

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	編寫品質保證程序
2. 編號	LOCUQM403A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各提供物流服務公司。具此能力者，在貨運及物流服務工作上，針對指定服務工序，編寫品質保證程序。
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 服務品質保證相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白品質管理的概念 ◆ 瞭解編寫服務品質保證程序所用的格式、內容重點及所需注意的事項 ◆ 瞭解個別公司的品質管理系統、政策及目標 ◆ 瞭解指定服務工序對貨運及物流服務質素的影響 ◆ 掌握指定服務工序的執行方法，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> • 步驟、資源、人力及技術 • 有關法律、作業守則及國際標準等的要求 • 與上游及下游工序的關係 <p>6.2 品質保證程序編寫</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 針對指定服務工序，編寫貨運及物流服務之品質保證程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 服務標準及技術要求 • 人員的能力要求及責任 • 資源安排 • 貨運及物流服務工序之品質監控點 • 驗證及查核的標準及指引 • 確定品質驗證、檢驗的方法等

	<ul style="list-style-type: none"> • 品質偏差糾正措施 • 內部品質稽核 • 文件紀錄管理系統 ◆ 向執行該工序及進行品質檢定的人員闡述服務品質保證程序 ◆ 定時對品質保證計劃進行檢討，並因應情況的改變，加以修訂
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠撰寫符合規格的服務品質保證程序；及</p> <p>(ii) 能夠向有關的工作人員清楚地說明該程序的要點及注意事項。</p>
8. 備註	