

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 推動公司的質量管理   |
| 編號   | 105302L4  |
| 應用範圍 | 本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為應用綜合方法為公司創造可提倡與顧客保持緊密聯繫的優質系統。  |
| 級別   | 4   |
| 學分   | 5 ( 僅供參考 )  |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 擁有優質系統模式的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述優質系統的各組別分類，即：人、組織學習和知識、文化、貼近客戶、資訊和財務，以及流程</li> <li>• 使用綜合方法制定優質系統</li> </ul> <p>2.1. 建立優質系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以發展、培訓、關心及激勵員工作為建立優質系統的基礎</li> <li>• 改善公司的學習及知識風氣，推動爭取優質成果</li> <li>• 辨認組織文化的關鍵環節 ( 包括：處變態度、出現或缺乏恐懼，與及公開、公平和信任的程度 )</li> <li>• 建立具建設性的文化，例如：決策開放、資料可用，並鼓勵承擔風險</li> <li>• 收集並分析關於客戶的數據，瞭解現有客戶及競爭對手客戶的需要和期望</li> <li>• 使用資訊系統提供能滿足客戶的核心支援</li> <li>• 辨認並取得能提供令客戶感到滿意的基礎設施及服務所需的財務支援</li> </ul> <p>2.2. 發展企業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在公司提倡與客戶保持緊密聯繫的優質系統，保留現有客戶並吸引競爭對手的客戶</li> <li>• 提供優質客戶服務，發展企業能力，令公司顯得獨一無二並受客戶歡迎</li> </ul> <p>3. 提供優質產品及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保優質系統中所有基礎分組，在職能範疇及公司上下各級皆表現得恰到好處</li> <li>• 使用綜合方法建立以客戶為中心的優質系統，提供優質產品及服務</li> </ul> |
| 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"> <li>• 能夠建立令客戶感到滿意的優質系統</li> <li>• 能夠推動與客戶保持緊密聯繫，並發展企業能力</li> </ul>   |
| 備註   |   |