

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	制定提升員工品質管理文化及水平的措施
編號	LOCUQM508B
應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，能夠分析員工在品質管理意識上需要增強的地方，並能制定措施，以提升員工對品質管理意識及企業的品質管理文化。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解品質管理文化相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 品質管理的概念 • 個別公司的品質管理政策及目標 • 貨運及物流企業的性質、從業員的特性，以及企業的文化，以便策劃品質管理意識及文化的培訓計劃 • 策劃及推行企業文化變革的管理技巧 <p>2. 籌劃及制定提升員工品質管理文化及水平</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估員工對品質管理的認識 • 收集員工對品質管理的意見 • 鑑別企業的目標和員工在物流服務品質管理方面的差距 • 分析企業的品質管理文化 • 收集員工對提升品質計劃的意見 • 推行品質圈、改善圈 • 制定合適的措施，提升員工對品質管理的意識，其中包括制定計劃的目標、推行方式和時序、預期效果、獎勵計劃、財政預算、量度成效方法等 • 草擬提升計劃的方式，例如：訓練課程及研討會等 • 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效
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"> • 能夠應用品質管理文化相關知識，評估員工對品質管理的認識 • 能夠按分析員工在品質管理意識上需要增強的地方，制定提升企業員工品質管理意識的措施 • 能夠策劃及有系統地推行有關提升員工品質管理意識的培訓
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUQM406A，資歷級別由第4級修訂為第5級