

物流業能力標準說明
能力單元

| | |
|---------|---|
| 1. 名稱 | 制定品質管理政策 |
| 2. 編號 | LOCUQM504A |
| 3. 應用範圍 | 此能力單元適用於不同的物流企業。具此能力者，能夠全面掌握品質管理的知識和技巧及企業的營運策略和品質管理文化，能夠具前瞻性地制定品質管理政策，並應用於貨運及物流服務行業。 |
| 4. 級別 | 5 |
| 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管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解不同性質的品質管理政策及其發展趨勢 ◆ 瞭解物流業有關的國際標準、管制系統、統一運作、標準化程序等 ◆ 瞭解貨運及物流服務的競爭優勢、行業需求及期望、市場競爭及機會、法律法規要求、職業道德、發展方向等 ◆ 瞭解公司的營運策略、品質管理文化、主要程序及綜合運作、資源、技能和知識等 ◆ 掌握趨勢分析、政策制定、策略選擇、推行及溝通等技巧 <p>6.2 制定品質管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立業界的溝通及關係網絡 ◆ 制定品質管理政策 <ul style="list-style-type: none"> • 向持份者諮詢對貨運及物流服務的品質需求及期望 • 對公司進行策略分析 • 選定品質管理標準或體系 • 編寫品質管理政策 • 向不同的人士闡釋及推廣品質管理政策 |

| | |
|---------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保品質管理目標及系統是根據品質管理政策而建立及推行 ◆ 審查品質管理政策的持續適用性 |
| 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) 能夠建立良好的溝通及關係網絡； (ii) 能夠制定企業認同的品質管理政策；及 (iii) 能夠策略性地向相關人士闡釋及推廣品質管理政策。 |
| 8. 備註 | |