

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	處理貨運及物流服務質素問題
2. 編號	LOCUQM301A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各類物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，進行質素問題的處理。
4. 級別	3
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檢定報告的格式及內容重點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白品質管理的概念</li> <li>◆ 掌握管理理念在服務質量控制的應用</li> <li>◆ 認識公司所制定的品質管理計劃，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 品質管理系統、政策及目標</li> <li>• 品質管理委員會的事務工作</li> <li>• 品質管理教育訓練</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解執行貨運及物流服務的程序及方法</li> <li>◆ 瞭解執行貨運及物流服務各環節中各員工的權責及溝通模式</li> <li>◆ 瞭解客戶對質素的回饋渠道及方式</li> <li>◆ 明白貨運及物流服務質素的量度、檢定及記錄方法</li> <li>◆ 明白貨運及物流服務品質檢定報告的格式及內容重點</li> <li>◆ 掌握基本統計及數據處理技巧</li> <li>◆ 掌握分析服務質素的方法及工具，如排列圖、因果分析圖</li> </ul>

	<p>6.2 處理各種服務質素情況及問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 根據品質管理計劃，執行質素保證系統，掌握檢定規格，嚴格檢查每個服務程序的品管監控要點，記錄各種服務質素情況及問題，例如：各執行質素水平、違規、出錯、疏漏、偏差、過多、過少及各項原因等</li> <li>◆ 量化品質管理情況及問題，以提供足夠數據或資料，制定品檢報告</li> <li>◆ 編寫品檢定報告及分析出現品質問題的原因</li> <li>◆ 決定服務質素情況是否到達需要處理水平</li> <li>◆ 提供建議作出服務補救措施</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據品質管理計劃，有系統地檢查每個服務程序的品管監控要點，記錄各種服務質素情況；及</p> <p>(ii) 能夠檢查每個服務執行程序，量化品質管理情況及問題，以提供足夠數據或資料，給管理層制定品檢報告。</p>
8. 備註	