

汽車業 《 能力標準說明 》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	推廣基層品質管理文化
編號	108770L4
應用範圍	此能力單元適用於汽車行業中營運場所管理人員。從業員能夠在品質管理工作上，向基層員工推行及助長品質管理文化，並能處理各方面質量改善建議。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(品質管理概念)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構品質管理系統於所屬部門的執行細節 ● 充分掌握轄下部門的日常運作情況 ● 瞭解汽車售前及售後服務的質量與基層工作之間的獨特緊密關係 <p>2. 應有表現(推行及助長基層品質管理文化)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向基層員工推廣品質管理文化及其重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 向基層員工推行品質認知的在職訓練 ○ 成立基層員工品質監察小組，助長基層品質管理文化 ○ 為基層員工舉行與品質管理相關的活動，如：問答比賽、品質圈、參觀、座談會等 ● 就售前及售後運作流程，在適當時於各部門舉行品質監察小組討論會，收集各基層員工對售前及售後的服務改善建議，加以分析及篩選，若方案可行及配合機構的文化及政策，向管理層匯報
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠向基層員工推廣品質管文化，使其瞭解汽車行業中基層工作與銷售及服務質素的緊密關係； ● 能夠舉辦品質管理相關活動，助長基層品質管文化；及 ● 能夠收集及分析基層對品質管的建議，根據機制向管理層匯報。
備註	