物保存標準 ( FSR )、海關-商貿反恐聯盟 ( C-TPAT )、世界海關組織 ( WCO ) 全球貿易安全和便利標準框架 ( SAFE )</li> <li>• 使用廣泛技能評估安全風險</li> <li>• 使用廣泛技能制定及執行工作場所的保安計劃</li> <li>• 使用廣泛技能評估員工在工作場所保安方面的能力</li> </ul> <p>2.1. 評估保安風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討違反保安規定的紀錄</li> <li>• 評估庫存、人員、設施及設備安全的潛在風險</li> <li>• 從種渠道評估相關風險</li> <li>• 決定所需的足夠保險</li> <li>• 決定所需的足夠實質防護</li> <li>• 使用各種方法預防發生違反保安規定的情況</li> </ul> <p>2.2. 制定工作場所的保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立公司的保安方針，並確定保安策略</li> <li>• 訂立員工執行工作場所保安時的職責和責任</li> <li>• 制定保安措施，確保工作場所安全</li> <li>• 定立獎勵和處罰制度</li> <li>• 制定所需行動</li> <li>• 制定應急計劃</li> <li>• 定立工作場所的保安指引</li> </ul> <p>2.3. 執行工作場所的保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計執行保安計劃所需的資源</li> <li>• 取得執行保安計劃所需的資源</li> <li>• 找出預期困難，並提出解決方案</li> <li>• 決定執行時間表</li> <li>• 執行保安計劃</li> <li>• 執行獎勵和處罰制度</li> </ul> <p>2.4. 評估員工在工作場所保安方面的能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定員工的績效標準</li> <li>• 收集並分析數據，找出實際表現與績效標準的差距</li> <li>• 提供培訓，改善員工在工作場所保安方面的能力</li> <li>• 定立獎勵和處罰安排，助達到績效標準</li> </ul> <p>3. 檢討工作場所的保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準確地收集並記錄反饋意見</li> <li>• 定期檢討保安計劃</li> <li>• 提出改善建議</li> </ul>

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠評估安全風險和要求</li><li>• 能夠制定工作場所的保安計劃</li><li>• 能夠執行工作場所的保安計劃</li><li>• 能夠評估員工在工作場所保安方面的能力</li><li>• 能夠檢討工作場所的保安計劃</li></ul>
備註	



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	制定和監控職業安全及健康程序
編號	105291L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為制定、執行和監控工作場所的職業安全及健康（OSH）程序；工作場所指僱用員工的地方，包括辦公室、工廠或倉庫。
級別	4
學分	7（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備職業安全及健康的相關知識（OSH） <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能制定並執行工作場所的職業安全及健康程序</li> <li>• 使用廣泛技能監控職業安全及健康操作</li> </ul> </li> <li>2.1. 建立工作場所的職業安全及健康程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司既定的職業安全及健康和疲勞管理方針</li> <li>• 辨認相關的職業安全及健康規例和實務守則</li> <li>• 進行風險評估，辨認危險及找出危險源頭，並評估其風險</li> <li>• 辨認控制危險的措施，並按優先次序排列</li> <li>• 決定疲勞管理系統</li> <li>• 決定職業安全及健康規定，提倡安全及健康的工作環境</li> <li>• 建立職業安全及健康的操作指引及程序，保障員工安全、健康和福利</li> </ul> </li> <li>2.2. 執行職業安全及健康程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定並取得所需資源，執行職業安全及健康和疲勞管理程序</li> <li>• 決定推行的時間表</li> <li>• 清楚解釋有關員工的角色和責任</li> <li>• 提出詳細的工作活動，包括執行職業安全及健康和疲勞管理程序的步驟</li> <li>• 規劃採購、運送和安裝安全設備的詳細安排</li> <li>• 列出執行職業安全及健康程序所預期的困難，並提出解決方案</li> </ul> </li> <li>2.3. 識別違反職業安全及健康程序和規例的情況 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行審核，檢查安全設備</li> <li>• 觀察員工的操作表現是否按照職業安全及健康程序和規例</li> <li>• 記錄任何違反職業安全及健康程序和規例的情況</li> <li>• 記錄及調查工作意外或事故（如有）</li> <li>• 警告違反程序的員工，並給予對方改過的建議</li> <li>• 培訓員工，確保對方能遵守程序及規例</li> <li>• 採取適當行動，確保公司現時及未來皆能遵守職業安全及健康程序</li> </ul> </li> <li>2.4. 監控職業安全及健康操作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期彙報職業安全及健康報告和事故數據</li> <li>• 提出改善建議，確保能遵守職業安全及健康程序和規例</li> </ul> </li> <li>3. 檢討並微調程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得最新的職業安全及健康資料及法例修訂</li> <li>• 定期檢討並分析工作場所的職業安全及健康控制措施、操作指引和程序的成效</li> <li>• 提出有效的措施和操作指引建議，提倡安全和健康的工作環境</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制定工作場所的職業安全及健康指引和程序</li> <li>• 能夠識別違反職業安全及健康程序和規例的情況</li> <li>• 能夠執行職業安全及健康程序</li> <li>• 能夠監控職業安全及健康操作</li> <li>• 能夠檢討職業安全及健康程序</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	監控國際業務表現
編號	105292L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責管理國際業務表現的從業員。工作涉及應用績效管理制度，監控國際業務表現。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備績效管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能界定關鍵績效指標</li> <li>• 使用廣泛技能分析業績</li> </ul> </li> <li>2.1. 界定量度業績的關鍵績效指標 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認企業將業務國際化的目標</li> <li>• 收集並檢查業務數據，例如：投資回報率及效率</li> <li>• 界定關鍵績效指標，量度國際業務表現</li> </ul> </li> <li>2.2. 分析業績以監控國際業務表現 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集實際業績數據</li> <li>• 比較業績與內部績效指標，找出績效差距</li> <li>• 與競爭對手的業績作比較</li> <li>• 評估業績數據，找出關鍵的成功或失敗因素</li> </ul> </li> <li>3. 提出建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討國際業務表現</li> <li>• 提出能改善國際業務表現的有效建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能為量度國際業務表現而界定關鍵績效指標</li> <li>• 能夠分析業績</li> <li>• 能為改善國際業務表現而提出有效建議</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	設計出口策略
編號	105293L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定出口策略，將產品出口至海外市場的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備出口管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技術評估出口的潛力</li> <li>• 使用廣泛技能找出營銷要求</li> <li>• 使用廣泛技術辨認及選擇出口策略</li> </ul> </li> <li>2.1. 評估出口的潛力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行業務分析，調查能影響出口數量的因素、出口所帶來的收入及經營出口業務的成本</li> <li>• 評估將新產品推出至海外市場的出口潛力</li> </ul> </li> <li>2.2. 選擇單一或多個市場 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為出口產品尋找有潛質的市場</li> <li>• 評估現有可將新產品推出至海外市場的途徑</li> <li>• 選擇將產品出口到海外市場的途徑</li> </ul> </li> <li>2.3. 制定出口策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認市場需求，例如：產品的成本、合時性及價值</li> <li>• 計劃出口業務，將新產品推出至海外市場</li> <li>• 辨認可行的出口策略</li> <li>• 選擇能滿足市場要求的適當策略</li> <li>• 定立將產品出口到海外市場的程序</li> </ul> </li> <li>3. 檢討出口策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估出口策略的成效</li> <li>• 在需要時作出調整，滿足市場需求</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠進行業務分析及評估出口的潛力</li> <li>• 能夠制定出口策略</li> <li>• 能夠檢討出口策略</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	編制國際採購策略
編號	105294L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責涉及應用環球採購知識，按照公司的採購要求編制環球採購策略。
級別	4
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備環球採購知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技術找出採購要求</li> <li>• 使用廣泛技能編制國際採購策略</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認採購要求並編制採購流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出公司的環球採購要求，例如：增加供應能力、發展替代供應商、尋求本地未能供應的資源或技能、外判非核心業務、降低營運成本及提高企業的競爭力</li> <li>• 按照公司的採購要求，由準備及處理訂單至交貨，探討具成本效益的採購貨品途徑</li> <li>• 建立國際採購流程，包括採購規劃、決定標準、產品規格、鑑定及評估供應商、選擇供應商及與供應商建立關係、談判價格、發出採購訂單、合同管理、融資及庫存管理</li> </ul> </li> <li>2.2. 編制國際採購策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認採購要求</li> <li>• 計劃採購活動，向具成本效益的地區採購貨源</li> <li>• 辨認現有的國際採購策略</li> <li>• 選擇適當策略，滿足採購要求</li> <li>• 建立商品採購程序</li> </ul> </li> <li>3. 檢討國際採購策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估國際採購策略的成效</li> <li>• 在需要時作出調整，以符合採購要求</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠進行業務分析，找出採購要求</li> <li>• 能夠建立國際採購流程</li> <li>• 能夠編制國際採購策略</li> <li>• 能夠檢討國際採購策略</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	執行標準操作程序
編號	105295L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責涉及執行標準操作程序，令在執行任務時能取得一致的表現。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備標準操作程序的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能制定執行計劃</li> <li>• 使用廣泛技能，評估標準操作程序的成效</li> </ul> </li> <li>2.1. 編制執行標準操作程序的計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定立公司經營進出口業務的指引</li> <li>• 定立員工執行任務的職責</li> <li>• 編制所需執行的步驟</li> </ul> </li> <li>2.2. 執行工作場所的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計執行標準操作程序所需的資源</li> <li>• 為執行標準操作程序取得所需資源</li> <li>• 找出預期困難，並提出解決方案</li> <li>• 決定實施時間表</li> </ul> </li> <li>2.3. 評估員工能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定員工的績效標準</li> <li>• 收集並分析數據，找出實際及標準績效之間的差距</li> <li>• 提供培訓，加強員工處理進出口業務的能力</li> <li>• 建立並實施獎勵及處罰措施，協助取得標準績效</li> </ul> </li> <li>3. 檢討標準操作程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討標準操作程序的成效和效率</li> <li>• 提出改善建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠執行工作場所的標準操作程序</li> <li>• 能夠評估員工的能力</li> <li>• 能夠檢討標準操作程序，並提出改善建議</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	編制及實施應急計劃
編號	105296L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責涉及編制及實施應急計劃，處理進出口業務的突發事件。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備應急管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以嚴謹的態度制定應急計劃</li> <li>• 使用廣泛能巧實施應急計劃</li> </ul> <p>2.1. 編制應急計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集內、外部信息，找出能影響內部和外部應急需要的因素</li> <li>• 辨認可能發生並能中斷當前業務的事故</li> <li>• 選擇需要作出回應的事故</li> <li>• 辨認最壞情況</li> <li>• 找出回應重大突發事故的可行方案</li> <li>• 編制處理重大突發事故的執行步驟</li> </ul> <p>2.2. 實施應急計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計實施應急計劃所需的資源</li> <li>• 為實施應急計劃取得所需資源</li> <li>• 辨認預期困難，並提出解決方案</li> <li>• 編制並實施應急程序</li> </ul> <p>3. 定期檢討及微調應急計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 調查並分析實施及操作應急程序時所遇到的問題</li> <li>• 提出可進一步改善計劃的建議</li> </ul>
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>• 能夠編制處理進出口業務的應急計劃</li> <li>• 能夠實施處理進出口業務的應急計劃</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	撰寫索償報告
編號	105297L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。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。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>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>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>
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>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCULC403A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	監察法規要求
編號	105325L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為評估法律規定對進出口業務所造成的影響及制定公司程序。工作亦涉及按照公司程序監察法規要求。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備遵守法律的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集理解法規要求的相關資料</li> <li>• 應用廣泛技能傳達法律規定</li> <li>• 應用廣泛技能監察對法律及規例的遵守情況</li> </ul> <p>2.1. 辨認並理解法規要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期分析有關進出口業務的立法資料</li> <li>• 找出能影響進出口業務中法律事務的關鍵因素</li> <li>• 評估法規要求對公司業務運作的影響</li> <li>• 制定公司程序，遵守法規</li> <li>• 編寫法規要求及相關公司程序</li> </ul> <p>2.2. 傳達法律規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並選擇所傳達資料的目標受眾</li> <li>• 辨認並應用適當方法介紹法規要求及相關公司程序的資料</li> <li>• 推廣遵守法律及規例的意識</li> </ul> <p>2.3. 監察遵守法律</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認違規事故及可疑活動</li> <li>• 使用適當方法調查並彙報進出口業務可能出現的違法及違規情況</li> <li>• 按照公司程序及方針採取紀律處分或適當法律行動</li> </ul> <p>2.4. 為違規事故制定程序及方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估違規事故</li> <li>• 辨認並選擇解決違規事故的方法</li> <li>• 為違規事故，制定並編寫程序及方針</li> </ul>
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>• 能夠辨認並理解法規要求</li> <li>• 能夠給不同目標受眾溝通介紹法律規定</li> <li>• 能夠監察遵守法規的情況</li> <li>• 能夠為違規事故制定程序及方針</li> </ul>
備註	



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	避免侵犯知識產權
編號	105326L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為瞭解知識產權條例，並為員工制定指引，避免侵犯知識產權。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備知識產權知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用廣泛技能收集香港與公司業務相關地區有關保護知識產權的資料</li> <li>• 使用廣泛技能評估有關知識產權對公司業務運作的法律影響</li> </ul> </li> <li>2. 避免侵權 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 聯絡相關人，澄清版權、專利、商標或其他相關貿易法例所提供的保障</li> <li>• 檢查公司業務運作，並與業務夥伴合作找出可能引致侵權的狀況</li> <li>• 準備操作指引，保護知識產權，並在管理進出口業務時避免侵犯知識產權</li> <li>• 辨認目標受眾，並向對方提供指引，避免侵犯知識產權</li> <li>• 向目標受眾闡明知識產權的法律規定及其重要性</li> </ul> </li> <li>3. 以專業精神避免侵權 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定詳細計劃，避免侵犯知識產權</li> <li>• 執行計劃，確保遵守相關知識產權法</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠準備操作指引，使在管理進出口業務時能保護知識產權</li> <li>• 能夠制定並執行計劃，以專業態度避免侵權</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	量度損失風險
編號	105327L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及收集資料以量度並分析損失風險。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備風險評估知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能辨認損失風險，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 損失財產風險，例如：廠房、設備、庫存及供應商</li> <li>• 責任損失風險，例如：次貨、環境污染、經營場所及一般法律責任、僱員歧視、來自公司車輛的法律責任</li> <li>• 業務收入損失風險，例如：偶然的業務收入損失、來自自保障損失所引至的收入損失</li> <li>• 人力資源流失風險，例如：關鍵員工的死亡或殘疾及與工作有關的損傷</li> <li>• 犯罪風險，例如：搶劫、員工盜竊及不誠實、欺詐、網絡及電腦犯罪和竊取知識產權</li> <li>• 員工福利損失風險，例如：違反政府規例、群體生命保險及退休計劃的風險</li> <li>• 海外損失風險，例如：恐怖主義行為、外匯風險、政治風險</li> <li>• 損失無形財產風險，例如：損失商譽及市場信譽、知識產權的損失或損害</li> </ul> </li> <li>• 使用廣泛技能資料來源，並收集資料量度及分析損失風險</li> </ul> <p>2.1. 收集相關資料渠道</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開發不同評估工具，確定損失風險 ( 例如：風險分析問卷調查和清單、流程圖、財務報表及過往的損失數據 )</li> <li>• 取得可能引致損失風險的最新資料，包括行業發展趨勢、市場變化、政治及經濟狀況</li> </ul> <p>2.2. 量度並分析損失風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計每項損失風險類別的損失頻率</li> <li>• 估計每項損失風險類別的嚴重程度</li> <li>• 按照損失風險的相對重要性，排列各種損失風險</li> <li>• 估計可能出現的最大損失 ( 即可能發生的最壞損失 )</li> <li>• 估計最可能出現的最大損失 ( 即最可能會發生的最壞情況 )</li> </ul>
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>• 能夠收集相關資料</li> <li>• 能夠量度並分析損失風險</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	選擇適當的風險管理技術
編號	105328L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責選擇適當技術處理損失風險的從業員。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有處理損失技術的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用廣泛技能辨認風險控制技術</li> <li>• 採用廣泛技能辨認風險理財技術，例如：保留風險、非保險轉移及商業保險</li> <li>• 使用相關方法選擇適當的技術</li> </ul> <p>2.1. 識別風險控制措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別避免風險的措施 ( 即回避 )</li> <li>• 識別能減少特定損失頻率的措施 ( 即預防損失 )</li> <li>• 識別可在事故發生後減少損失程度的措施 ( 即減少損失 )</li> </ul> <p>2.2. 識別並評估措施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為管理風險識別並評估保留風險的措施</li> <li>• 為管理風險識別並評估非保險轉移的措施 ( 如：以合同轉移風險、對沖價格風險及合併公司 )</li> <li>• 為管理風險識別並評估商業保險</li> </ul> <p>2.2. 選擇適當技術</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照損失頻率及損失的嚴重程度，將各種損失風險分類</li> <li>• 評估風險管理技術的成效，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用保留風險管理第一風險類別，即低損失頻率及低程度損失</li> <li>• 使用預防損失和保留風險技術管理第二風險類別，即高損失頻率和低程度損失</li> <li>• 使用保險技術管理第三風險類別，即低損失頻率及嚴重損失</li> <li>• 使用回避技術管理第四風險類別，即高損失頻率及嚴重損失</li> </ul> </li> <li>• 選擇有效的風險管理技術，處理損失風險</li> </ul>
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>• 能夠識別風險控制措施</li> <li>• 能夠識別並評估風險融資措施</li> <li>• 能夠評估並選擇適當的風險管理技術</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	編制及檢討風險管理計劃
編號	105329L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責按照公司處理損失風險的風險管理目標，編制並檢討風險管理計劃的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備風險管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用廣泛的風險識別技能</li> <li>• 使用廣泛技能分析風險因素的或然率和結果</li> <li>• 採用廣泛技能制定及檢討風險管理計劃</li> </ul> <p>2.1. 進行風險分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編制一系列廣泛的風險分類，包括：金融風險、技術風險、商業風險、執行風險及合同風險</li> <li>• 使用定性及定量法找出進出口業務中引致風險的因素</li> <li>• 估計所確定風險因素發生的可能性，並將可能性分類（即高、中、低）</li> <li>• 估計風險因素的潛在後果，並將後果分類（即高、中、低）</li> <li>• 編制風險影響矩陣(risk impact matrix)，再將風險分類為嚴重、中度或輕微</li> <li>• 呈交結果，以協助公司決定風險管理目標，並編制公司的風險管理方針</li> </ul> <p>2.2. 編制風險管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編制風險管理聲明，概述公司的風險管理目標及公司處理損失風險的方針</li> <li>• 選擇風險管理策略（例如：接受風險、將風險降至最低、分擔風險或轉移風險）</li> <li>• 編制風險管理手冊，說明風險管理所涉及各方的責任，並提供風險管理技術</li> <li>• 與其他職能部門合作識別損失風險</li> <li>• 辨認並選擇適當的技術處理損失風險</li> </ul> <p>3. 檢討並修改風險管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討，留意任何風險頻率及程度的改變</li> <li>• 提出修改風險管理計劃的建議</li> </ul>
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>• 能夠辨認風險並進行風險分析</li> <li>• 能夠編制及檢討風險管理計劃</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	制定並執行貨運安全計劃
編號	105330L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及為進出口貨運業務，制定並執行安全計劃。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備貨物保安管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述安全標準，例如：海關-商貿反恐聯盟 ( C-TPAT ) 及世界海關組織 ( WCO ) 全球貿易安全和便利標準框架 ( SAFE )</li> <li>• 以嚴謹態度制定貨物保安計劃</li> <li>• 使用廣泛技能執行貨物保安計劃，並作出檢討</li> </ul> <p>2.1. 制定貨物保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集內、外部資料，找出影響運送安全的內、外因素</li> <li>• 決定貨運的保安要求</li> <li>• 建立運輸保安系統的操作模式，例如：標準操作程序、外判程序、設備安排，以及集裝箱密封及鎖定裝置要求</li> <li>• 分析不同安全操作模式的成本效益</li> <li>• 選擇適合公司整體業務策略的安全操作模式</li> <li>• 建立指引和程序，辨認高風險的集裝箱或貨物</li> <li>• 建立集裝箱或貨物的預檢機制</li> <li>• 分析整條運輸鏈上運輸保安系統的整合、替代或兼容性</li> <li>• 設定操作標準和目標，並建立運輸保安系統的審核機制</li> </ul> <p>2.2. 執行貨物保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計執行保安計劃的所需資源</li> <li>• 取得執行保安計劃的所需資源</li> <li>• 辨認預期困難，並提出解決方案</li> <li>• 決定推行時間表</li> <li>• 執行保安計劃</li> <li>• 執行獎勵和處罰制度</li> </ul> <p>2.3. 培養員工對貨物保安的能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定員工的績效標準</li> <li>• 收集並分析數據，找出實際與標準表現的差距</li> <li>• 提供培訓，提升員工在貨物保安方面的能力</li> <li>• 制定獎勵和處罰安排，協助達到績效標準</li> </ul> <p>2.4. 提出反饋</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向員工就所執行的貨物保安計劃提出反饋，並提供適當支援</li> <li>• 向員工提供更多資料和/或培訓，提升對方處理貨物保安的能力</li> </ul> <p>3. 定期檢討貨物保安計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討既定的貨物保安計劃和程序，並確認已符合法定要求</li> <li>• 監察處理貨物保安的操作，並辨認可改善的空間</li> <li>• 提出有效建議，改善貨物保安操作</li> </ul>
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>• 能夠制定全面的貨物保安計劃</li> <li>• 能夠執行保安計劃</li> <li>• 能夠栽培員工，並提出反饋</li> <li>• 能夠定期檢討貨物保安計劃</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	辨認國際商機
編號	105331L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責涉及辨認有潛質的市場，並開拓國際商機。工作亦包括決定產品是否適合在國際市場上推出。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備環球進出口業的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能開拓商機</li> <li>• 應用網上推廣相關的知識</li> <li>• 應用環球進出口業的知識尋找商機</li> </ul> <p>2.1. 開拓商機</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 選擇產品，開拓商機</li> <li>• 為能在國際市場上推出產品而收集相關數據及資料，進行機會分析</li> <li>• 辨認有潛質的市場</li> <li>• 預測市場需求</li> </ul> <p>2.2. 估計獲利能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 估計能在有潛質市取得的銷量和總收入</li> <li>• 估計在有潛質市場推出產品所需的成本</li> <li>• 估計在有潛質市場推出產品能獲得的營利</li> <li>• 為推出產品，對前景作出詳盡探討</li> </ul> <p>2.3. 找尋商機</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行可行性研究，決定產品是否適合在國際市場上推出</li> <li>• 提出建議，如何在國際市場推出產品</li> </ul>
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>• 能夠進行機會分析</li> <li>• 能夠作出可行性研究</li> <li>• 能為在國際市場推出產品而提出建議</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	制定貨幣風險策略
編號	105332L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為管理貨幣風險而制定策略的從業員。工作亦涉及量度風險，評估並選擇風險管理方案，並建立監控匯率變動的程序。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備外匯風險管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用廣泛技術評估不同外匯風險，例如：轉換風險、交易風險及經濟風險</li> <li>• 使用各種技能建立有效的風險監控通報系統</li> <li>• 使用廣泛技術辨認及評估風險管理方案</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認並量度風險 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行風險評估，估計進出口業務的潛在外匯損失</li> <li>• 決定可接受的風險水平，管理外匯的未來價值</li> </ul> </li> <li>2.2. 評估可選擇的風險管理方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認現有的貨幣風險管理方案</li> <li>• 根據已知風險，評估各方案的成效</li> <li>• 選擇適當的貨幣風險管理方案</li> </ul> </li> <li>2.3. 建立監控貨幣風險的程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為能提供最新的匯率浮動資訊而建立有效的通報系統</li> <li>• 界定通報系統的權限</li> <li>• 建立通報外匯浮動的程序</li> </ul> </li> <li>2.4. 制定風險管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認使用所選方案的預期成效</li> <li>• 使用風險管理策略，取得預期成效</li> </ul> </li> <li>3. 提出有效建議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估風險管理策略對貨幣風險管理的成效</li> <li>• 提出建議，改善外匯風險管理策略的成效</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠找出可接受的貨幣風險水平</li> <li>• 能夠評估並選擇風險管理方案</li> <li>• 能為監控報告貨幣浮動而建立通報系統</li> <li>• 能為管理貨幣風險而制定有效的風險管理策略</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	制定標準操作程序
編號	105333L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責涉及為進出口業務制定標準操作程序，取得理想的進出口業務成果。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備標準操作程序 ( SOP ) 知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技術分析流程</li> <li>• 使用各種技能編寫書面程序，作為可重複使用的慣例</li> </ul> </li> <li>2. 為進出口業務制定標準操作程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定理想成效如：進口出口產品質量、經營成本及交貨期</li> <li>• 提出指定業務要求的績效規格</li> <li>• 提供技術規格，指定監控操作流程的績效標準</li> <li>• 分析流程，用以表達進出口業務的輸入、輸出及操作流程</li> <li>• 提出固定及詳細的流程步驟，說明操作如何進行，並決定改善流程的目標</li> <li>• 按照以取得理想成效為目標的績效和技術規格，編寫書面程序以便可重複使用</li> </ul> </li> <li>3. 檢討標準操作程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集信息，量度進出口業務的實際表現</li> <li>• 將實際表現與績效規格比較</li> <li>• 評估進出口業務的效率</li> <li>• 提出建議，通過提高效率及減少浪廢以改善流程</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制訂標準操作程序</li> <li>• 能夠檢討標準操作程序</li> </ul>
備註	



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「營運管理」職能範疇**

名稱	制定國際危機處理策略
編號	105349L6
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及為管理國際業務而制定有效的國際危機處理策略。
級別	6
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備危機處理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能建立有系統的溝通機制及危機處理小組</li> <li>• 使用一套能應付國際危機的技術，用作識別、評估及選擇處理方法</li> </ul> </li> <li>2. 制定國際危機處理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司的危機處理方針</li> <li>• 豎立危機處理意識，處理不同性質的國際突發危機 ( 例如：金融危機、疾病、戰爭及自然災害 )</li> <li>• 為不同崗位的員工設立有系統的溝通機制</li> <li>• 成立危機處理小組，並確定危機發生時每位成員的職責</li> <li>• 辨認潛在危機</li> <li>• 評估危機發生的機會及影響</li> <li>• 辨認可行的危機處理選擇方案</li> <li>• 制定危機處理策略</li> <li>• 建立危機處理計劃</li> <li>• 編寫說明危機處理策略的報告</li> </ul> </li> <li>3. 檢討及微調策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期審慎檢討策略</li> <li>• 提出有效的改善建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠辨認公司的危機處理方針</li> <li>• 能夠辨認可行的危機處理選擇方案</li> <li>• 能夠制訂國際危機處理策略，並建立危機處理計劃</li> <li>• 能夠檢討危機處理策略，並提出改善建議</li> </ul>
備註	

# 進出口業從業員

## 「進出口文件及管理」 職能範疇

### 能力單元內容

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「進出口文件及管理」職能範疇**

名稱	處理貨運電子文件
編號	105174L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能處理日常進出口業務所需的貨運電子文件。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備進出口業務貨運電子文件的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述個別公司 / 單位日常進出口業務時所需處理的貨運電子文件，包括下列文件類別： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採購及貨物的相關文件 ( 例如：採購訂單、發票等 )</li> <li>• 安排托運程序的文件 ( 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>• 明白所需處理文件的作用</li> <li>• 描述處理相關電子文件的流程</li> <li>• 描述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處理相關電子文件的電腦軟件</li> </ul> <p>2. 處理進出口業常用的貨運電子文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按個別公司及相應單位要求，利用相關電子文件模版，準備個別進出口作業程序所需的相關貨運電子文件</li> <li>• 把準備妥的貨運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貨運電子文件</li> <li>• 為所需處理文件輸入合適數據</li> <li>• 記錄及儲存所需處理的文件</li> </ul>
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要求及貨運電子文件的處理流程，處理進出口業務常用的電子文件</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUEL211A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	處理空運文件
編號	105175L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能檢查空運的入口文件是否已符合進/出口國家或有關機構的規定，並能正確地處理相關文件。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備空運文件的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 具備空運操作及流程的基本知識</li> <li>• 描述進/出口的所需文件</li> </ul> </li> <li>2. 處理空運文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參照交貨程序取得並核實所需的出口文件 ( 例如：商業發票、進/出口許可證及進/出口牌照 )</li> <li>• 核實空運文件 ( 例如：目的地、貨物數量、貨物的重量和尺寸、商品及產品的價值和付款條件 )</li> <li>• 處理預訂要求，並發出相關文件 ( 例如：預訂確認或收貨通知 )</li> <li>• 參照交貨程序及操作指引填寫或輸入所需資料，並向相關各方或政府代理就出口報關提交文件 ( 或電子文件 )</li> <li>• 發送、收取並完成相關文件 ( 以電子格式或印刷本 )</li> <li>• 向收貨人發送到貨通知或通知所涉及的各方</li> <li>• 收集並檢查相關進口文件及安排放貨</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠處理空運文件</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAIE201A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	處理海運文件
編號	105176L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能處理海運文件。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備海運文件的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有海運運作及流程的基本知識</li> <li>• 描述進/出口的所需文件</li> </ul> </li> <li>2. 處理海運文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參照交貨程序取得並核實所需的出口文件 ( 例如：商業發票、進/出口許可證及進/出口牌照 )</li> <li>• 核實海運文件 ( 例如：目的地、貨物數量、貨物的重量及尺寸、商品及產品的價值和付款條款 )</li> <li>• 處理預訂要求，並發出相關文件 ( 例如：預訂確認或設備放貨通知 )</li> <li>• 參照交貨程序及操作指引填寫或輸入所需資料，並向有關各方或政府代理就出口報關提交文件 ( 或電子文件 )</li> <li>• 發送、收取並完成相關文件 ( 以電子格式或印刷本 )</li> <li>• 向收貨人發送到貨通知或通知所涉及的各方</li> <li>• 收集並檢查相關進口文件及安排放貨</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠處理海運文件</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAIE202A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	擬備運輸文件
編號	105177L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能為客戶擬備相關運輸文件，便利進出口及貿易活動流暢運作。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備運輸文件的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述運輸文件的類別及功能</li> <li>• 描述貨運及貿易流程</li> <li>• 確定簽發或批核運輸文件的公司、部門或機構</li> <li>• 描述處理運輸所需的時間及流程</li> <li>• 描述運輸文件的法律條文及其含意</li> <li>• 描述運輸所需的資料及其來源</li> <li>• 描述填寫或輸入資料所需的注意事項</li> <li>• 描述貨運、物流、貿易及財務的專業用語及縮寫</li> <li>• 描述填寫貨物資料的形式、用詞及貨物單位</li> </ul> </li> <li>2. 擬備船務及運輸文件 <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，發出或核實發出該等文件</li> <li>• 傳送文件至收件人</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
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>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUIE207A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	完成各類貨運電腦報表
編號	105180L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能按日常進出口業務，處理各類所需的電腦報表。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備與進出口業務相關的基本電腦報表知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述公司日常進出口業務所需處理的電腦報表類別</li> <li>• 描述完成相關電腦報表所需的資料</li> <li>• 描述處理相關電腦報表的流程</li> <li>• 描述公司用作處理相關電腦報表電腦軟件的基本操作</li> </ul> </li> <li>2. 處理進出口業務常用的電腦報表 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按公司程序完成相關電腦報表，為進出口業務準備所需的相關電腦報表</li> <li>• 按照進出口業務流程，選擇相關電腦報表，並存檔或發送到其他相關單位</li> <li>• 輸入相關資料及數據，完成報表的數據輸入程序</li> <li>• 按照程序將報表給相關職員傳閱或分析</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠按照公司程序，完成日常進出口業務所採用的電腦報表。</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUEL101A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	安排海關申報
編號	105178L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能瞭解報關程序及安排報關事宜（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬規例）。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備報關程序的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述一般及特殊進出口貨物的報關程序</li> <li>• 描述保稅制度的進出口貨物報關程序</li> <li>• 描述代表公司處理報關職員所須資格、申報時間及時限、相機構及地點、申報程序及所需文件</li> <li>• 描述溢卸、誤卸、短卸貨物的報關程序</li> <li>• 描述有關過境、轉運、通運的報關程序</li> <li>• 描述有關轉關的程序</li> <li>• 描述報關文件的類別及安排</li> <li>• 懂得使用電子數據交換方式或電子平台報關</li> <li>• 描述海關的功能、報關的原因和程序、收費、及延報罰款</li> <li>• 描述報關申報詳情，如貨物統計編號、描述重點及數量</li> </ul> <p>2. 安排報關</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保及時向當地海關申報進出口貨物</li> <li>• 按照當地海關要求委托報關代理</li> <li>• 準備足夠及適當的報關單證與文件</li> <li>• 按照當地海關要求，完成填寫所需文件或輸入所需資料</li> <li>• 按報關程序及要求、申報時間、方式及渠道，遞交申報表</li> <li>• 向相關機構查詢、核實文件及跟進申報</li> </ul>
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>• 能夠依照監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬規例）正確地完成報關程序</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUIE210A



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	處理清關程序
編號	105179L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能按照相關政府部門的程序及要求（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬規例）辦理清關事宜。
級別	2
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備清關的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述海關的清關及驗貨目的和相關人員的職責</li> <li>• 描述貨運的處理程序</li> <li>• 描述海關的驗貨形式，如抽查、外形檢驗等</li> <li>• 懂得使用互聯網預約檢驗被扣押的貨物</li> <li>• 描述海關、付貨人或承運人的權責，並認識海關檢驗的地點及檢驗工序</li> <li>• 描述進出口或轉口貨物的徵稅、監管費用等</li> <li>• 描述檢驗時出現損失的賠償處理</li> <li>• 描述特殊貨物，如臨時進口貨物的清關程序</li> <li>• 描述課稅品及受管制貨品的清關程序</li> </ul> <p>2. 處理清關程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備清關所需文件</li> <li>• 進行網上預約申請、更改、取消和查詢</li> <li>• 通知貨主及其代理派員到場監督驗貨</li> <li>• 代表貨主指導工作人員搬移、開拆或重封貨物包裝</li> <li>• 監控海關的驗貨工作</li> <li>• 若貨物出現損毀，填寫報告書作記錄</li> <li>• 於清關後，取得清關放貨批文</li> <li>• 記錄有關驗貨及清關事宜</li> </ul>
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>• 能夠按照監管規定完成清關手續</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUIE212A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	管理多式聯運
編號	105214L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為按照貨運規定管理出境的多式聯運。
級別	3
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備多式聯運知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述多式聯運操作</li> <li>• 懂得使用運輸文件，包括：空運提單、海運提單、作為合同證據的承運商證明、貨運收據及證明擁有權的文件</li> </ul> </li> <li>2. 處理出境貨運 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認客戶對運送貨物到目的地的要求，包括：貨運速度及保安</li> <li>• 根據準則如客戶要求、運輸成本、貨物種類及貨物大小辨認貨運要求</li> <li>• 就貨運的最佳路線、運輸方式組合（空運、海運和/或陸運）及運輸成本，向貨運代理查詢</li> <li>• 按照貨運要求作出貨運決定，包括選擇：交通工具、承運商及路線等</li> <li>• 預訂所需空間</li> <li>• 辦理清關</li> <li>• 在需要時安排保險</li> <li>• 準備貨品包裝及標示</li> <li>• 在需要時準備集裝箱裝載計劃</li> <li>• 準備出口文件</li> <li>• 安排貨運</li> <li>• 追蹤貨物狀況</li> <li>• 通知客戶所需消息，例如：過境時間及運送狀況</li> </ul> </li> <li>3. 檢討多式運輸業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討多式聯運流程的成效及效率</li> <li>• 提出調整建議，改善運輸操作的成效及效率</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠安排符合貨運要求的出境貨運</li> <li>• 能夠追查貨物狀況，並將消息通知客戶</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	計算貨運成本
編號	105215L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責計算貨運成本，協助規劃貨運的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備基本運算知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述航運業務，例如：貨運報價、路線、多式聯運、運輸收費及附加費</li> <li>• 掌握基本計算設備，例如：計算機和試算表</li> <li>• 具備單位轉換的基本技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計算貨物周轉量</li> <li>• 計算不同貨幣的對換單位</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>2. 計算貨運成本 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照下列資料計算運輸成本： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 承運商所提供的報價</li> <li>• 交通工具</li> <li>• 多式聯運所涉及的裝卸費用</li> <li>• 港口裝卸費</li> <li>• 文件費</li> <li>• 附加費，例如：燃油附加費、貨幣調整因素、保安費、國際海事組織附加費、重量附加費、正常運費增長、港口擁擠附加費、旺季附加費</li> <li>• 其他相關費用，例如：將貨物運至及運離港口的費用和裝卸費用</li> </ul> </li> <li>• 估計裝/卸貨物所需時間及集運箱使用時間，以計算滯留費及拘留費</li> </ul> </li> <li>3. 尋找方法節省貨運成本 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出並評估有效節省貨運成本的方法，例如：使用多式聯運協議，將交匯處所涉及的裝卸費用計算在內、找出承運商所提供的最低價格、避免出現滯留及拘留情況，並檢查貨運的最低收費</li> <li>• 選擇適當方法節省貨運成本</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠計算貨運成本</li> <li>• 能夠辨認並選擇方法節省運輸成本</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	處理特殊貨物的文件
編號	105216L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責處理特殊貨物文件的從業員，工作亦涉及確保能遵守行為守則和相關監管規定，例如：《危險品條例》（香港法例第295章）及其附屬條例，以及《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬條例。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備處理特殊貨物的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述運送特殊貨物責任規則的概述，例如：危險品、違禁品及應課稅品</li> <li>• 描述處理特殊貨物進、出口和轉口的程序及文件要求</li> <li>• 描述海關、貨運碼頭和倉庫的程序及文件要求</li> <li>• 描述危險品、違禁品及應課稅品的分類、特點、名稱和縮寫</li> <li>• 使用廣泛技能辨認處理特殊貨物時可能出現的遺漏或疏忽</li> </ul> <p>2.1. 處理特殊貨物的文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 要求供應商或製造商提交所需文件或資料</li> <li>• 核對特殊貨物資料是否與所提供的資料一致</li> <li>• 核對特殊貨物包裝和標籤說明是否與文件一致</li> <li>• 通知負責單位有關儲存和/或運送貨物的特殊處理程序和行為守則</li> <li>• 申請並取得由政府部門或監管機構發出的許可證和/或其他所需文件</li> <li>• 向相關單位發送所需文件，包括：海關、貨運碼頭、保稅倉庫、承運商和客戶</li> </ul> <p>2.2. 監控特殊貨物的文件要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討本地及與公司有業務往來主要市場，在法律及規例上處理危險品、違禁品及應課稅品的新規定</li> <li>• 持續監控進出口業務，確保能遵守監管規定及行為守則</li> <li>• 識別並舉報任何可能違反處理特殊貨物的法例及規例</li> <li>• 整合相關資料，並向相關單位提出有效建議，確保能遵守處理特殊貨物的相關行為守則</li> </ul>
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>• 能夠按照行為守則處理儲存及運送特殊貨物的文件</li> <li>• 能夠監控全球和本地處理特殊貨物的法例及規例</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「進出口文件及管理」職能範疇**

名稱	完成進/出口文件
編號	105217L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能遵守相關公司及監管規定，完成並檢查進出口文件。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備進出口文件的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述進口出口文件流程</li> <li>• 描述相關立法及監管規定</li> <li>• 描述公司的文件要求</li> </ul> <p>2.1. 辨認進出口文件所需的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認及尋找進出口貨物所需的證明文件</li> <li>• 將內容要求應用於文件的每個部分</li> <li>• 辨認並記錄完成文件所涉及的時間</li> <li>• 辨認所需許可證及其他文件，並記錄其影響</li> <li>• 向相關人士報告為找出所需文件及完成文件的問題</li> </ul> <p>2.2. 準備進出口文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照海關及相關法例規定與工作程序 ( 例如：付貨人與收貨人名稱和地址詳情、統一的商品分類系統代碼及國家代碼 ) 找出文件每部分的內容要求</li> <li>• 執行工作程序作出授權</li> <li>• 辨認完成所需文件過程中所出現的問題，並向相關人士報告</li> <li>• 採取行動，符合某些國家的最後期限</li> <li>• 向相關人士報告為完成所需文件要求 ( 例如：報關 ) 的問題</li> </ul> <p>2.3. 檢查文件，確保符合監管及立法規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照海關規定和相關法例及工作程序核對及檢查文件</li> </ul> <p>2.4. 完成文件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照海關規定和相關法例及工作程序向相關人士轉發文件</li> <li>• 按照海關及相關立法規定(例如：《危險品條例》( 香港法例第295章 ) 及其附屬規例)將文件歸檔、存檔及保留</li> </ul>
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>• 能夠辨認進出口文件所需的程序</li> <li>• 能夠完成並核對文件及紀錄，以符合相關公司及監管規定</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAIE302A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	核實所需證明和文件
編號	105218L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責核實商業及運輸文件，避免出現錯誤或含糊狀況的從業員。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備核實文件的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述商業文件，例如：形式發票、商業發票、裝箱清單、檢驗證書、保險證書、產品測試證書、衛生證書、植物檢疫證書、熏蒸證書、領事發票</li> <li>• 描述運輸文件，例如提貨單、分提單、海運提單、空運提單、空運分提單</li> <li>• 描述提供及時和準確資料的重要性</li> <li>• 使用廣泛技能找出所需資料，完成處理文件</li> <li>• 按照目的地國家、轉運地點、貨物種類和客戶要求等因素，使用廣泛技能找出文件要求</li> </ul> </li> <li>2. 核實證明和文件 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認所提供證明和文件上的資料來源</li> <li>• 核實所提供證明和文件資料是否一致或兼容</li> <li>• 檢查證明和文件的內容是否充分</li> <li>• 檢查證明和文件發件人的身份是否正確</li> <li>• 檢查證明和文件是否已由相關單位簽署、批准或確認</li> <li>• 記錄特別條款和細則及指引</li> <li>• 核對文件所需類型及數量是否正確無誤</li> <li>• 檢查商業及運輸文件，並及時更正所發現的錯誤</li> </ul> </li> <li>3. 確保及時送達貨物 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保商業及運輸文件上所提供的資料符合所需文件要求</li> <li>• 及時並準確地完成所需文件，確保能及時送達貨物</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠核對證明和文件資料是否準確</li> <li>• 能夠及時核實證明和文件</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	應用特定許可證辦理清關
編號	105219L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能按照相關海關及監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬條例）應用特定許可證要求辦理清關。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備特定許可證的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述特定許可證的要求</li> <li>• 描述公司的方針及程序</li> <li>• 描述進出口相關行業的業務運作</li> </ul> </li> <li>2.1. 辨認規定 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認進出口貨物所需的許可證</li> <li>• 按照進出口規例，辨認受限制/禁止的貨物及商品</li> </ul> </li> <li>2.2. 評估許可證申請 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明並跟進由申請人所提出的許可證申請流程</li> <li>• 按需要聘請專家以闡明許可證的申請流程</li> <li>• 收集並記載申請許可證所需的資料</li> <li>• 辨認並收集其他所需文件</li> <li>• 在需要時聯絡客戶，協助完成許可證申請</li> <li>• 核對許可證申請及其他所需文件</li> <li>• 通知客戶有關申請的程序及進度</li> </ul> </li> <li>2.3. 協助取得許可證 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶交代申請許可證的要求</li> <li>• 辨認並處理申請過程中所出現的問題</li> <li>• 與客戶、相關人士及簽發許可證當局進行談判和討論，協助簽發許可證</li> <li>• 檢討已批准的申請，確保能符合客戶要求</li> <li>• 儲存申請及許可證的文件</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠找出並協助申請所需許可證，</li> <li>• 能夠協助辦理許可證</li> <li>• 能夠與海關及負責簽發許可證的政府機構溝通和談判</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUIE302A

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	貨物商品分類
編號	105220L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能按照相關海關及監管規定（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬條例）將進出口貨物商品分類。
級別	3
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備貨物商品分類的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述貨物商品分類</li> <li>• 描述進出口相關行業的業務運作</li> </ul> </li> <li>2.1. 尋找足夠分類貨物的資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定足夠分類貨物的資源及文件</li> <li>• 取得分類貨物商品的相關資源及所需證明文件</li> </ul> </li> <li>2.2. 應用貨物鑑定原則 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照貨物商品分類辨認貨物</li> <li>• 按需要核對替分類</li> <li>• 按需要尋求協助</li> </ul> </li> <li>2.3. 利用分類工具 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用資源協助貨物分類</li> <li>• 在需要時，就所分類的貨物向客戶諮詢，取得更詳細的貨物商品特徵</li> <li>• 按需要尋求協助</li> <li>• 將貨物分類</li> <li>• 在完成進口報關前，向經理、主管或資深人士核對所作出的分類</li> </ul> </li> <li>2.4. 按照法例規定完成辨理分類後的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 就所發現的問題，準備要求關稅分類的意見</li> <li>• 按照海關及相關監管規定，將分類正確地填寫在海關入境/聲明上</li> <li>• 按照海關及相關監管規定，保留由相關人士完成的文件</li> <li>• 按照海關及相關監管規定，保留相關文件及其他信息來源（例如：互聯網、業內專業人士等）並將之交給客戶</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠為所分類的進出口貨物商品找出所需資源</li> <li>• 能夠按指示使用分類工具</li> <li>• 能夠選擇並使用所需技術將進出口貨物商品分類</li> <li>• 能夠完成進出口貨物商品的分類工作</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUIE305A



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	獲取經營貨運的牌照及處理行政安排
編號	105221L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能申請經營運輸及物流業務所需的牌照和安排相關行政安排（例如：《進出口條例》（香港法例第60章）及其附屬規例）。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備經營貨運所需牌照的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述政府對運輸及物流業務的牌照要求，例如：香港的戰略物品管制及非戰略性商品（包括：大米、消耗臭氧層物質、未經加工的鑽石、來自中國內地的穀物及穀物粉、出口到中國內地的葡萄酒等）</li> <li>• 描述政府對應課稅品的牌照要求</li> <li>• 確定與牌照要求有關的政府部門，如工業貿易署、海事處、民航處及海關</li> <li>• 描述國內及所涉及地區的基本法例及經營要求</li> <li>• 描述申請牌照的過程、指引、要求、收費及資料渠道等</li> <li>• 描述申請經營牌照的程序</li> </ul> <p>2. 取得經營貨運的牌照</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照公司的營運需要及要求，辦理本地及海外的牌照、許可證事宜： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向相關機構或部門提出書面申請</li> <li>• 向相關機構或部門索取及填寫表格</li> </ul> </li> <li>• 預備適當資料、文件或檔案，向相關機構或部門呈報</li> <li>• 若營運要求有所更改，按指示知會相關機構或部門</li> <li>• 按照相關規定申請/續領牌照/許可證</li> <li>• 能定期獲取有關出入口牌照/許可證的資訊及更新資料</li> </ul>
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>• 能掌握辦理運輸及物流業務所需各項牌照或許可證事宜</li> <li>• 能取得經營貨運牌照的資訊及更新資料，並能按照條例規定申請所需牌照或許可證</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAIE305A

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「進出口文件及管理」職能範疇**

名稱	管理進出口業務
編號	105298L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責使用條款及細則處理進出口業務的從業員。
級別	4
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備進出口業務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述一般貿易條款及細則，包括：應用條款及細則、理解、國際貿易術語、銷售基礎、訂單及規格、價格、付款、送貨、保險、檢驗 / 缺貨、財產風險、轉讓、保修及責任、法律責任的限制、買方違約、保密、溝通、不可抗力、買方通知特殊要求的責任、買方遵守進口法例及規例的責任、豁免、遣散、第三方權益、消費者權益及法律和司法管轄權</li> <li>• 描述進出口業務的代碼及縮寫</li> <li>• 應用廣泛技能處理進口業務</li> <li>• 應用廣泛技能處理出口業務</li> </ul> <p>2.1. 處理進口流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認採購目標</li> <li>• 辨認有潛質的供應商</li> <li>• 澄清進口條例及規定</li> <li>• 向供應商查詢</li> <li>• 分析報價、所提出的條款及細則</li> <li>• 確認銷售合同，包括：條款及細則</li> <li>• 在需要時安排保險</li> <li>• 準備付款</li> <li>• 準備進口文件、清關及收貨</li> </ul> <p>2.2. 處理出口流程</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理海外買家查詢</li> <li>• 透過香港出口信用保險公司 ( ECIE )、銀行和/或其他渠道檢查買家背景</li> <li>• 向潛在買家報價</li> <li>• 確認銷售合同，包括：條款及細則</li> <li>• 執行合同，例如：安排裝運、準備出口文件及清關</li> <li>• 在需要時安排保險</li> <li>• 提交付款所需文件</li> </ul> <p>3. 檢討進出口業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討進出口合同主要部分的條款及細則</li> <li>• 定期檢討進出口流程的效率</li> <li>• 提出調整建議，改善操作的成效及效率</li> </ul>
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>• 能夠使用貨運條款、代碼及縮寫處理進口業務</li> <li>• 能夠使用貨運條款、代碼及縮寫處理出口業務</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「進出口文件及管理」職能範疇

名稱	制定及執行電子商務程序
編號	105299L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定及執行電子商務程序，符合進出口業務規定的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備電子商務操作的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述進出口業務</li> <li>• 使用廣泛技能制定電子商務計劃</li> <li>• 使用廣泛技能制定並執行電子商務程序</li> </ul> </li> <li>2.1. 制定電子商務計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認電子商務計劃的目標</li> <li>• 評估現行業務功能和流程</li> <li>• 評估現有基礎設施的能力，包括：硬件、軟件及數據庫</li> <li>• 辨認新電子商務系統的需要</li> <li>• 辨認需更改的類別，例如：以自動化加快現有工作任務的績效、用程序把標準運作程序合理化、或重組業務流程，徹底重新設計流程</li> <li>• 辨認業務流程及管理實踐所涉及的更改</li> <li>• 進行可行性研究，決定是否適合作出更改</li> <li>• 確定預算要求，制定並執行電子商務的程序</li> </ul> </li> <li>2.2. 制定電子商務程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 具體列出資料要求，找出何人、何時、何地及如何需要甚麼資料</li> <li>• 決定電子商務系統能如何符合資料要求</li> <li>• 完成編寫程式的步驟及驗收測試</li> </ul> </li> <li>2.3. 執行電子商務程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認並選擇適當的系統轉換策略，例如：並行運行、直接中斷、試點研究或分段方案</li> <li>• 從技術及使用者立場編寫描述電子商務系統運作的說明文件</li> <li>• 完成系統轉換，將新電子商務程序納入操作</li> </ul> </li> <li>3. 評估電子商務程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 作出評估電子商務系統的檢討</li> <li>• 準備新系統執行後的審核文件，決定新系統是否 能達成原定目標</li> <li>• 修改並微調系統</li> <li>• 透過更改硬件、軟件、說明文件或程序維護系統，糾正錯誤並改善運作效率</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制定電子商務計劃</li> <li>• 能夠制定並執行電子商務程序</li> <li>• 能夠維護電子商務系統</li> </ul>
備註	

# 進出口業從業員

## 「品質管理」職能範疇

### 能力單元內容

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「品質管理」職能範疇**

名稱	處理進出口服務的品質問題
編號	105222L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為識別及評估產品或程序上潛在的故障及其影響。工作亦涉及辨認可消除或減少潛在故障的措施。
級別	3
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備故障模式及影響分析的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述如何將「故障模式及效應分析」(FMEA)應用至服務上</li> <li>• 使用「故障模式及效應分析」技術，詳細描述故障可如何影響系統表現</li> <li>• 從用家角度使用「故障模式及效應分析」，提高用家的滿意度</li> </ul> <p>2.1. 指出可能出現的狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為確保不會遺漏任何活動，給進出口操作系統的每項作業編制獨一無二的識別編號</li> <li>• 採用工具如方塊圖列出操作系統每項活動的所有功能</li> <li>• 列出每項功能的故障模式</li> <li>• 簡短說明故障模式，如：某功能如何出現故障，某功能出現故障時那些運作會失靈、那些會照常</li> <li>• 使用層次分級方法來描述每種故障模式的影響，以判斷每個後果的嚴重程度</li> </ul> <p>2.2. 量化風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將嚴重程度分類為災難級、關鍵級、臨界級及微不足道級</li> <li>• 估計每種故障模式出現的相對可能性，如：通過採用「十分制評分方法」將最不可能發生定為1分至極具可能發生定為10分</li> <li>• 估計現行流程對控制或防止出現故障的成效</li> <li>• 給每項活動排列優先風險次序</li> </ul> <p>2.3. 消除或減少高風險狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 排列工作的優先次序</li> <li>• 建立行動計劃，消除或減少高風險狀況</li> <li>• 分配行動及任務的責任</li> <li>• 確保任務得以完成</li> </ul> <p>3. 再評估風險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期重新計算風險</li> <li>• 再次編排風險的優先次序</li> <li>• 檢討現行消除及減少故障發生的流程設計</li> </ul>
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>• 能夠指出可能出現的故障，並量化風險</li> <li>• 能夠制定行動計劃消除或降低高風險狀況</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	採用國際標準保證質量
編號	105300L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責採用國際標準管理與質量相關的上游、核心流程及下游操作的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有國際標準知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述各種國際質量標準，如國際標準組織 ( ISO )</li> <li>• 採用適當程序作出質量改善分析</li> </ul> </li> <li>2. 管理與質量相關的業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 上游業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用國際標準篩選供應商，例如供應商是否已獲國際標準組織 ( ISO ) 認可</li> <li>• 採用驗收抽樣方法判斷供應商的產品是否符合要求</li> <li>• 使用既定準則 ( 如符合率、成本水平及交貨可靠性 ) 將供應商分等級</li> <li>• 採用適當的供應商開發工具評估及培訓供應商，並與其合作推出各系統</li> </ul> </li> <li>• 核心業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用工具如「價值流圖」等作為流程圖，決定客戶價值所在，並找出缺乏附加值的流程步驟</li> <li>• 採用適當程序，如六式碼(six sigma)界定、量度、分析、改善及控制業務，以確保優良品質</li> </ul> </li> <li>• 下游業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在公司執行國際標準，確保下游業務優質運作，如：貨運和物流、客戶支援及交貨皆穩當可靠</li> <li>• 實施國際標準，確保擁有優秀的售後服務</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠採用國際標準管理上游業務</li> <li>• 能夠採用適當程序，確保核心業務操作優良</li> <li>• 能夠實施國際標準，確保擁有優質的下游業務</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「品質管理」職能範疇**

名稱	選擇績效分析方法
編號	105301L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認所需量度的項目，並選擇績效測量方法分析績效的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>具備績效測量系統的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>描述績效測量方法，如量度客戶及財務</li> <li>運用廣泛技能辨認發展績效測量系統的目標</li> </ul> </li> <li>選擇適當測量方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>辨認量度績效方法的目的或用途，例如：制定測量基線並顯示趨勢、判斷所需改善的地方、辨認績效差距，並判斷整體績效</li> <li>辨認所需量度的項目： <ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源績效，例如：曠工、員工流失率、員工滿意指數、員工提出申訴的次數</li> <li>客戶績效，例如：投訴次數、客戶滿意指數、按時交貨次數</li> <li>生產績效，例如：庫存周轉率、每千台產品不合格率、機器或設備停機時間、產品回收數量、單位成本</li> <li>供應商績效，例如：平均交貨時間、準確計算收費、服務評級</li> <li>市場營銷/銷售績效，例如：銷售開支佔收入比例、新產品銷售額佔總銷售額比例、新客戶數量</li> </ul> </li> <li>評估是否有效運用測量方法，找出實際績效與預期之間的差距</li> <li>知道該如何分配資源，並量度所作出修改的影響</li> <li>判斷選擇測量準則的條件，例如：簡單、可見、及時和成本</li> <li>選擇適當的績效分析方法</li> <li>分析趨勢並找出問題</li> <li>採取能改善績效的糾正措施</li> </ul> </li> <li>有效運用測量系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>在日常操作選擇、收集、分析、調整、整合及運用測量方法</li> <li>確保分析績效所使用數據的準確性、完整性、可靠性、及時性、安全性和機密性</li> <li>根據量度結果檢討公司的績效及能力</li> <li>協助分析並採用資料改善業務流程</li> <li>採用資料支援適當改善工作</li> <li>提升員工在取得、分析及運用資料方面的能力</li> </ul> </li> </ol>
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>能夠辨認量度績效表現的方法</li> <li>能夠設定選擇測量方法的條件</li> <li>能夠按照預設目標選擇適當測量方法，分析績效</li> <li>能夠有效地採用績效測量系統</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	推動公司的質量管理
編號	105302L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為應用綜合方法為公司創造可提倡與顧客保持緊密聯繫的優質系統。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有優質系統模式的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述優質系統的各組別分類，即：人、組織學習和知識、文化、貼近客戶、資訊和財務，以及流程</li> <li>• 使用綜合方法制定優質系統</li> </ul> <p>2.1. 建立優質系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以發展、培訓、關心及激勵員工作為建立優質系統的基礎</li> <li>• 改善公司的學習及知識風氣，推動爭取優質成果</li> <li>• 辨認組織文化的關鍵環節 ( 包括：處變態度、出現或缺貶恐懼，與及公開、公平和信任的程度 )</li> <li>• 建立具建設性的文化，例如：決策開放、資料可用，並鼓勵承擔風險</li> <li>• 收集並分析關於客戶的數據，瞭解現有客戶及競爭對手客戶的需要和期望</li> <li>• 使用資訊系統提供能滿足客戶的核心支援</li> <li>• 辨認並取得能提供令客戶感到滿意的基礎設施及服務所需的財務支援</li> </ul> <p>2.2. 發展企業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在公司提倡與客戶保持緊密聯繫的優質系統，保留現有客戶並吸引競爭對手的客戶</li> <li>• 提供優質客戶服務，發展企業能力，令公司顯得獨一無二並受客戶歡迎</li> </ul> <p>3. 提供優質產品及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保優質系統中所有基礎分組，在職能範疇及公司上下各級皆表現得恰到好處</li> <li>• 使用綜合方法建立以客戶為中心的優質系統，提供優質產品及服務</li> </ul>
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>• 能夠建立令客戶感到滿意的優質系統</li> <li>• 能夠推動與客戶保持緊密聯繫，並發展企業能力</li> </ul>
備註	



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	進行質量管理審計
編號	105303L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為執行質量審計制定行動方案，並在項目實施後作出檢討的從業員。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 描述進出口業的質量審計流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述業務及績效審計</li> <li>• 描述各類型的績效審計，例如：供應商審計、認證審計、獎勵審計及顧問審計</li> <li>• 描述定性及定量審計的元素</li> <li>• 使用廣泛技能制定質量審計流程</li> </ul> </li> <li>2. 執行質量審計 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備審計，步驟包括：收集相關物料、制訂問卷及時間表</li> <li>• 為審計小組選擇合適的成員（擁有技術及管理專業知識）</li> <li>• 制訂審計問卷清單</li> <li>• 召開首個會議，以建立基本審計規則，並與審計小組就所提供的全部相關資料達成一致意見</li> <li>• 收集相關資料，進行審計</li> <li>• 分析資料並制定初步結果</li> <li>• 向管理層呈交初步結果</li> <li>• 提交最後報告，包括糾正措施的計劃，從而取得預期成果</li> <li>• 實施糾正措施</li> </ul> </li> <li>3. 在項目實施後作出檢討 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在項目實施後作出檢討，確保已採取糾正行動</li> <li>• 確保已達至預期成果</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠行質量審計</li> <li>• 能夠在項目實施後作出檢討，以達至預期成果</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	制定並實施服務承諾
編號	105304L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為發掘客戶要求及業界的績效標準，從而按照公司策略方向制定服務承諾。工作亦涉及在公司實施服務承諾。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備服務承諾知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述服務承諾概念</li> <li>• 描述客戶要求</li> <li>• 描述服務要求及進出口業務的「關鍵績效指標」</li> <li>• 使用廣泛技能收集用以制訂服務承諾的相關資訊 ( 例如：客戶要求、業界的最佳實踐及現行績效標準 )</li> </ul> </li> <li>2.1. 建立績效標準 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司在提供客戶服務方面的策略方向</li> <li>• 發掘顧客要求</li> <li>• 通過考察現行經營狀況瞭解目前的表現</li> <li>• 辨認顧客要求與公司目前標準之間的差距</li> <li>• 找出業界的最佳實踐及「關鍵績效指標」</li> <li>• 按照顧客要求、業界的績效標準及公司目前的績效標準，建立服務承諾</li> <li>• 編寫服務承諾報告，概述所承諾的服務及績效水平</li> </ul> </li> <li>2.2. 實施服務承諾 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定行動計劃，列明任務及其順序、決定資源需要、制定任務時間表並分配每項任務的責任</li> <li>• 描述預期結果，並提出可監控成效的方法</li> <li>• 辨認在公司實施服務承諾預期會出現的問題，並提出可解決問題的建議</li> </ul> </li> <li>3. 作出檢討 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集量度服務水平的數據</li> <li>• 辨認實際績效與預期績效要求的差異</li> <li>• 提出有效建議，確保能達至所預期的績效要求</li> <li>• 為能持續改善而重復建立及實施服務承諾流程</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制定服務承諾</li> <li>• 能夠編制報告概述服務範圍及績效水平</li> <li>• 能夠制定實施服務承諾的行動計劃</li> <li>• 能夠檢討服務承諾，並使用承諾作為推動持續改善的工具</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「品質管理」職能範疇**

名稱	執行持續流程改善
編號	105305L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責利用有效改善技術，執行改善流程的從業員。
級別	4
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備持續改善知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述相關的流程改善技術</li> <li>• 描述有關流程改善的量度工具</li> <li>• 使用廣泛技能執行改變</li> </ul> <p>2.1. 執行持續流程改善計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備實施計劃，指定所需行動、分配責任，並制定執行時間表</li> <li>• 向相關人士報告計劃進度</li> <li>• 採用合適的量度工具 ( 如：管制圖 及帕累托圖 ) 監控並評估流程變化</li> <li>• 檢討計劃進度</li> <li>• 採用相關工具 ( 如組合圖 ) 量度改善的成效</li> </ul> <p>2.2. 在項目實施後作出檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在項目實施後作出檢討，確保已採取糾正行動</li> <li>• 確保已達至預期成果</li> </ul>
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>• 能夠執行持續流程改善計劃</li> <li>• 能夠在項目實施後作出檢討</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	管理持續流程改善
編號	105334L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責利用有效流程改善技術，管理持續流程改善的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>2. 具備持續流程改善知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用適當的流程改善技術，例如：品質管理循環：即計劃(Plan)、執行(Do)、檢查(Study/Check)、處理(Act)建立持續流程改善系統</li> <li>• 設計潛在解決方案，其中包括步驟如：創立新流程、結合不同流程及修改現有流程</li> <li>• 使用廣泛技能執行改變</li> <li>• 使用廣泛技能研究結果，並計劃未來</li> </ul> <p>2.1. 規劃持續流程改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認問題，並將問題按改善時機排列先後次序</li> <li>• 採用工具如過程流程圖界定流程範圍、輸出和客戶、資源和供應商及過程流</li> <li>• 判斷客戶滿意程度，並建立量度績效的標準</li> <li>• 收集客戶滿意度的數據</li> <li>• 判斷衡量供應商表現所需的數據</li> <li>• 收集供應商滿意度的數據</li> <li>• 判斷管理流程所需的數據</li> <li>• 建立量度輸出及輸入的質量/成本/及時標準的條件</li> <li>• 採用相關分析工具，例如：因果圖以判斷問題根源</li> <li>• 設計可取又可行的解決方案</li> <li>• 建議可促進持續流程改善的最佳方案</li> </ul> <p>2.2. 檢討結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 追蹤並檢查持續流程改善工作的成效</li> <li>• 監控所作出的修改，以確保不斷量度表現，並達至持續流程改善的效果</li> <li>• 確定執行時的問題，並在需要時微調修改，以迎接新發展</li> <li>• 採用工具如：積極控制流程、流程認證及營運商認證等將解決方案標準化</li> <li>• 制定清單，確保周邊設備保持優質，即：系統、環境及監管</li> </ul> <p>3. 計劃未來</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 傳遞所吸取到的經驗及技術知識至公司適當的業務上</li> <li>• 定期檢討修改進程</li> <li>• 追蹤客戶不斷改變的要求</li> <li>• 建立績效追蹤系統，並辨認將來需改善的地方</li> </ul>
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>• 能夠規劃持續流程改善</li> <li>• 能夠檢討結果</li> <li>• 能夠規劃未來</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「品質管理」職能範疇**

名稱	制定及評估質量管理培訓課程
編號	105335L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定並實施優質管理培訓課程的的從業員。培訓流程分五個階段，包括：培訓需求分析、界定教學目標、培訓設計、履行及評估。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擁有技術培訓及優質管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 擁有質量管理的基本知識</li> <li>• 描述培訓現有及新入職員工的規定</li> </ul> </li> <li>2. 制定質量管理培訓計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 從各方面進行需求分析</li> <li>• 為公司教學目標作出定義</li> <li>• 辨認所需的培訓資源</li> <li>• 取得所需資源</li> <li>• 設計培訓課程，例如：根據公司需要制定單一或整套課程</li> <li>• 分配所需資源</li> <li>• 編制培訓材料</li> <li>• 提供培訓課程</li> </ul> </li> <li>3. 評估質量管理培訓課程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按公司需求評估培訓課程的成效</li> <li>• 提供建議及作出所需的調整</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠制定質量管理培訓課程</li> <li>• 能夠執實施及評估培訓課程</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	為產品開發制定質量管理系統
編號	105336L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為產品開發制定質量管理系統，並按照顧客要求製造產品的從業員。工作亦涉及為產品開發制定質量管理系統，從而顯示績效趨勢並找出問題。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備管理產品設計質量的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用質量管理方法進行功能設計</li> <li>• 使用廣泛技術將客戶要求納入產品開發過程</li> </ul> </li> <li>2.1. 在產品開發過程建立質量管理系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過內部渠道（如：市場營銷、研究和開發）及外部渠道（如：客戶和合同製造商）帶來新產品概念</li> <li>• 採用適當方法（如：調查、趨勢公佈）收集資料，預測客戶的未來需要</li> <li>• 採用合適工具（如技術可行聲明）選擇技術，開發產品</li> <li>• 辨認各現有物料的關鍵質量特徵及潛質</li> <li>• 選擇在客戶可接受價格範圍內能提供最佳效益的物料</li> <li>• 採用方法如以技術發展選擇流程，判斷將物料製成產品的生產流程</li> <li>• 在最後圖紙及規格上，界定產品和產品系列的最終版本</li> <li>• 管理與營銷和分銷相關的業務，制定營銷計劃、辨認供應鏈渠道及分銷網絡</li> <li>• 設計售後服務流程，包括：保養、保修、維修程序</li> <li>• 估計公司產品及財務的需要，並選擇以高品質、低成本設計製造產品的生產系統</li> </ul> </li> <li>2.2. 制定績效管理系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 選擇適當方法，以量度： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 質量，例如：不合格情況減少百分比、修正週期需時減少百分比</li> <li>• 成本，例如：庫存周轉增長百分比、數據交換下降百分比</li> <li>• 靈活性，例如：設置需時下降百分比、每件產品使用常用物料增長百分比</li> <li>• 可靠度，例如：按時交貨增長百分比、停機時間下降百分比</li> <li>• 創新，例如：來自新產品銷售收入增長百分比、新專利授權增長百分比</li> </ul> </li> <li>• 將所有量度方法整合為總測量系統</li> <li>• 追蹤測量指標以顯示績效趨勢</li> <li>• 辨認問題所在</li> <li>• 制定改善程序</li> </ul> </li> <li>3. 將客戶需要投射至產品的功能設計上 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用方法如「質量功能開發」（QFD）將客戶要求投入設計</li> <li>• 採用工具如「產品設計規格」（PDS）確保所設計及開發的產品符合客戶要求</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠在產品開發過程，建立質量管理系統</li> <li>• 能夠將客戶需要投射至質量管理系統的設計上</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「品質管理」職能範疇**

名稱	為持續改善建立基準
編號	105337L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為將公司量度績效的關鍵基準與同業比較，從而發掘可改善的空間。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備基準測試知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述基準測試程序</li> <li>• 說明基準測試的5Ws ( 即：何人、何事、何地、何時及為何 ) 及2Hs ( 即：如何及多少 )</li> <li>• 使用廣泛技巧能決定所測量的對象及量度所使用的基準</li> </ul> <p>2.1. 執行基準測試</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司的策略目標</li> <li>• 判斷量度焦點，如：根據客戶要求或使用一般的持續改善流程</li> <li>• 收集可評估公司的相關資料，如：5Ws及2Hs</li> <li>• 採用工具如流程圖來描述相關步驟</li> <li>• 界定公司保持競爭力的關鍵</li> <li>• 決定量度基準測試績效的評估方法，從而判斷公司表現</li> <li>• 辨認選擇基準測試對象的準則，如：所量度的業務、經營規模、顧客種類及數量、財務表現及市場佔有率的增長</li> <li>• 選擇合適的公司作為比較基準</li> <li>• 收集並分析適合建立測量方法及標準的數據</li> <li>• 核實公司能否符合績效標準及測量方法</li> <li>• 判斷公司實施既定測量方法及標準的能力</li> </ul> <p>2.2. 編寫報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編寫報告，總結考察範圍的主要優勢及劣勢</li> <li>• 報告現行績效水平與目標之間的差距</li> <li>• 報告考察結果，調查及解決根本問題、減少流程變化</li> <li>• 建立可防止再發生不符合要求的機制</li> </ul> <p>2.3. 改善流程，縮小差距</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向能夠提升績效的相關人士交代考察結果</li> <li>• 將結果變成改善目標及宗旨</li> <li>• 制定行動計劃，實施修改</li> <li>• 將修改納入公司的策略規劃流程</li> </ul> <p>3. 採用基準測試作出持續改善</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 重複基準測試流程，尋找進一步改善的機會</li> <li>• 持續採用基準測試捕捉新興構思</li> </ul>
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>• 能夠以最佳實踐作為績效基準測試，從而找出績效差距</li> <li>• 能夠通過改善機構的流程來縮小績效差距</li> <li>• 能夠採用基準測試作為持續改善工具</li> </ul>
備註	

# 進出口業從業員

## 「策略管理」職能範疇

### 能力單元內容



## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「策略管理」職能範疇

名稱	評估工作程序對環境的影響
編號	105306L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責評估公司對環境所造成影響的從業員，工作涉及發展能改善公司的環保績效的措施。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備環境影響評估的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述相關環保規例及環境評估的行為守則</li> <li>• 應用技巧對全球性問題作出環境評估 ( 如：企業環境方針、環境採購方針、能源管理計劃、電力能源消耗、消耗臭氧層物質及回收物料設施等 )</li> <li>• 應用技巧對地區性問題作出環境評估 ( 如：最高電力需求、節約用水、濕式冷卻塔所滋生的細菌、建築噪音、處理廢物的行車通道及辦公室維修等 )</li> </ul> <p>2.1. 進行環境評估</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期評估與公司作業相關的監管規定及行為守則</li> <li>• 辨認影響進出口作業的關鍵因素或重要事項</li> <li>• 評估關鍵因素或重要事項對公司業務運作的影響</li> <li>• 為改善公司的環境表現，辨認並選擇可改善運作程序的措施，例如：將工作及維修時所引致的污染影響降至最低、避免造成環境破壞，安全地運送及處理有害物質</li> <li>• 向相關員工說明環境保護的重要性，向員工解釋相關國際及本地環境監管規定，以及違反規定的責任和影響，以確保工作場所的環境受到保護</li> </ul> <p>3. 提供改善環境績效的建議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展環境評估方案</li> <li>• 檢討環境保護措施的成效，改善業務運作程序</li> <li>• 提出有效方案，改善環境績效</li> </ul>
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>• 能夠評估公司業務運作對環境的影響</li> <li>• 能夠發展措施，改善環境績效</li> <li>• 能夠提出建議，改善環境績效</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	執行環保程序
編號	105307L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責按照行為守則執行環保程序的從業員，工作亦涉及評估環境程序對提高環境績效的成效。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備環境管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述相關環境保護規例，例如：《噪音管制條例》、《保護臭氧層條例》、《商船（防止及控制污染）條例》、《污水處理服務條例》、《核材料（運載責任）條例》</li> <li>• 就進行環境評估，描述進出口公司的守則，</li> <li>• 使用廣泛技能，發展執行地區性及全球性環保程序的行動計劃</li> <li>• 使用廣泛技能，評估環保程序的成效</li> </ul> <p>2.1. 執行工作場所的環境程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司的環境方針及程序</li> <li>• 評估業務運作及潛在的環境危害</li> <li>• 按照相關行為守則或監管規定，評估已確定的危害</li> <li>• 開展執行環境程序的行動計劃，改善環保表現，例如：將工作及維修期間的污染影響降至最低、避免造成環境破壞，及安全地運送和處理有害物質</li> <li>• 估計執行環保程序所需的資源</li> <li>• 取得所需資源</li> <li>• 決定實施時間表</li> <li>• 預期執行環保程序的困難，並找出解決方案</li> <li>• 將任務和責任分配給員工</li> </ul> <p>2.2. 監控環境績效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定環境績效標準</li> <li>• 收集測量實際環境績效的資訊</li> <li>• 辨認實際和理想績效之間的差距</li> <li>• 採取相關糾正措施，縮小差距</li> </ul> <p>3. 持續改善環保程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展執行環保程序的計劃</li> <li>• 定期檢討環保程序的成效</li> <li>• 提出有效的持續改善建議</li> </ul>
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>• 能夠開展執行環境程序的行動</li> <li>• 能夠監控環境績效，並採取相關糾正措施</li> <li>• 能夠檢討環境程序的成效</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	提高環保意識
編號	105308L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責找出實際環保意識和預期水平之間差距的從業員，工作亦涉及開展能提高公司員工在工作場所的環保意識的行動計劃。
級別	4
學分	4 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備環境管理知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述進出口作業對環保的影響</li> <li>• 使用廣泛技能，提倡公司的環保意識</li> <li>• 應用技巧對室內問題作出環境評估（如：建築服務系統的操作及維修、測量及監察設備、生物污染、室內空氣質素、有害物質、室內照明及室內噪音等）</li> </ul> </li> <li>2. 推動在工作場所的環保 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 釐定進出口作業的預期環保意識水平</li> <li>• 收集員工對環保的意見</li> <li>• 找出實際環保意識和預期水平之間的差距</li> <li>• 成立負責縮小環保意識差距的小組</li> <li>• 發展環保方案，加強公司的環保意識，例如：舉辦宣傳活動、培訓課程及研討會等</li> <li>• 開展實施方案的行動計劃</li> </ul> </li> <li>3. 進一步加強在工作場所的環保意識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期評估方案成效</li> <li>• 提出建議，進一步加強公司的環保意識</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠進行差距分析，找出實際環保意識與預期水平之間的差距</li> <li>• 能夠發展及實施能加強環保意識的改善方案</li> <li>• 能夠檢討改善方案的成效</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	進行環境審核
編號	105338L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責訂立環境審核步驟的從業員。
級別	5
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備環境審核的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述環境審核流程</li> <li>• 描述國際及本地的環境監管規定</li> <li>• 能使用廣泛的環境審核方法及技術，例如：觀察及抽樣調查</li> </ul> <p>2.1. 準備環境審核</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認進出口操作的相關行為守則及監管規定</li> <li>• 辨認需要接受審核的工作流程、設施及文件</li> <li>• 確定審核的技術和/或校準要求，例如：測量空氣污染、噪音污染，以及水質污染</li> <li>• 確定合適的審核時間表</li> <li>• 計劃審核時間表，確保相關程序可在預定的時距及時段內進行</li> <li>• 調整審核頻度，確保對業務運作的影響降至最低</li> <li>• 聯絡適當人士並預約審核安排</li> </ul> <p>2.2. 進行環境審核</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確認環境審核的操作程序及評估方法</li> <li>• 收集相關資訊，例如：進行觀察、收集數據和文件，及量度空氣質量</li> <li>• 分析資訊，並提交初步結果</li> <li>• 將初步結果向管理層和相關人士交代</li> <li>• 提交最終報告，說明環境績效</li> <li>• 提出持續改善方案</li> </ul> <p>3. 為持續改善，在審核後作出檢討</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在審核後作出檢討，找出實際和理想環境績效之間的差距</li> <li>• 提出可取得理想成效的行動計劃</li> <li>• 提出有效的持續改善建議</li> </ul>
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>• 能夠準備環境審核</li> <li>• 能夠執行環境審核及彙報結果</li> <li>• 能夠為持續改善，在審核後作出檢討</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	制定計劃執行公司競爭策略
編號	105339L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行公司策略，爭取可持續發展競爭優勢的從業員，工作亦涉及評估所提出策略的資源要求，並開展執行計劃。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備策略流程的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能辨認所需資源</li> <li>• 使用廣泛技能就配合所提出的策略，重整公司文化及架構</li> <li>• 使用廣泛技能推行改變</li> </ul> </li> <li>2. 策略執行管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出執行所提出策略的所需資源</li> <li>• 進行資源審核，檢查資源是否充足（以數量計算）、充分（以狀態或質量計算）及可用</li> <li>• 為符合發展及控制所需資源，進行財務規劃、人力資源規劃、物質資源規劃和智力資源規劃</li> <li>• 評估組織文化是否適合執行所提出的策略</li> <li>• 評估組織架構是否適合執行所提出的策略</li> <li>• 開展能實踐所選策略的行動計劃</li> </ul> </li> <li>3. 有效管理策略性改變 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向受影響的持份者說明改變的原因及範圍</li> <li>• 邀請受影響的持份者參與發展及執行流程</li> <li>• 有效管理為實施所提出策略的改變</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠管理策略的實施狀況，以取得可持續發展的競爭優勢</li> <li>• 能夠管理為執行所提出策略的改變</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「策略管理」職能範疇

名稱	進行業務發展可行性分析
編號	105340L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責執行可行性分析的從業員，工作涉及探討新經營理念，決定理念是否能創立成功企業。
級別	5
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備可行性分析的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述業務發展可行性分析的關鍵要素，例如：行業和市場可行性分析及財務可行性分析</li> <li>• 使用廣泛技能有效探討其他進出口作業經營理念的可行性，例如：橫向發展、縱向發展、發展新產品或服務</li> <li>• 使用廣泛技能，評估將理念轉為成功進出口業務的可能</li> </ul> <p>2.1. 進行行業及市場分析</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用宏觀方法評估業務的吸引力，例如：相對行業的規模、增長速度、盈利能力及競爭水平</li> <li>• 採用有用工具（例如：以「五力矩陣」分配可影響業務吸引力的量化評分條件）研究行業的影響力，五力包括：（1）與業內競爭對手的狀況，（2）業內供應商的議價能力，（3）客戶的議價能力，（4）業內新對手的威脅，及（5）替代產品或服務的威脅</li> <li>• 評估所提出業務可為公司帶來的合理銷售額和利潤潛力</li> <li>• 辨認有潛力的進出口業務</li> <li>• 匯報研究結果，並通過所提出的業務、市場佔有率、市場分段、增長速度、從其他競爭對手中突圍而出的基礎及發展成功業務的可能性，來找出具潛質的業務</li> <li>• 在經營新業務前，使用業務原型工具測試所提出的經營模式</li> <li>• 提出可為有潛質的業務增加銷路的建議</li> </ul> <p>2.2. 進行財務可行性研究</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認推行所提出業務的所需資源</li> <li>• 以資本要求及能否從相關渠道（例如：商業銀行、政府資助計劃）獲得融資來評估財務可行性</li> <li>• 估計業務收益和現金流</li> <li>• 提出可增加有潛質業務投資回報和盈利能力的建議</li> </ul>
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>• 能夠分析行業及市場，評估所提出業務的銷路</li> <li>• 能夠辨認經營新業務所需的資源</li> <li>• 能夠評估財務可行性分析，並能作出增加投資回報率的建議</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	開展業務計劃
編號	105341L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責計劃業務、總結公司營運及財務目標，並提出能如何實現目標的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備計劃業務的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用廣泛技能辨認公司的營運及財務目標</li> <li>• 使用廣泛技能辨認定公司的方針和策略</li> <li>• 使用廣泛技能辨認公司的過去、現在及預期業績</li> </ul> </li> <li>2.1. 制定公司背景資料 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集公司背景資料，包括願景、使命、價值觀及目標</li> <li>• 準備一份能突出過去重要事件點滴的公司簡短經營歷史</li> <li>• 描述公司過去及現在的成就</li> <li>• 詳述管理層資料如：資歷及經驗</li> <li>• 概述公司的產品和服務</li> </ul> </li> <li>2.2. 進行業務分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析市場以找出商機和/或威脅</li> <li>• 決定公司的競爭優勢及市場推廣策略</li> <li>• 分析財務說明公司的財務狀況</li> </ul> </li> <li>2.3. 辨認營運和財務目標及實現目標的途徑 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司未來的經營目標，並解說如何可實現目標</li> <li>• 辨認公司的財務狀況，說明如何令未來收入和現金流實現公司的財務目標</li> </ul> </li> <li>3. 有效運用業務計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以業務計劃為藍圖，指引公司的發展策略</li> <li>• 因應環境變化及新出現的機遇和/或威脅，不斷修改業務計劃</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠收集資訊開展業務計劃</li> <li>• 能夠進行業務分析及準備介紹公司營運及財務目標的文件</li> <li>• 能夠使用業務計劃有效地指引公司的策略發展</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	制定地區性營運策略
編號	105342L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責評估進出口作業營運環境及制定地區性營運策略的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備地區性營運策略的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述進出口業的營運策略</li> <li>• 描述本地經濟狀況</li> <li>• 描述本地政治形勢及政府的進出口、基建和投資政策</li> <li>• 描述營商環境及本地對市場參與的限制</li> <li>• 掌握公司與業務合作夥伴、代理商及營運商的業務網絡</li> <li>• 使用廣泛技能評估競爭對手及其市場佔有率</li> </ul> </li> <li>2. 制定地區性營運策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集本地進出口作業內外部營商環境的數據及資訊</li> <li>• 進行「強弱機遇及威脅分析」( SWOT ) 評估內外部營商環境</li> <li>• 評估政府限制對業務運作的影響</li> <li>• 評估其他環境因素 ( 例如：經濟狀況、科技及社會變化 ) 對業務運作的影響</li> <li>• 辨認公司的長期及短期營運目標</li> <li>• 找出客戶要求</li> <li>• 辨認不同營運策略的利弊及執行策略所需的資源</li> <li>• 制定適合本地的營運策略</li> <li>• 評估現時業務運作以配合業務策略所需作出的轉變</li> <li>• 利用地區營運策略實現公司的經營及財務目標</li> </ul> </li> <li>3. 持續改善營運策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展適合監察地區性營運策略的檢討流程</li> <li>• 確定預期結果，並定期檢討成果</li> <li>• 因應轉變調整地區性營運策略，並將公司的營運風險降至最低</li> <li>• 提出可持續改善地區性營運策略的建議</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠分析制定地區性營運策略的條件</li> <li>• 能夠檢討地區性營運策略以作持續改善</li> </ul>
備註	----



**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	制定區域性營運策略
編號	105343L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責為分析業務的內外條件以制定區域性營運策略的從業員。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備區域性營運策略的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述進出口業的營運策略</li> <li>• 描述本地及區域經濟狀況、政治形勢及各政府對進出口、基建和投資的政策</li> <li>• 描述進入及參與區域市場的限制</li> <li>• 掌握公司與區域業務合作夥伴的業務網絡</li> <li>• 使用廣泛技能評估本地和區域競爭對手及其市場佔有率</li> <li>• 使用廣泛技能評估區域的內外部營商環境</li> </ul> </li> <li>2. 制定區域性營運策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關數據和資訊，以評估本地及區域的營商環境</li> <li>• 進行「強弱機遇及威脅分析」( SWOT ) 評估區域的營商環境</li> <li>• 評估政府限制對區域性業務營運的影響</li> <li>• 評估其他環境因素對區域性業務營運的影響 ( 例如：經濟狀況、科技和社會變化 )</li> <li>• 辨識公司的長短期區域性營運目標</li> <li>• 提供一系列的區域性營運策略，通過區域性整合加強合作</li> <li>• 找出策略選項的利弊及執行區域性策略所需的資源</li> <li>• 選擇合適的區域性營運策略，以確保業務運作能滿足區域客戶的需要</li> <li>• 就配合區域性業務策略，評估現時區域性營運所需作出的轉變</li> <li>• 確保所選區域性營運策略與公司本地營運策略保持一致</li> <li>• 確保所選區域性營運策略能實現公司的經營及財務目標</li> </ul> </li> <li>3. 持續改善營運策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定預期結果，並收集相關資訊/數據監控公司業績</li> <li>• 為確保能達到預期成果作出調整</li> <li>• 開展合適的評估流程，定期作出檢討，以持續改善區域性營運策略</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠分析制定區域性營運策略的條件</li> <li>• 能夠持續改善，檢討區域性營運策略</li> </ul>
備註	

## 「策略管理」職能範疇

名稱	制定人力資源管理策略
編號	105344L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，工作涉及制定適合實現公司目標的人力資源策略，並提出可改善員工表現的建議。
級別	5
學分	7 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備人力資源管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述人力資源管理，包括：人力資源規劃、工作設計、招聘和甄選、培訓和發展、績效評估及管理</li> <li>• 描述公司的人手狀況及其人力資源發展方針</li> <li>• 描述進出口業的人力資源市場情況及其特徵</li> <li>• 描述《僱傭條例》( 香港法例第57章 )</li> </ul> <p>2.1. 辨認及評估能影響人力資源策略發展的條件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認公司目標</li> <li>• 辨認公司的人力資源需要</li> <li>• 分析人力市場的供求情況</li> <li>• 預測公司的人力需求，例如：流失率及退休員工人數</li> <li>• 找出及評估能影響人力資源發展的因素</li> <li>• 評估人力資源市場的薪酬福利趨勢</li> <li>• 評估公司的招聘及挽留方針</li> <li>• 評估公司獎勵制度的成效</li> <li>• 評估公司的培訓及發展需要</li> <li>• 評估公司的工作文化</li> </ul> <p>2.2. 發展公司的人力資源策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 概述對員工的要求以確保員工符合資格、稱職及能夠實現公司目標</li> <li>• 檢查現時人力資源各組成部分的情況</li> <li>• 制定切合公司要求的人力資源管理策略</li> <li>• 確保所定的人力資源策略能符合監管規定</li> </ul> <p>2.3. 管理員工表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辨認表現要求</li> <li>• 釐定評估員工表現的績效指標</li> <li>• 收集評估員工實際績效的資訊/數據</li> <li>• 找出績效差距</li> <li>• 就員工的實際與預期績效差距，給予反饋意見</li> <li>• 找出並選擇可改善員工表現的適當措施 ( 例如：培訓和發展、招聘和挽留、獎勵計劃 )</li> <li>• 執行既定的措施</li> </ul> <p>3. 作出可改善員工表現的建議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期檢討人力資源策略</li> <li>• 評估人力資源策略的成效</li> <li>• 提出持續改善的有效建議</li> </ul>
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>• 能夠辨認並評估影響人力資源策略發展的條件</li> <li>• 能夠發展人力資源策略</li> <li>• 能夠管理員工表現</li> <li>• 能夠提出改善員工績效的建議</li> </ul>
備註	

## 「策略管理」職能範疇

名稱	培養創新工作環境
編號	105345L5
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責通過提倡「發散」(divergent)及「收斂」(convergent)思維培養創新工作環境的從業員。
級別	5
學分	5 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備創新的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述創新技巧，例如：「發散思維」(divergent thinking) ( 即能提出原創、多樣化理念及複雜意念 ) 及「收斂思維」(convergent thinking) ( 即能評估新意念 )</li> <li>• 描述可促進員工開創新意念的技能</li> <li>• 描述可促進員工評估新意念的技能</li> </ul> <p>2.1. 培養創新技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 採用「問答」方式開創新意念，例如：現時有甚麼產品？公司的產品與市場上的其他產品有何差別？客戶需要些甚麼產品？能否推出這些新產品？公司如何生產這些產品？是否有更好的方法生產這些產品？</li> <li>• 使用方法如「腦力激盪」(brainstorming)及「詞義聯想」(word associations)等，開發創新和有創意的意念</li> <li>• 列出多項新意念</li> <li>• 使用「問案」方式幫助學員評估新意念，例如：新意念是否可行？新意念能否實現特定需要？新意念在技術上是否可行？是否擁有所需資源？將新理念轉為新產品有何風險？新產品能否滿足客戶的要求和需要？新產品是否有利可圖？</li> <li>• 邏輯地評估新意念</li> <li>• 按照特定需要選擇最佳意念</li> <li>• 給予員工使用創新技巧的反饋意見</li> </ul> <p>2.2. 鼓勵創新工作環境</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 編制小組至令創新力提升至最高</li> <li>• 編排各組工作任務，以鼓勵創新工作形式</li> <li>• 領導並帶領組員在工作上勇於創新</li> <li>• 示範實踐創新工作</li> <li>• 監控小組持續實踐創新工作</li> </ul>
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>• 能夠培養創新技巧</li> <li>• 能夠鼓勵創新工作環境</li> </ul>
備註	----

## 「策略管理」職能範疇

名稱	制定可提升公司表現的競爭策略
編號	105351L6
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定競爭策略的從業員，策略包括公司致力爭取的理想（例如：目標、宗旨或任務）及公司用以實現理想的手段（例如：策略、操作及功能性方針）。
級別	6
學分	8（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備競爭策略的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明基本策略概念，即結果（例如：目標、宗旨或任務）及手段（例如：策略、操作或功能性方針）</li> <li>• 說明制定競爭策略的流程</li> <li>• 使用廣泛技能訂立公司目標</li> <li>• 使用適當技術測試所提出策略的一致性</li> <li>• 使用廣泛技能評估及挑選策略，以取得可持續發展的競爭優勢</li> </ul> <p>2.1. 評估內、外部條件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 將公司的優點及缺點與主要競爭對手比較</li> <li>• 評估行業的機遇及威脅，以界定競爭環境所附帶的風險及潛在回報</li> </ul> <p>2.2. 發展公司競爭策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 界定如何取得業務的長遠競爭優勢</li> <li>• 決定公司的策略目標，例如：提高市場佔有率、鞏固品牌、開發新產品</li> <li>• 設計與目標一致的公司方針</li> <li>• 比較現行和所提出的策略</li> <li>• 使用適當方法（例如：內部一致性、合適環境及合適資源）測試所提出目標及方針是否連貫一致</li> <li>• 開發可行的替代策略</li> <li>• 評估所有替代方案</li> <li>• 選擇適合公司的最佳替代方案，以實現可持續發展的競爭優勢</li> </ul> <p>3. 評估業務策略的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定立目標績效成果（例如：利潤水平、增長率及市場佔有率）</li> <li>• 收集可量度實際績效成果的資訊</li> <li>• 比較實際與目標績效成果，以決定業務策略是否實用有效</li> <li>• 修改手法以確保可取得目標績效成果</li> </ul>
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>• 能夠評估影響公司競爭力的內、外部條件</li> <li>• 能夠決定公司目標，並開展可實現目標的方針</li> <li>• 能夠辨認替代策略，並選擇業務策略</li> <li>• 能夠評估業務策略的成效</li> </ul>
備註	

## 進出口業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「策略管理」職能範疇

名稱	使用創新理念開發新產品/服務或改良現有產品/服務
編號	105350L6
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為開發創新意念，並將新意念演化為嶄新或更佳的产品或服務。
級別	6
學分	8 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備創新知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 說明「破壞性創新」(disruptive innovation)，即以開發新產品或服務取代現有產品或服務的過程</li> <li>• 說明「漸進式創新」(incremental innovation)，即以一系列細微的步驟改善現有產品或服務</li> <li>• 使用廣泛的創新技能開發新意念</li> </ul> <p>2.1. 開發及評估新意念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出所需創新的領域，例如：技術創新、流程創新、業務模式創新、產品創新及服務創新</li> <li>• 與他人合作產生新意念</li> <li>• 分析並思考新意念</li> <li>• 向客戶、小組成員及管理層介紹新意念</li> <li>• 評估從各渠道收集的反饋意見</li> <li>• 修改意念以滿足特定要求</li> <li>• 進行「自我評估」(self-evaluation) 及「同儕評估」(peer-evaluation)，以確保意念能滿足特定要求或可轉成新產品或服務</li> <li>• 評估推出新產品或新服務的可行性</li> </ul> <p>2.2. 鼓勵在工作上追求創新意念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行支持孕育創新意念的工作程序</li> <li>• 建立創新文化，例如：表揚員工的建議及創新意念，協助並培訓開發創新意念</li> <li>• 建立可促進創新發展的工作環境，例如：設計工作環境鼓勵互相交流，孕育意念，並促進創意交流</li> </ul> <p>3. 轉化意念為新產品或服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 轉化新意念為可推出市場的嶄新或更好的產品</li> </ul>
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>• 能夠開發並評估新意念</li> <li>• 能夠鼓勵在工作上追求創新意念</li> <li>• 能夠轉化意念為可行的新產品或服務</li> </ul>
備註	

**進出口業 《能力標準說明》 能力單元**

**「策略管理」職能範疇**

名稱	制定策略企業發展方針
編號	105352L7
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責制定策略企業發展業務的從業員，工作亦涉及開展管理機制，評估所選策略的成效並監控公司的表現。
級別	7
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備企業管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 領會策略發展的重要</li> <li>• 領會建立競爭優勢的重要</li> <li>• 說明策略發展方向及機制，例如：發展內部的有機增長、合併和收購的外部增長、開發先進產品及發展策略聯盟以提高競爭力</li> <li>• 使用廣泛技能進行內、外部評估，令策略發展計劃能迎合業務挑戰及機遇</li> </ul> <p>2.1. 制定策略企業發展方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 開展清晰願景</li> <li>• 將願景演繹成有意義的使命宣言</li> <li>• 進行內部評核，以評估公司的優勢和劣勢</li> <li>• 進行環境掃描，以辨認進出口作業的主要機遇和威脅</li> <li>• 運用進出口業務成功的關鍵因素</li> <li>• 為制定競爭剖析矩陣而進行競爭對手分析，以評估公司面對主要競爭對手的關鍵成功因素</li> <li>• 決定公司的目標和目的</li> <li>• 辨認並挑選適當的策略方向及機制</li> <li>• 評估所選策略的利弊</li> <li>• 選擇適當策略</li> <li>• 開展實施所選策略的行動計劃</li> </ul> <p>2.2. 透過比較使用中策略，評估公司績效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發展量度基準（例如：平衡計分卡）</li> <li>• 監控公司績效，並評估策略的成效</li> <li>• 修改方針、策略及目標，令公司能取得預期績效</li> </ul>
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>• 能夠制定策略企業發展方針</li> <li>• 能夠透過比較使用中策略，評估公司績效</li> </ul>
備註	

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和質負責</li> <li>- 對他人的工作成果的量和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>- 能夠顯示出領導才能及/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>