

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	編寫品質保證程序
編號	LOCUQM403B
應用範圍	此能力單元適用於各提供物流服務公司。具此能力者，在貨運及物流服務工作上，針對指定服務工序，編寫品質保證程序。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解服務品質保證相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 品質管理的概念 ● 編寫服務品質保證程序所用的格式、內容重點及所需注意的事項 ● 個別公司的品質管理系統、政策及目標 ● 指定服務工序對貨運及物流服務質素的影響 ● 指定服務工序的執行方法，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 步驟、資源、人力及技術 ○ 有關法律、作業守則及國際標準等的要求 ○ 與上游及下游工序的關係 <p>2. 品質保證程序編寫</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對指定服務工序，編寫貨運及物流服務之品質保證程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 服務標準及技術要求 ○ 人員的能力要求及責任 ○ 資源安排 ○ 貨運及物流服務工序之品質監控點 ○ 驗證及查核的標準及指引 ○ 確定品質驗證、檢驗的方法等 ○ 品質偏差糾正措施 ○ 內部品質稽核 ○ 文件紀錄管理系統 ● 向執行該工序及進行品質檢定的人員闡述服務品質保證程序 ● 定時對品質保證計劃進行檢討，並因應情況的改變加以修訂
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠運用品質保證相關知識，撰寫符合規格的服務品質保證程序 ● 能夠向有關的工作人員清楚地說明該程序的要點及注意事項
備註	