



## BA423039M 電子物流及供應鏈管理證書 (Certificate in E-Logistics and Supply Chain Management)

資歷架構級別: 3	資歷學分: 34
資歷名冊登記號碼: 20/000532/L3	資歷名冊登記有效期: 01/09/2020 至 31/08/2026

### 課程內容 (總時數 102 小時):

必修科目	內容	時數 (小時)
BMT3838 電子物流及電子訊息交換	<p><u>物流業的電子訊息交換</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司與相關單位之間進行網上物流的作業流程</li> <li>2. 電子文件或訊息發送所採用的技術、保安程序和要求</li> <li>3. 網上物流作業的相關法律責任和風險</li> <li>4. 電子數據交換</li> <li>5. 數碼貿易運輸網絡</li> <li>6. 電子訊息交換標準、格式和技術的共容</li> </ol> <p><u>物流業的電子商貿作業程序</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電子商貿的種類</li> <li>2. 物流運作與電子商貿</li> <li>3. 電子物流的相關法律責任和風險</li> <li>4. 電子物流作業程序</li> </ol> <p><u>物流業的服務網絡平台</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流業網絡平台功能</li> <li>2. 物流業網絡平台進行貨物追蹤及交易</li> <li>3. 記錄及儲存網絡平台進行的操作活動</li> <li>4. 物流業網絡平台的電子保密功能管理</li> <li>5. 物流業網絡平台的文件和資料</li> </ol>	36

<p><b>BMT3839 電子物流及供應鏈管理</b></p>	<p><u>供應鏈與全球物流</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 供應鏈的基本結構</li> <li>2. 供應鏈的相關流程</li> <li>3. 全球一體化與供應鏈</li> </ol> <p><u>電子採購與供應鏈整合</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 傳統採購流程和決策</li> <li>2. 供應商質量管理</li> <li>3. 成本管理及價格分析策略</li> <li>4. 處理出入口及相關之貿易文件</li> <li>5. 全球性採購之相關問題及解決方案</li> <li>6. 電子採購的整合</li> </ol> <p><u>電子貨存管理與供應鏈整合</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 傳統貨存管理的基本流程</li> <li>2. 各類貨存策略及比較</li> <li>3. 貨存管理與內部控制</li> <li>4. 電子貨存管理的整合</li> <li>5. 貨存管理的控制與優化</li> </ol> <p><u>供應鏈管理方案</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 供應鏈的流程管理</li> <li>2. 供應鏈的人力資源管理</li> <li>3. 物流技術與供應鏈管理</li> <li>4. 全球物流與風險管理</li> <li>5. 如何制訂供應鏈管理方案</li> </ol>	<p>30</p>
<p><b>BMT3840 物流業市場推廣及客戶服務</b></p>	<p><u>物流業的營銷分析及建議</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分析客戶的貨運需要</li> <li>2. 分析市場上主要對手提供的服務及特點</li> <li>3. 按客戶需求針對性提出不同建議，並分析各建議的利弊</li> <li>4. 把客戶要求及相應競爭對策轉化為建議書的重點</li> <li>5. 撰寫物流業的營銷建議</li> </ol> <p><u>物流業的客戶服務管理</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 傳統採購流程和決策</li> <li>2. 物流業相關的客戶服務</li> <li>3. 影響客戶對服務整體印象的因素</li> <li>4. 服務循環系統</li> <li>5. 客戶滿意度與員工服務的關係</li> <li>6. 優良客戶服務的要素</li> </ol> <p><u>物流業的客戶投訴及處理</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客戶意見對公司發展的重要性</li> <li>2. 不同客戶與公司的關係</li> <li>3. 處理客戶投訴的要點</li> <li>4. 客戶對服務質量的要求</li> <li>5. 根據公司的既定程序與守則</li> <li>6. 運用不同的溝通及回應方法重建、維持以至強化公司與客戶之間的關係</li> <li>7. 對投訴個案作出檢討並提出適當的改善方案</li> </ol>	<p>18</p>

<p><b>BMT3841 物流業品質管理</b></p>	<p><u>管理貨運及物流服務質素</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 品質管理的概念</li> <li>2. 管理理念在服務質量控制的應用</li> <li>3. 品質管理系統、政策及目標</li> <li>4. 貨運及物流服務的程序及方法</li> <li>5. 貨運及物流服務各環節中各員工的權責及溝通模式</li> <li>6. 客戶對質素的回饋渠道及方式</li> <li>7. 量化品質管理情況及問題</li> <li>8. 服務質的評定及改善</li> </ol> <p><u>物流業的品質管理培訓</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人力資源及人力質素在品質管理系統上的重要性</li> <li>2. 品質管理相關的人力資源政策</li> <li>3. 貨運及物流業的能力標準</li> <li>4. 監管機構及法例對現有員工及新加入員工的培訓要求</li> <li>5. 培訓及課程項目所需要的管理技巧</li> <li>6. 基本品質管理課程及培訓項目</li> <li>7. 選擇合適的培訓機構</li> <li>8. 培訓成效檢討</li> </ol> <p><u>物流業的環境管理程序</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流公司的環境管理系統</li> <li>2. 環境管理工作程序對環境影響的重要性</li> <li>3. 貨運及物流服務的作業流程及相關的環保要求</li> <li>4. 貨運及物流有關的環境管理工作程序及有關國際標準</li> <li>5. 貨運及物流服務的環境管理工作及監察程序</li> </ol>	<p>18</p>
-------------------------------	---	-----------

## 一般入學要求:

- 具相關工作經驗或現正受聘於相關行業；及
- 完成中五(舊學制)或中六(新高中學制)或同等學歷；或
- 持有過往認可資歷架構(RPL)下第二級或以上的相關資歷並通過入學面試或筆試；或
- 完成獲「課程委員會」認可的「資歷架構」第二級別之相關證書課程並通過入學面試或筆試；或
- 持有「課程委員會」認可及可核證之過往學習及 / 或工作經驗並通過入學面試或筆試。

## 授課語言:

中文教材，粵語授課

## 證書頒授:

成功完成課程內所有科目並通過評估及出席率達 70%

## 課程查詢:

課程主任黃先生

電郵：jackywong@vtc.edu.hk

電話：2708-6401

## 課程及報名網站

