

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行品質管理審核
2. 編號	LOCUQM401A
3. 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。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 貨運及物流服務 品質審核</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白品質管理的概念 ◆ 瞭解貨運及物流服務的營運流程 ◆ 瞭解行業組織訂立的服務及運作標準 ◆ 瞭解與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引 ◆ 瞭解服務涉及的國家、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 ◆ 瞭解個別企業的品質管理系統、政策及目標 ◆ 明白各類審核的目的、作用及價值，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> • 品管系統審核⁸⁸ • 工作流程審核⁸⁹ • 工作績效審核⁹⁰ • 符合性審核⁹¹ • 法規性審核⁹²

⁸⁸ System Audit

⁸⁹ Process Audit

⁹⁰ Performance Audit

⁹¹ Compliance Audit

⁹² Regulatory Audit

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握品質系統審核的方法及技巧，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> • 計劃及準備 • 觀察、抽樣調查及線索尋找 • 與管理層和基層員工溝通 • 審核報告的編製 • 審核程序的管理 • 審核結果的跟進 ◆ 瞭解品質管理審核的要求 <p>6.2 執行品質管理審核</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 計劃及準備品質系統審核 ◆ 編寫物流服務流程，訂定需審核的環節 ◆ 組織審核隊伍及釐訂內部權責 ◆ 編製審核用的清單 ◆ 進行品質管理手冊或計劃書審核 ◆ 執行實地審核 ◆ 編寫審核報告及不符合項目報告 ◆ 跟進審核結果及糾正措施 ◆ 提議持續改善審核方法
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能有效地計劃、執行及報告品質審核；及</p> <p>(ii) 能有效地利用審核令品質管理系統持續得到改善。</p>
8. 備註	