

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	選擇績效分析方法
編號	105301L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認所需量度的項目，並選擇績效測量方法分析績效的從業員。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備績效測量系統的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 描述績效測量方法，如量度客戶及財務 • 運用廣泛技能辨認發展績效測量系統的目標 2. 選擇適當測量方法 <ul style="list-style-type: none"> • 辨認量度績效方法的目的或用途，例如：制定測量基線並顯示趨勢、判斷所需改善的地方、辨認績效差距，並判斷整體績效 • 辨認所需量度的項目： <ul style="list-style-type: none"> • 人力資源績效，例如：曠工、員工流失率、員工滿意指數、員工提出申訴的次數 • 客戶績效，例如：投訴次數、客戶滿意指數、按時交貨次數 • 生產績效，例如：庫存周轉率、每千台產品不合格率、機器或設備停機時間、產品回收數量、單位成本 • 供應商績效，例如：平均交貨時間、準確計算收費、服務評級 • 市場營銷/銷售績效，例如：銷售開支佔收入比例、新產品銷售額佔總銷售額比例、新客戶數量 • 評估是否有效運用測量方法，找出實際績效與預期之間的差距 • 知道該如何分配資源，並量度所作出修改的影響 • 判斷選擇測量準則的條件，例如：簡單、可見、及時和成本 • 選擇適當的績效分析方法 • 分析趨勢並找出問題 • 採取能改善績效的糾正措施 3. 有效運用測量系統 <ul style="list-style-type: none"> • 在日常操作選擇、收集、分析、調整、整合及運用測量方法 • 確保分析績效所使用數據的準確性、完整性、可靠性、及時性、安全性和機密性 • 根據量度結果檢討公司的績效及能力 • 協助分析並採用資料改善業務流程 • 採用資料支援適當改善工作 • 提升員工在取得、分析及運用資料方面的能力
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"> • 能夠辨認量度績效表現的方法 • 能夠設定選擇測量方法的條件 • 能夠按照預設目標選擇適當測量方法，分析績效 • 能夠有效地採用績效測量系統
備註	