

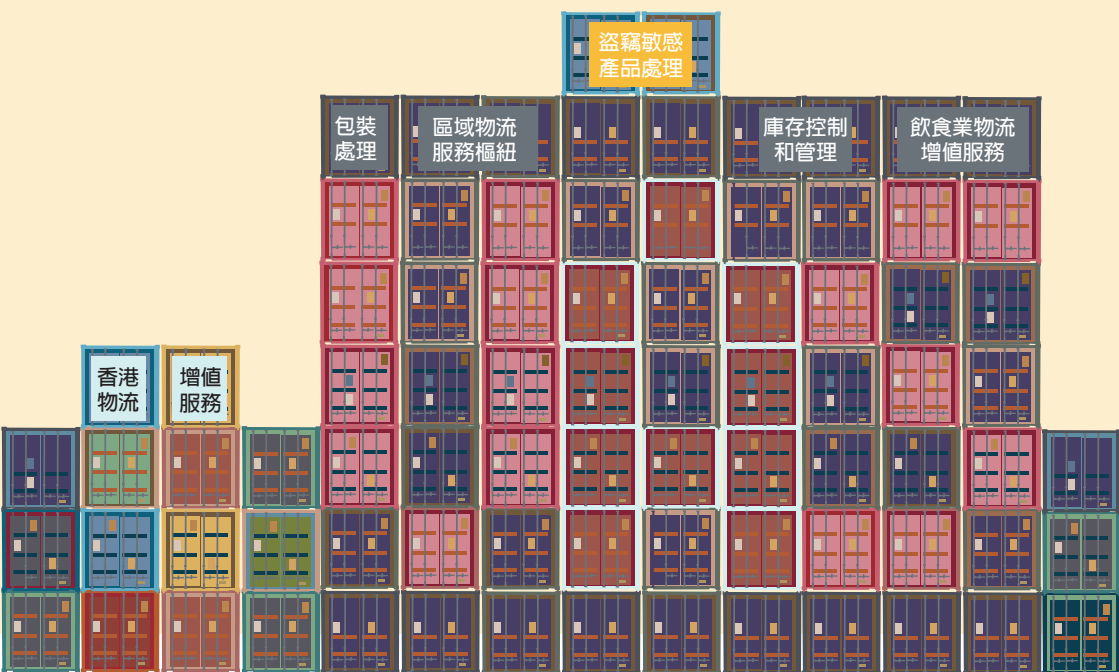
物流增值服務

Logistics Value Added Services

優化企業供應鏈管理方案

www.LogisticsVAS.com

盜竊敏感產品處理



蔡經倫 陳鏡治 黃樂恆 林秋儀 編著

主辦機構



THE HONG KONG
POLYTECHNIC UNIVERSITY
香港理工大學
DEPARTMENT OF INDUSTRIAL AND SYSTEMS ENGINEERING
工業及系統工程學系

協辦機構



資助機構

「中小企業發展支援基金」撥款資助
Funded by SME Development Fund
工業貿易署
Trade and Industry Department

編著 : 蔡經倫、陳鏡治、黃樂恆、林秋儀
學術顧問 : 香港理工大學工業及系統工程學系
資料整理 : 「物流增值服務」項目團隊

聯合出版：
香港理工大學工業及系統工程學系
香港九龍紅磡
電話：(852) 3400 3248
傳真：(852) 2362 5267
電郵：Ram.Wong@LogisticsVAS.com
網頁：<http://www.LogisticsVAS.com>

香港物流協會
香港九龍達之路78號生產力大樓地庫一樓
電話：(852) 2777 9656
傳真：(852) 3421 2477
電郵：info@hkla.org.hk
網頁：<http://www.hkla.org.hk>

ISBN 978-988-13327-6-9

鳴謝: (排名不分先後)

香港特別行政區政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助

項目顧問：
蔡經倫博士 陳鏡治教授 鄭會友先生 林炳華先生 李學義先生
吳惠群博士 李應鴻博士 劉家漢先生 何道森博士

所有曾協助此「物流增值服務的培訓課程 — 提升以中小企業模式運作的物流服務公司之競爭能力 (第二部)」項目的人士、公司及支持機構

©2014 香港理工大學工業及系統工程學系、香港物流協會

All rights reserved.
No part of this publication may be reproduced in any form, whether in electronic retrieval system or otherwise, without the prior written permission of the publisher / copyright owner / designer.

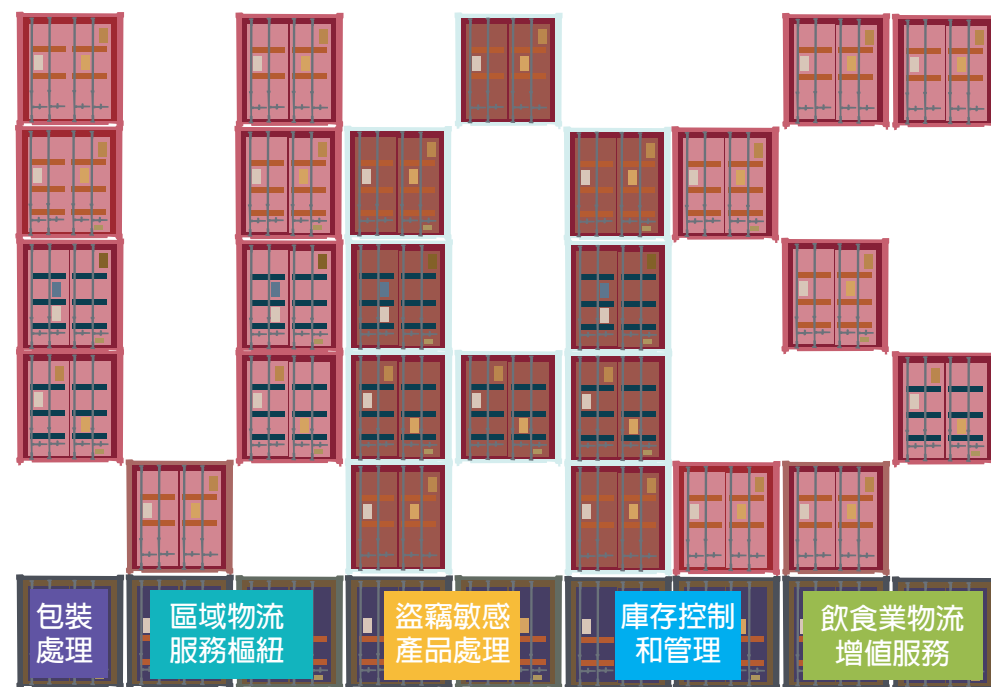
版權所有 翻印必究
任何人士未經出版者、編著者或設計者同意，不得擅自採用任何電子或機械技術，以及其他方式翻印或使用本刊物內的資料。

物流增值服務

Logistics Value Added Services

優化企業供應鏈管理方案

盜竊敏感產品處理



蔡經倫 陳鏡治 黃樂恆 林秋儀 編著

中小企、創業者、管理人員必讀

在此刊物上／活動內（或項目小組成員）表達的任何意見、研究成果、結論或建議，並不代表香港特別行政區政府、工業貿易署或中小企業發展支援基金及發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（機構支援計劃）評審委員會的觀點。

目錄

盜竊敏感產品處理



- I 盜竊敏感產品的簡介
- II 保安及監察作為物流增值服務
 - 應用在貨品上的保安及監察技術
 - 無線射頻識別
 - 物流貨品追蹤裝置
 - 電子商品防竊防損系統
 - 應用在物流上的保安及監察方案
 - 倉庫管理
 - 車隊管理
 - 人力資源管理
- III 香港「認可經濟營運商」計劃
- IV 釐清失竊責任
 - 風險管理方案
 - 保險
- V 中小企的啟示





盜竊敏感產品的簡介

在運送商品途中，物流服務商除了避免運送延誤和商品損壞外，同時亦要減低失竊的機會。雖然香港的盜竊率不高，在香港境內運送商品屬於相對安全，但當那些商品是要運送到發展中國家，出現失竊的機會便會增加。因此，香港中小企物流服務商若能有效處理盜竊敏感產品、掌握相關的保安及監察技術，不但能滿足整體客戶的需求，提升服務的價值，同時亦對提升香港於鄰近亞太地區中作為區域物流樞紐港的競爭能力極為重要。

其實，不少人心目中盜竊敏感產品即相等於高價值產品，如珠寶、手錶、電子零件及消費類電子產品、美酒、醫學儀器和現金。然而，當處理盜竊敏感產品的時候，一些涉及私隱或商業秘密的產品、隱性高價值產品或低價值但容易遭到盜竊的產品卻往往被忽略。當處理一些涉及私隱或商業秘密的產品，如新產品原型、樣品、考試卷、金融和法律方面的機密文件和合約等，物流服務商必須加強保安及監察，以減輕失竊的風險，確保這些產品在運送途中沒有被其他人拆開和閱讀。

另一類盜竊敏感產品是隱性高價值產品，例子包括工具車、測量儀、藥物和坑渠蓋等。一般而言，普通人不會盜竊坑渠蓋，但若果保安及監察技術存在漏洞，那麼坑渠蓋被竊並當作廢鐵賣，所涉及的金額亦不少。另一方面，常見的低價值但容易被盜竊的產品有電池、手機外殼等。由於這些產品體積較小，市場需求亦十分龐大，因此失竊的風險亦較高。

我們可統稱以上都是需要監察的產品，物流服務商的目標是提供保安及監察有關產品的增值服務，從而減低產品被盜竊的風險。

保安及監察作為物流增值服務

應用在貨品上的保安及監察技術

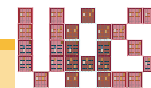
現今物聯網發展一日千里，除改變市民的消費模式外，亦為物流業帶來無限商機。物流服務商可應用電子標籤將貨品上網聯結，在物聯網上查找它們的具體位置。因此通過物聯網可以集中管理、控制付運貨品，減低貨品失竊的機會。處理盜竊敏感產品的其中一個方法，就是把保安及監察技術裝置跟隨貨品一同運送。

無線射頻識別

無線射頻識別(Radio Frequency Identification, RFID)是一種無線通訊技術，通過無線電訊號去識別特定物品並讀寫相關數據。在整個識別的過程中，讀寫器都不需要與物品之間建立機械或者光學接觸。因此，利用無線射頻識別去處理盜竊敏感產品的其中一個好處就是避免讀寫器因接觸產品而導致產品損毀。當處理盜竊敏感產品附上了無線射頻識別的標籤，無線電的訊號就能從擁有無線電頻率的電磁場，把數據從標籤上傳送出去，自動辨識與追蹤該產品。

雖然無線射頻識別提高了貨品位置的透明度，有助減低貨品失竊的風險，但只限於運送過程中的幾個檢查點。因此，當處理盜竊敏感產品時，若果客戶需要掌握檢查點與檢查點之間的貨品狀況和位置，單靠無線射頻識別技術未必足夠。





物流貨品追蹤裝置

針對以上問題，有跨國物流公司早前用了兩年時間研發出一種像飛機黑盒般的高科技裝置，面積與一個CD盒相若，約重213克。這個物流貨品追蹤裝置可內置多種傳感器，包括：溫度、濕度、氣壓、光線、撞擊、衛星定位等，能確保盜竊敏感產品的安全。這裝置還內置了GSM晶片，可透過合作的流動通訊網絡商及其漫遊服務，不論裝置位於那個國家或地區，都可以將有關貨品狀況的資訊，接近實時地自動傳送給生產商或買家。生產商或買家亦可隨時網上查閱有關貨品狀況的資訊，毋須進行任何資訊系統的整合或升級。

若處理一些涉及私隱或商業秘密的貨品，物流服務商可以把這物流貨品追蹤裝置連同光線傳感器放在包裝內。如果裝置在密封的包裝內偵測到光線，這表示產品有可能曾被人拆開和閱讀。配合了衛星定位功能和GSM晶片，物流貨品追蹤裝置亦會自動更新、匯報貨品位置，即使不幸地發生盜竊事件，亦提高了追溯被竊貨品的機會。

電子商品防竊防損系統

電子商品防竊防損系統 (Electronic Article Surveillance, EAS) 是一種利用感應標籤，以及防竊防損系統偵測設備來保護資產和商品，防止店舖盜竊的保安系統。感應標籤有分為可棄式或循環式。若有功能未被取消的可棄式標籤，或付款台沒拿掉的循環式標籤，經過商店出口感應區時，警報器將會被觸發而響起。

一般而言，電子商品防竊防損系統所用的感應標籤分為無線射頻 (Radio Frequency, RF)，聲磁 (Acousto Magnetic, AM) 及電磁波 (Electro Magnetic, EM)。

無線射頻標籤

無線射頻標籤由一個感應器（線圈）及一系列電容器所組成。訊號發射器發出無線電訊號，致使被激活的標籤產生共鳴，接收器會檢測訊號的相位差。要取消可棄式標籤的功能時，只需將標籤置於付款台的高能量的發射器下，使內嵌的保險絲燒毀，甚至破壞一部份的電容器。

聲磁標籤

聲磁標籤由兩條金屬條組成，激活時金屬條處於磁化狀態。訊號發射器發出脈衝訊號，令金屬產生振盪。當訊號在標籤內仍產生共鳴，標籤會被接收器檢測到。要取消可棄式的聲磁標籤，只需在付款台將標籤消磁即可。

電磁波標籤

電磁波標籤激活時金屬條或線圈處於消磁狀態。低頻的交流電從發射器發出，誘發標籤產生諧振，接收器透過訊號處理從而檢測到標籤。要取消可棄式的電磁波標籤時，在付款台將標籤磁化，過程剛剛和聲磁標籤相反。

日常在商店出口處看到的柱腳是電子商品防竊防損系統的訊號發射器和接收器。系統的柱腳在感應區內檢測激活了的標籤，訊號從發射器發出，被標籤再散發後，被接收器接收。這些柱腳可以作為一種警告，減低商品被盜的機會。另外，有些系統可以使用單一柱腳作為訊號發射及接收，訊號發射器及接收器亦可以隱閉在出口處。





應用在物流供應鏈上的保安及監察方案

香港現時除了處理高價值貨品外，很多貨品亦會轉口至其他國家和地區。因此，物流服務商有需要制定完善的物流方案來處理貨運。為減低盜竊的風險，物流服務商除了把保安及監察技術裝置跟隨貨品，亦應該把保安及監察的範圍擴展到物流活動上。一旦貨品不幸地在運送途中被盜，亦可以利用保安及監察技術知道貨品是在那一個利益相關者的手上出現問題，從而可追討相關責任。

倉庫管理

倉儲是一項重要的物流活動，融於整個物流系統之中。倉儲的功能在現今已不僅限於單純的存儲功能了，還提供額外的增值服務如流通加工、包裝、貼標籤等，從而實現倉庫的額外增值功能，提高收益、提升客戶滿意度。當處理盜竊敏感產品時，利用保安及監察技術去確保產品在倉庫時的安全，減低盜竊的風險，已經是倉庫管理方面的基本要求。



護衛駐守及巡邏

在倉庫管理方面，物流服務商可以增設保安員，在出入口駐守，確保沒有外人闖入倉庫或員工無故把倉內貨品帶走，減低失竊的風險。保安員亦應定時巡邏，一旦發現可疑情況，應立即通知相關人士。另一方面，保安管理工作亦十分依賴保安員的可靠性。因此，物流服務商要加強監管保安員，制定指引規定所有保安員於執勤時須定期向支援中心匯報。

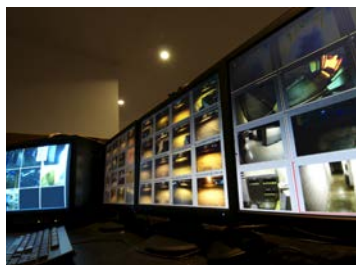
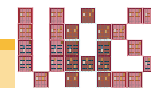


警報系統

倉庫未必可以每天二十四小時單靠人手去擔任保安的工作。為了確保貨物在倉庫內的安全，物流服務商可以在倉庫設置警報系統，在非工作時間內開啟警報系統，加強保安。當有異常情況發生時，如夾萬門或出入口門閘被觸動，警報系統會即時感應得到。一般而言，警報系統在感應到異常情況後，可以直接撥打999、通知公司的有關人士跟進或留下紀錄。物流服務商可評估產品被盜的風險去決定收到警報後的處理方法。收到警報後，物流服務商或相關人士應立即查核警報的準確性，並作出適時的跟進。



物流服務商在使用警報系統時，亦應計劃如何處理誤報的問題。例如當發現是老鼠觸動警報系統，而非發生盜竊時，物流服務商應該為警報系統作出檢討，有需要時亦應該調整系統設定，使警報系統一方面能夠起到防止盜竊發生的作用，另一方面亦可以避免出現誤報的情況。



閉路電視監察系統

閉路電視 (Closed-Circuit Television, CCTV) 是指在特定的區域進行視訊的傳輸，並只有在固定的迴路設備裡播放，通常用於需要監測的領域，例如銀行、賭場、機場、軍事基地、警察局和便利店等。閉路電視監察系統可以從一個中央控制室監察到其它不同區域的情況。例如有些區域不適宜人親自去監控或不能每天二十四小時在場，則可以安裝閉路電視監察系統連續的錄影或者按照指示對某些區域進行遠程監控。早期的閉路電視系統使用錄影帶作為儲存媒體，近幾年已改用單顆或多顆硬碟作為儲存媒體，省卻更換錄影帶及保存所帶來的不便。如果要求更高的錄影容量與反應速度，也有使用磁碟陣列卡來加強錄影儲存能力。目前的閉路電視監察系統已經發展到用數位視訊錄影機把影像大量、清晰地錄影下來，並對保存的影像進行分析或其他操作。



為了確保貨物在倉庫內的安全，現時很多物流服務商已經在倉庫內安裝了閉路電視監察系統。常用的閉路電視監察系統可以是拍下照片或是錄影。物流服務商可根據用電量、需要的錄像容量去選擇合適的閉路電視監察系統。如果閉路電視的錄影鏡頭被安置在顯眼位置，每個被訪者的容貌會被拍下，有助減低盜匪對貨物下手的機會。

車隊管理

盜竊敏感產品離開倉庫後，會被放上貨車並安排運送。在運送的過程中存有不少失竊的風險。因此，有效的車隊管理是處理盜竊敏感產品的其中一個致勝的關鍵。全球衛星定位系統是常見的物流保安及監察技術，能有效管理車輛運作，減低失竊風險。

全球衛星定位系統和北斗衛星導航系統

全球衛星定位系統是由美國政府於上世紀七十年代開始研製，歷時20年，耗資200億美元，於1994年全面建成，能為全球近98%地區提供準確的定位、測速和高精度的時間標準。使用者只需擁有全球衛星定位系統接收機即可使用該服務。因此，全球衛星定位系統在交通運輸、海洋漁業、水文監測、氣象測報、森林防火、通信時統、電力調度、救災減災和國家安全等領域已經得到廣泛應用。另外，俄羅斯GLONASS全球衛星導航系統作用和美國的全球衛星定位系統、歐洲的伽利略衛星定位系統相似。最早開發於前蘇聯時期，後由俄羅斯繼續該計劃。俄羅斯於1993年開始獨自建立自己的全球衛星導航系統，該系統2007年底開始運營，到2009年底，其服務範圍已經拓展到全球。

隨著中國的崛起，中國投放了人民幣數百億元開始研製自己的衛星導航系統，並於2003年建成了北斗衛星導航系統 (BeiDou Navigation Satellite System, BDS)，是繼美國和俄羅斯後成為世界上第三個擁有自主衛星導航系統的國家。目前，北斗系統已經可以向亞太大部分地區提供精度在10米左右的導航服務，測速精度在每秒0.2米左右，導航精度基本可以與美國的全球衛星定位系統持平。此外，北斗衛星導航系統的特別之處是能把導航與通信緊密結合起來，可提供告知位置、發短訊服務，讓對方知道自己的位置。這個被稱為「中國版GPS系統」的北斗導航系統預計在2020年將形成全球覆蓋能力。



車隊管理

在車隊管理方面，全球衛星定位系統帶來的好處是相向的。一方面可以為物流服務商追蹤車輛和規劃路線，為客戶提供增值服務。另一方面，發貨者和收貨者亦可以在網上實時查閱貨物的位置，確保貨物安全。衛星定位功能對管理車隊有以下三個作用：

1. 車隊追蹤

全球衛星定位系統能為客戶提供實時的車隊追蹤服務，即全程監控貨品流程，以便向客戶傳遞實時訊息。只要車輛安裝了全球衛星定位系統，網上地圖會定時自動更新車輛位置，保障車輛和貨品安全。用戶可以在電子地圖上劃分不同區域，當車輛離開了指定區域，用戶會透過電郵及短訊知悉「越區」事宜，從而監控車輛狀況。譬如用戶可以選擇公司範圍作為區域，車輛出入公司便可自動發出電郵及短訊提示，防止員工在非工作時間開車。全球衛星定位系統亦會安裝長火、匙火及咪錶數據線。一旦發生不當行為或異常情況，如超速、停車不熄匙等，用戶會收到電郵及短訊通知，以便作出相應行動去加強管理。

2. 路線規劃

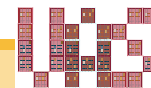
物流服務商可以透過全球衛星定位系統的雲端伺服器及監察平台下載多種報告，分析車隊不同的數據（見表一），從而規劃更省時及安全的路線。在規劃運送盜竊敏感產品的路線的時候，物流服務商需要考慮的不只是時間因素，還有安全因素。物流服務商可以為不同異常情況設定警報，作出風險評估。一旦發現車輛離開了規劃好的路線或有不尋常的停車時間，物流服務商應立即與司機通訊，了解情況，減低失竊的風險。

表一：全球衛星定位系統的車隊管理服務報告

報告	數據內容
每日行程報告摘要	- 分段行車時間、停車時間、行駛距離 - 停留次數及停車持續時間；超速及閒置次數
每日詳細位置報告	- 引擎啟動時：每隔30秒或1分鐘行車位置、速度、引擎開關、緯度、經度 - 引擎關閉時：每隔數小時停車位置
重播報告	- 行車時間、距離及最高速度 - 分段停車時間及停留次數
惡劣駕駛報告	- 超速、閒置、惡劣煞車、惡劣加速等情況的時間、速度及持續時間
警報事件摘要	- 根據用戶警報設定的警報事件次數
警報事件詳細報告	- 根據用戶警報設定的警報時間詳細內容：例如時間、速度、位置及種類（例如：區域內或外）
異常事件摘要	- 記錄異常事件如SOS警報、低電警告、拖行或ACC失效警告、感應器開關等
駕駛態度報告	- 惡劣加速及惡劣煞車次數
總使用時間及行駛距離	- 群組內個別資產的總行車時間、距離
資產出入區域及逗留時間報告	- 群組內個別出入用戶自定區域的紀錄（例如出入公司停車場紀錄）

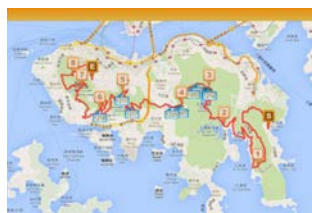
3. 應急方案

利用全球衛星定位系統，物流服務商可以從電子地圖遠程監控車隊，並透過分析車隊管理報告所獲得的數據，制定靈活的應急方案，防止物品被盜。用戶可以利用通訊儀器與司機溝通，一旦路線有更改，可即時通知司機有關的安排。另一方面，司機如有任何疑問，亦可以主動匯告，令車隊的運作有更高的透明度。如果車輛不幸地被盜匪騎劫，用戶亦可以從電子地圖實時地追蹤車輛位置，增加追蹤被盜物品位置的機會。



以下概括了全球衛星定位系統在車隊管理方面的功能：

- 每三十秒在網上地圖更新當前位置
- 網上儲存兩個月的行車紀錄
- 設定超速、越區、閒置、啟動引擎警報
- 電郵及短訊通知不當行為或異常情況
- 多種報告可供下載，提高管理效率
- 節省與司機的通訊成本
- 成本經濟、裝置可租
- 二十四小時電腦系統監察，保障車輛及貨物安全



4. 電子封條

另外，物流服務商亦可以利用電子封條去加強流通貨櫃的安全。電子封條是一個由傳統的供應鏈封條和無線射頻識別標籤組成的電子裝置，主要功能是它可作為對貨物盜竊、走私和破壞的有效屏障，同時亦解決傳統封條所缺乏的安全性。傳統貨櫃封條必須目視加以辨別，難免因為人為有意或是無意的疏忽或是偽造，以致無法發揮預期的效果，甚至引致重大損失。相反，電子封條不僅有鎖的開關功能，而且鎖的開關還要求受控。由於解鎖能量耗用和體積的限制，電控鎖要求可以超低功耗工作，以便延長電控鎖的使用壽命。現時有一些電子封條可長達三星期，充電後可以重複使用，並具有每開啟一次，電控鎖的安全密匙就會自動更改一次的特點。因此，只要比較前後的安全密匙，就可以知道是否有非授權人員開啟過貨櫃，減低貨物被盜的機會。

5. 安裝在車上的閉路電視監察系統

為了確保貨物在車內的安全，在車上安裝閉路電視監察系統亦是一個好的增值服務。但常用的閉路電視監察系統往往未能解決車內的電力、光線等問題。據知坊間已經有一些公司專門研發車上的閉路電視監察系統，可以穩定地拍下照片或是錄影。物流服務商可小心選擇及測試，找

尋合適及專業的车辆專用閉路電視監察系統，令物流供應鏈中的運輸車輛亦可受到閉路電視監察，大大提升保安能力，有助減低盜匪對運輸貨物時下手的機會，令客戶更感到安心。

有了以上管理車輛或車隊的功能，物流服務商或客戶只會在異常情況下才會收到通知，而且可以即時在網上查閱車輛位置，減省了傳統車隊管理的繁複，並可有效地遠程監控及管理車輛運作，減低產品失竊的風險。



人力資源管理

除了在倉庫和車隊方面要做好保安和監察工作外，人力資源方面的管理亦十分重要。要確保貨品不會被盜，有效的保安工作就是限制員工的權限。當處理一些盜竊敏感商品，如高價值商品的時候，物流服務商可以只設定某幾個員工才有權限去接觸或處理這些商品。而當員工要接觸或處理這些商品時，系統要先驗證他們的身份。如果貨品被盜，物流服務商亦可以較容易地掌握盜匪的身份。物流服務商可以把盜竊敏感商品放在保安較嚴密的地方或設備，如夾萬或上鎖的區域等。員工要進出這些地方時，會被要求出示公司員工証，物流服務商用人手或系統紀錄他們的身份。物流服務商可以只設定某幾個員工才有權限去接觸或處理這些商品。當發現員工沒有擁有相關權限時，他們是不可以進內。

這些權限管理不單可以應用於倉庫內，亦可以應用在貨車上。例如物流服務商可以為貨車司機設定權限，當他們要開動某一款車輛，安裝在車上的閱讀器會先閱讀他們的員工証。只有合適或特許的員工才可開動車輛。另外，物流服務商亦可以在車上安裝鏡頭，不但是確保貨品的安全，亦是為了監察員工的行為，防止盜竊發生。另一個好處是防止員工在非工作時間開車，利用公司的資源去賺取外快。



此外，物流服務商亦可加設密碼，只有特定員工才會知道這些密碼，以便加強保安。雖然在員工証的晶片內設定權限和加設密碼十分方便，但對於處理盜竊敏感產品仍存在一定的風險。例如：一旦員工証被弄丟或密碼外洩，盜匪便有機會入手。

要進一步加強保安，物流服務商可利用指紋驗證和人臉辨識技術去確認處理盜竊敏感商品的員工身份，透過識別獨特的生物特徵去提供高強度的身份驗證。指紋驗證技術一般內置智慧卡晶片、指紋處理晶片和掃描式活體指紋圖像感測器。指紋的採集、儲存和驗證可以全部在內部進行，即員工的指紋資訊和密鑰永遠不會在電腦記憶體中出現，安全有效地實現對員工個人資料的保護。另外，人臉辨識技術是利用人的臉型五官來作為身分識別。只要員工在掃描器上亮相，系統會即時萃取臉部特徵值，並與特徵資料進行比對，整個辨識時間不超過1秒鐘。透過指紋驗證或人臉辨識技術，物流服務商可以杜絕了頂替或冒用身份的疑慮，保障了盜竊敏感產品的安全。

保安押運

企業若要運送盜竊敏感產品如一些高價值產品時，亦可交托一些保安押運服務公司去確保物品安全送抵目的地。保安押運服務公司把產品放在專業防彈裝甲車運送，保安運輸人員亦受過專業訓練並且配備武裝。配合車上的保安技術如定位服務、24小時連繫支援中心等，能夠保證貨品在最高的保安規格下，順利送到收貨人手中。因此，交托保安押運服務公司運載盜竊敏感產品的好處包括：減省人手、減少風險，以及減少保險費用。



香港「認可經濟營運商」計劃

「認可經濟營運商」計劃是世界海關組織提倡的概念，旨在促進更安全的國際貿易。海關會對符合安全標準的公司進行認證，獲認證的公司稱為「認可經濟營運商」(Authorized Economic Operator, AEO)，其付運的貨物可獲通關的便利安排。除香港外，多個經濟體系，包括香港大部分主要貿易夥伴，均已推行這項計劃，部分經濟體系更達成相互認可安排，即某經濟體系的認可經濟營運商可藉此享有其他經濟體系提供的通關便利安排。

香港海關與內地海關關於「認可經濟營運商」的互認安排於二零一四年五月十八日起於陸路口岸實施，同年九月一日起亦於空運及海運口岸正式推行。根據互認安排，獲香港海關認證為「認可經濟營運商」的公司，在出口貨物往內地時，可在內地享有通關便利措施，例如減少查驗或獲優先接受清關等。同時，獲內地海關認證為AA類資格（等同AEO）的企業，其出口往香港的貨物亦可在香港享有快捷的通關便利安排。香港的「認可經濟營運商」或其代理人，在貨物出口往內地時，需向內地進口商提供其15位字符的香港AEO認證編碼，以便對方向內地海關作出進口申報時，享有通關便利的安排。香港進口商亦可向內地出口商索取其15位字符的內地AEO認證編碼，並在通過道路貨物資料系統提交電子預報貨物資料時，輸入該認證編碼以獲享通關便利的安排。

另外，香港海關與韓國海關關於「認可經濟營運商」的互認安排亦由二零一四年八月二十九日起正式實施。由此可見，制定「認可經濟營運商」計劃已成為全球趨勢。該計劃自二零一零年四月在香港推行以來，業界反應正面，至今已有二十五家企業獲認證為「認可經濟營運商」，當中包括從事進/出口和貨運代理業務的跨國公司，以及本地製造商和中小型企業。在香港推行「認可經濟營運商」計劃，可為業界



營造更安全、更高效的營商環境，以增強貿易夥伴對香港處理出口或轉口貨物的信心，從而鞏固香港作為國際物流中心的地位。

香港海關為配合業界的不同需要，為參與計劃的公司提供兩個級別的「認可經濟營運商」資格。海關會評估公司在符合既定的準則方面已達到的水平，並據此授予分級認證（見表二）。

表二：「認可經濟營運商」資格（香港海關，2012）

一般準則	第一級	第二級
海關規定的信用證明	✓	✓
備存良好的商業紀錄管理系統	✓	✓
企業財務健全	✓	✓
保安及安全準則	第一級	第二級
場所安全及進出管制	✓	✓
人員安全	✓	✓
貨物安全	✓	✓
貨運工具的安全	✓	✓
業務夥伴的安全	✓	✓
保安教育及培訓	✓	✓
資料交換、存取及保密性	✓	✓
危機管理及事故復原	–	✓
評鑑、分析及改善	–	✓

企業獲取「認可經濟營運商」的資格後，除了可享有便商利貿的安排外，亦可提升公司保安，讓公眾人士知悉該企業獲承認為香港海關可信賴的夥伴，擁有高度規格的保安措施及系統，提升公司信譽。企業在處理盜竊敏感產品時，能增強客戶的信心，並加強公司的競爭力。

釐清失竊責任

雖然在香港境內運送盜竊敏感商品相對安全，但當那些商品是運到其他國家，出現失竊的機會便有可能增加。市面上不同的保安及監察技術有助物流服務商釐清失竊責任，如使用物流追蹤裝置就可以知道究竟貨品是在那一個利益相關者的手上出問題、應該由那一方面承擔責任（如香港的賣家、其他國家的買家、香港的物流公司、或當地的物流公司等。另一方面，物流服務商亦要制定完善的風險管理方案或與保險公司合作，除了保障自身與客戶的利益外，亦可加強自身在處理盜竊敏感產品服務的競爭力。

風險管理方案

風險管理（Risk Management）是一個管理過程，對指定的風險作出評估並制定處理風險的策略，務求令可避免的風險、成本及損失減至最低。在運送盜竊敏感物品的過程中，物流服務商除了要做好保安和監察，減低盜竊的機會外，同時亦要制定相應的風險管理方案，避免令公司蒙受不必要的損失。一旦發生盜竊時，有效的風險管理亦可以把損失減至最低。

另外，一些不合適的標籤或包裝會導致高價值或稀有的盜竊敏感產品遺失或損毀。因此，物流服務商可考慮從標籤及箱子的設計上去減低物品在運送過程中的風險，以及避免貨物引起盜匪的注意。

清晰標籤

由於盜竊敏感產品當中有機會是高價值商品，或是一些稀有商品，如古董、拍賣品等，所以清晰的標籤是必須的，並註明商品的收件人名稱及地址，以及商品的處理方法。當物品在運送過程中被不同的人員作運送時，清晰的標籤可以提醒運送員如何妥當地處理貨物，避免商品損毀。



雙重箱子

物流服務商亦可利用雙重箱子包裝，以減低貨物受損機會。即使外圍的箱子受到擠壓或撞擊，內邊的箱子仍起了保護作用，能夠有效地防止貨物於運送過程中受到損毀。

減低外人注意

雖然明確的標籤可以確保運送員能安全地把貨物送往目的地，但物流服務商亦應避免貨物引起外人的注意。在運送貴重物品時，物流服務商可考慮刻意不明確地標籤箱內的物件、送件公司名，或選擇體積較大的箱子來運送貨物，譬如送件公司是ABC名錶商，物流供應商可將其名字改為ABC公司，目的是減低外人的注意，令他們不會對貨物下手。

保險

對物流服務商而言，保險公司對他們在盜竊敏感產品的處理上可擔當兩個角色：一是物流服務商的合作伙伴，目的是為了令客戶在發生盜竊後能夠儘快獲到賠償。一般而言，假如產品在運送中遺失，保險公司收取所有有關文件後，最少要三至四個月的工作天才能作出補償，令客戶的資金積壓，影響現金流。但是如果物流服務商作為中間人，可加快審批，令客戶最快在三十天便可以收到補償。保險公司的另一個角色是透過保險合約，為物流服務商提供保障，物流服務商一旦要承擔失竊責任，仍可透過保險去保障自己的利益，減低損失。值得一提的是物流服務商要留意已購買的保險條款內容。很多物流服務商為了減省成本，會習慣把貨品塞滿貨車，儘量填滿貨車上的空間，但是物流服務商需要考慮此舉會否導致貨車的總貨值過高，增加了風險，避免超出保險條款上所列明的可承保的最高貨物價值的範圍。



總結

隨著科技的發展，現時很多保安及監察技術都可以應用在物流業，有助物流服務商更有效地確保盜竊敏感產品的安全。為提升效率以減低消耗時間，現今的物流保安及監察技術具多項特色，包括車隊全自動化，通過二維碼識讀設備、無線射頻識別裝置、全球衛星定位系統和鐳射掃描器等資訊傳感設備，即時簽收和更新數據。這些技術對於處理盜竊敏感產品，不但讓客戶了解交收情況，同時亦實現智能化識別、定位、跟蹤、監控和管理於一身。除了要掌握並應用相關技術外，物流服務商亦要對自身的業務作深入了解，認清每一步流程的運作，然後作出相應的風險管理對策。總括而言，物流服務商在處理盜竊敏感產品時，應從兩方面入手：一是減低盜竊的風險，二是加強被盜竊後可追溯產品的機會。若能成功做到以上兩點，物流服務商不但能為客戶提供物流增值服務，滿足需求，同時亦能提升香港物流業的整體競爭力。

中小企的啟示

- 貴公司處理的產品屬於盜竊敏感的類型嗎？如是的話，你現在正採取什麼保安措施以保障產品的安全？成效理想嗎？
- 貴公司協助客戶處理及配送盜竊敏感產品時，有沒有應用相關保安系統及監察技術以追蹤產品及車隊的實時位置，從而能夠及時發現任何異常情況而作出管理？
- 你有沒有為客戶提供有關產品在物流運送期間的資訊分享平台，如網上訂單跟蹤查詢系統、客戶服務熱線等，以增加資訊的透明度及提升客戶的信心和忠誠度？

參考文獻

香港海關(2012)，香港認可經濟營運商計劃，認可經濟營運商資格，網頁：
http://www.customs.gov.hk/tc/trade_facilitation/aeo/status/index.html

物流增值服務的培訓課程 (第二部)

提升以中小企業模式運作的物流服務公司之競爭能力

Enhance Competitiveness of Logistics SME Service Providers in Value Added Services Through the Development of a Training Program (Part II)

香港理工大學工業及系統工程學系聯同香港物流協會設計及籌辦「物流增值服務的培訓課程 (第二部)」，針對以中小企業模式運作的物流服務公司，提供物流增值服務的運作知識及要點，旨在提升其運作效率及增加香港於鄰近亞太地區中作為增值物流樞紐港的競爭能力。透過設計及舉辦一系列以不同新興的物流增值服務為主題的培訓工作坊及其他項目成果，讓各參與者及讀者深入了解及學習有關物流增值服務的知識，以及增加相互交流的機會，從而增進業界人士的經驗和知識。

主辦機構



協辦機構



資助機構

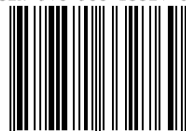


支持機構 (排名不分先後)



www.LogisticsVAS.com

ISBN 978-988-13327-6-9



9 789881 332769 >