

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定品質管理系統標準
2. 編號	LOCUQM410A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能為企業制定品質管理系統標準。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 品質管理系統標準相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解品質管理的概念 ◆ 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 ◆ 瞭解個別企業所制定的品質管理計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 品質管理系統、政策及目標 • 品質管理委員會的工作 • 品質管理教育訓練 ◆ 明白品質檢定在品質管理系統的功能 ◆ 明白品質檢定對貨運及物流服務質素的重要性 ◆ 瞭解貨運及物流有關的品質檢定程序及服務要求 ◆ 瞭解企業以外的標準設定 <ul style="list-style-type: none"> • 有關程序標準化的組織 • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 有關法規對行業運作的所訂下的標準 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解公司內部的標準設定 <p>6.2 制定品質管理系統標準</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 評估企業使用外部標準的必要性、適用性及對企業的成本效益 ◆ 評估自行制定品質管理系統或採用顧問服務的可行性 ◆ 分析企業管理系統標準的制定方法 <ul style="list-style-type: none"> • 水平對比⁹³ • 關鍵績效指標⁹⁴ • 服務承諾⁹⁵ ◆ 評估品質管理系統標準對管理層、員工及客戶的影響 ◆ 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 ◆ 決定使用的品質管理系統標準 ◆ 撰寫品質管理系統標準報告 ◆ 向企業各部門，闡釋企業採用品質管理系統標準的原因 ◆ 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 ◆ 定期檢討標準的實用性及可達致性
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 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；及</p> <p>(ii) 能撰寫品質管理系統標準報告，闡釋訂立的原因及功能。</p>
8. 備註	

⁹³ Bench marking

⁹⁴ Key performance indicator (KPI)

⁹⁵ Performance pledge