

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"> • 描述基準測試程序 • 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) • 使用廣泛技巧能決定所測量的對象及量度所使用的基準 <p>2.1. 執行基準測試</p> <ul style="list-style-type: none"> • 辨認公司的策略目標 • 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 • 收集可評估公司的相關資料，如：5Ws及2Hs • 採用工具如流程圖來描述相關步驟 • 界定公司保持競爭力的關鍵 • 決定量度基準測試績效的評估方法，從而判斷公司表現 • 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 • 選擇合適的公司作為比較基準 • 收集並分析適合建立測量方法及標準的數據 • 核實公司能否符合績效標準及測量方法 • 判斷公司實施既定測量方法及標準的能力 <p>2.2. 編寫報告</p> <ul style="list-style-type: none"> • 編寫報告，總結考察範圍的主要優勢及劣勢 • 報告現行績效水平與目標之間的差距 • 報告考察結果，調查及解決根本問題、減少流程變化 • 建立可防止再發生不符合要求的機制 <p>2.3. 改善流程，縮小差距</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向能夠提升績效的相關人士交代考察結果 • 將結果變成改善目標及宗旨 • 制定行動計劃，實施修改 • 將修改納入公司的策略規劃流程 <p>3. 採用基準測試作出持續改善</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重複基準測試流程，尋找進一步改善的機會 • 持續採用基準測試捕捉新興構思
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"> • 能夠以最佳實踐作為績效基準測試，從而找出績效差距 • 能夠通過改善機構的流程來縮小績效差距 • 能夠採用基準測試作為持續改善工具
備註	