

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	推廣基層品質管理文化
2. 編號	LOCUQM402A
3. 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，推行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。
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 品質管理概念及推廣技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白品質管理的概念 ◆ 明白企業文化對推行品質管理的重要性 ◆ 瞭解貨運及物流行業的人力市場特性 ◆ 瞭解貨運及物流的性質、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 ◆ 瞭解公司內部及外部可使用的資源 ◆ 掌握企業文化推廣及溝通技巧 ◆ 掌握推廣活動的項目管理技巧 <p>6.2 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 處理各方的品質改善建議 <ul style="list-style-type: none"> • 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，根據溝通機制，向公司管理層匯報
7. 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"> (i) 能夠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；及 (ii) 能夠有效地處理基層員工的服務品質改善建議。
8. 備註	