

**物流業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「品質管理」職能範疇

名稱	制定品質管理系統標準
編號	LOCUQM510B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能為公司制定品質管理系統標準。
級別	5
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解品質管理系統標準相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 品質管理的概念</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>• 個別企業所制定的品質管理計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 品質管理系統、政策及目標</li> <li>○ 品質管理委員會的工作</li> <li>○ 品質管理教育訓練及獎勵</li> </ul> </li> <li>• 貨運及物流有關的品質檢定程序及服務要求</li> <li>• 公司以外的標準設定 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 有關程序標準化的組織</li> <li>○ 有關不同範疇的標準化，如產品服務、環保、職安健、社會責任、公平貿易等</li> <li>○ 有關行業運作的標準，如監管機構、專業學會、商會、工會、政府等</li> <li>○ 有關法規對行業運作的所訂下的標準</li> </ul> </li> <li>• 公司內部的標準設定</li> <li>• 品質檢定在品質管理系統的功能</li> <li>• 品質檢定對貨運及物流服務質素的重要性</li> </ul> <p>2. 制定品質管理系統標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析貨運及物流有關的品質檢定程序、要求及有關國際標準</li> <li>• 評估公司使用外部標準的必要性、適用性及對公司的成本效益</li> <li>• 評估自行制定品質管理系統或採用專業顧問服務的可行性</li> <li>• 分析公司管理系統標準的制定方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 水平對比</li> <li>○ 關鍵績效指標(KPI)</li> <li>○ 服務承諾</li> </ul> </li> <li>• 評估品質管理系統標準對管理層、員工及客戶的影響</li> <li>• 分析品質管理系統標準與商業夥伴採用的品質管理系統標準的共容性及認受性</li> <li>• 決定使用的品質管理系統標準</li> <li>• 撰寫品質管理系統標準報告</li> <li>• 向公司各部門，闡釋企業採用品質管理系統標準的原因</li> </ul>

## 物流業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

	<p>3. 檢討品質管理系統</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 收集及分析各有關方面對品質管理系統標準的回饋及意見</li><li>• 定期檢討標準的實用性及可達致性</li></ul>
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"><li>• 能全面地考慮品質管理系統標準的設立，並就有關建議進行詳盡分析</li><li>• 能撰寫品質管理系統標準報告，闡釋訂立的原因及功能</li></ul>
備註	<p>此能力單元參照物流業能力單元LOCUQM410A及 LOCUQM413A，資歷級別由第4級修訂為第5級</p>