

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定提升員工品質管理文化及水平的措施
2. 編號	LOCUQM406A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，能夠分析員工在品質管理意識上需要增強的地方，並能制定措施，以提升員工對品質管理意識及企業的品質管理文化。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 品質管理文化相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解品質管理的概念 ◆ 瞭解個別公司的品質管理政策及目標 ◆ 瞭解貨運及物流企業的性質、從業員的特性，以及企業的文化，以便策劃品質管理意識及文化的培訓計劃 ◆ 掌握策劃及推行企業文化變革的管理技巧 <p>6.2 籌劃及制定提升員工品質管理文化及水平</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解員工對品質管理的認識 ◆ 收集員工對品質管理的意見 ◆ 鑑別企業的目標和員工在物流服務品質管理方面的差距 ◆ 分析企業的品質管理文化 ◆ 收集員工對提升計劃的意見 ◆ 推行品質圈 ◆ 制定合適的措施，提升員工對品質管理的意識，其中包括制定計劃的目標、推行方式和時序、預期效果、財政預算、量度成效方法等 ◆ 草擬提升計劃的方式，例如：訓練課程及研討會等 ◆ 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠確定貨運及物流企業品質管理文化； (ii) 能夠草擬一份提升企業員工品質管理意識的計劃書；及 (iii) 能夠策劃及有系統地推行有關提升員工品質管理意識的培訓。 。
8. 備註	