

物流業《能力標準說明》能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	推廣基層品質管理文化
編號	LOCUQM402B
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，推廣及培養基層品質管理文化，並能處理各方面品質改善的建議。
級別	4
學分	6（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. 推行及培育基層品質管理文化</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 • 推廣基層品質管理文化，工作包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 為基層員工，安排品質認知在職訓練 ○ 成立基層員工品質監察小組，培養基層品質管理文化 ○ 設立渠道推廣基層品質管理文化 ○ 舉行品質管理文化推廣活動，例如：問答比賽、品質圈、參觀、座談會 • 選取適合基層員工的推廣方法 • 處理各方的品質改善建議 • 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獎勵方法，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"> • 能夠應用品質管理概念及推廣技巧，有效地推廣基層品質管理文化，並促進整個單位對服務品質的承諾
備註	此能力單元是由物流業能力單元LOCUQM402A分拆