

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"> • 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 • 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 • 使用廣泛技能執行改變 • 使用廣泛技能研究結果，並計劃未來 <p>2.1. 規劃持續流程改善</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨認問題，並將問題按改善時機排列先後次序 • 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 • 判斷客戶滿意程度，並建立量度績效的標準 • 收集客戶滿意度的數據 • 判斷衡量供應商表現所需的數據 • 收集供應商滿意度的數據 • 判斷管理流程所需的數據 • 建立量度輸出及輸入的質量/成本/及時標準的條件 • 採用相關分析工具，例如：因果圖以判斷問題根源 • 設計可取又可行的解決方案 • 建議可促進持續流程改善的最佳方案 <p>2.2. 檢討結果</p> <ul style="list-style-type: none"> • 追蹤並檢查持續流程改善工作的成效 • 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 • 確定執行時的問題，並在需要時微調修改，以迎接新發展 • 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 • 制定清單，確保周邊設備保持優質，即：系統、環境及監管 <p>3. 計劃未來</p> <ul style="list-style-type: none"> • 傳遞所吸取到的經驗及技術知識至公司適當的業務上 • 定期檢討修改進程 • 追蹤客戶不斷改變的要求 • 建立績效追蹤系統，並辨認將來需改善的地方
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"> • 能夠規劃持續流程改善 • 能夠檢討結果 • 能夠規劃未來
備註	