

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	管理持續改善系統
編號	LOCUOM522B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能管理持續改善流程以符合公司要求；並能應用規劃、評估及領導才能和指導，管理持續改善系統，以完成任務。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解持續改善的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司對持續改善系統要求</li> <li>● 與物流相關行業的營商環境</li> <li>● 客戶的需求和發展趨勢</li> <li>● 持續改善原則</li> <li>● 管理技能/技術，例如：規劃、評估、領導才能及指導</li> </ul> <p>2. 管理持續改善系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析持續改善系統的要素(例如：客戶的反饋意見、行業的最佳做法、新服務的執行、關鍵客戶的新要求及創新的操作)</li> <li>● 確定改進工具，如精益西格瑪、教練</li> <li>● 提供持續改進概念的培訓和文化發展</li> <li>● 為個人、公司創造價值和共贏理念</li> <li>● 向團隊及個別人士傳達持續改善流程，並收集其反饋意見</li> <li>● 建立提倡推動持續改善流程的措施</li> <li>● 推行有效的輔導流程，以確保團隊及個別人士皆能有效地應用持續改善流程</li> <li>● 建立企業、部門和個人等各個層面的改進評估和衡量標準</li> <li>● 發展獎勵制度和其他激勵文化</li> </ul> <p>3. 監控並檢討持續改善系統的績效表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行公司系統及技術以監控並檢討持續改善系統的績效表現</li> <li>● 執行持續改善技術及流程，以改善為客戶所提供服務的標準</li> <li>● 為改善整體績效表現而制定調整建議，並向相關人士溝通建議</li> <li>● 檢討全新或修訂流程的效益，並提出調整</li> <li>● 記錄變更並不時重複相同的步驟以保持“連續性”</li> </ul> <p>4. 提出改善建議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 為達到公司目標，執行流程以提高效率及改善生產力</li> <li>● 以書面形式記錄工作表現，以找出可作進一步改善的機會</li> <li>● 按照公司方針及程序管理可作進一步改善的建議、報告和紀錄</li> <li>● 建立反饋機制以確定改進需求</li> <li>● 進行未來規劃時，找出可作進一步改善的地方</li> </ul>

## 物流業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠應用管理技術和知識，以管理持續改善績效表現的計劃、流程及程序</li><li>• 能夠分析持續改善系統的要素，提倡持續改善流程的措施</li><li>• 能夠找出並彙報可作進一步改善的機會</li><li>• 能夠應用相關原則及技術的知識，不斷改善公司的系統和流程</li><li>• 能夠建立反饋機制，提出改善建議</li></ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAOM502A