

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	處理進出口服務的品質問題
編號	105222L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為識別及評估產品或程序上潛在的故障及其影響。工作亦涉及辨認可消除或減少潛在故障的措施。
級別	3
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備故障模式及影響分析的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 描述如何將「故障模式及效應分析」(FMEA)應用至服務上 • 使用「故障模式及效應分析」技術，詳細描述故障可如何影響系統表現 • 從用家角度使用「故障模式及效應分析」，提高用家的滿意度 2.1. 指出可能出現的狀況 <ul style="list-style-type: none"> • 為確保不會遺漏任何活動，給進出口操作系統的每項作業編制獨一無二的識別編號 • 採用工具如方塊圖列出操作系統每項活動的所有功能 • 列出每項功能的故障模式 • 簡短說明故障模式，如：某功能如何出現故障，某功能出現故障時那些運作會失靈、那些會照常 • 使用層次分級方法來描述每種故障模式的影響，以判斷每個後果的嚴重程度 2.2. 量化風險 <ul style="list-style-type: none"> • 將嚴重程度分類為災難級、關鍵級、臨界級及微不足道級 • 估計每種故障模式出現的相對可能性，如：通過採用「十分制評分方法」將最不可能發生定為1分至極具可能發生定為10分 • 估計現行流程對控制或防止出現故障的成效 • 給每項活動排列優先風險次序 2.3. 消除或減少高風險狀況 <ul style="list-style-type: none"> • 排列工作的優先次序 • 建立行動計劃，消除或減少高風險狀況 • 分配行動及任務的責任 • 確保任務得以完成 3. 再評估風險 <ul style="list-style-type: none"> • 定期重新計算風險 • 再次編排風險的優先次序 • 檢討現行消除及減少故障發生的流程設計
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"> • 能夠指出可能出現的故障，並量化風險 • 能夠制定行動計劃消除或降低高風險狀況
備註	