

**物流業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「品質管理」職能範疇

名稱	執行品質管理審核
編號	LOCUQM401B
應用範圍	此能力單元適用於各提供物流服務企業。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，依據制定的品質管理系統、政策及目標，對品質管理系統進行審核。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解貨運及物流服務品質審核</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白品質管理的概念</li> <li>• 各類審核的目的、作用及價值，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 品管系統審核</li> <li>○ 工作流程審核</li> <li>○ 工作績效審核</li> <li>○ 符合性審核</li> <li>○ 法規性審核</li> </ul> </li> <li>• 貨運及物流服務的營運流程</li> <li>• 行業組織訂立的服務及運作標準</li> <li>• 與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引</li> <li>• 服務涉及的國家、國際條約、國際組織或相關監管機構的要求及其衍生的作業標準及模式等</li> <li>• 個別企業的品質管理系統、政策及目標</li> <li>• 品質管理審核的要求</li> <li>• 公司、客戶及其他具體操作需求所需的關鍵績效指標</li> <li>• 應用品質系統審核的方法及技巧，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 計劃及準備</li> <li>○ 觀察、抽樣調查及線索尋找</li> <li>○ 與管理層和基層員工溝通</li> <li>○ 審核報告的編製</li> <li>○ 審核程序的管理</li> <li>○ 審核結果的跟進</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 執行品質管理審核</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計劃及準備品質系統審核</li> <li>• 編寫物流服務流程，訂定需審核的環節</li> <li>• 組織審核隊伍及釐訂內部權責</li> <li>• 編製審核用的清單</li> <li>• 進行品質管理手冊或計劃書審核</li> <li>• 執行實地審核</li> <li>• 編寫審核報告及不符合項目報告</li> <li>• 跟進審核結果及糾正措施</li> </ul>

## 物流業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 提議持續改善審核方法</li><li>• 創建定期報告系統以識別問題區域</li><li>• 在各級員工之間建立回饋機制，以獲得所有可能的投入以達到公司的目標</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能應用品質系統審核的方法及技巧，有效地計劃、執行及編寫品質審核報告</li><li>• 能建立各級員工之間的回饋機制，有效地利用審核令品質管理系統持續得到改善</li></ul>
備註	