

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	處理基層改善品質建議
編號	LOCUQM405B
應用範圍	此能力單元適用於不同的物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，能處理各方面品質改善的建議。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握品質管理概念及推廣技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 品質管理的概念 • 企業文化對推行品質管理的重要性 • 貨運及物流行業的人力市場特性 • 貨運及物流的性質、從業員的特性以及企業文化，以便推行品質管理文化及培訓 • 公司內部及外部可使用的資源 • 企業文化推廣及溝通技巧 • 推廣活動的項目管理技巧 <p>2. 處理基層改善品質建議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析公司基層員工的構成、溝通渠道及凝聚力 • 處理基層的品質改善建議 • 在各個不同服務環節，舉行品質監察小組討論會，收集員工的品管改善建議 • 分析各個品管改善建議，根據溝通機制，向公司管理層匯報
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"> • 能夠有效地處理基層員工的服務品質改善建議
備註	此能力單元是由物流業能力單元LOCUQM402A分拆