

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	制定品質管理系統
2. 編號	LOCUQM502A
3. 應用範圍	此能力單元適用於各物流公司。具此能力者，能於貨運及物流服務工作地點，依據個別公司的品質管理政策建立目標，並制定及建立品質管理系統。
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"> <li>◆ 瞭解企業的品質管理政策及目標</li> <li>◆ 瞭解貨運及物流服務的營運流程、法律規管、作業守則、國際標準、規範等</li> <li>◆ 瞭解行業組織訂立的服務及運作標準</li> <li>◆ 瞭解與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引</li> <li>◆ 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</li> <li>◆ 掌握制定品質管理目標技巧，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 水平對比<sup>67</sup>(Bench marking)、競爭者分析</li> <li>• 關鍵績效指標</li> <li>• 服務承諾</li> <li>• 平衡計分卡<sup>68</sup></li> <li>• 服務表現差距分析<sup>69</sup></li> <li>• 掌握一些推動優秀品質管理的獎項的理念</li> </ul> </li> <li>◆ 掌握統計技術、數據分析、績效考核、評估及溝通等技巧</li> </ul>

<sup>67</sup> Bench marking

<sup>68</sup> Balanced scorecard

<sup>69</sup> Gap analysis

6.2 制定品質管理系統

- ◆ 全面掌握品質管理系統的元素，包括：
  - 行業用語和定義
  - 過程管理方法
  - 「策劃、實踐、監察、改進」的循環管理模式
  - 文件、紀錄及存檔的管理及控制
  - 資源管理
  - 服務質素的紀錄控制
- ◆ 掌握品質管理手冊或計劃書的編製、發布、修訂等技巧
- ◆ 掌握管理評審的方法及技巧
  - 確保企業內相關單位依從品質管理系統運作
- ◆ 定時進行管理評審及需要時修訂品質管理系統
- ◆ 制定品質管理目標
  - 鑑別影響貨運及物流服務質素的主要程序
  - 量度目前流程績效
  - 調查客戶期望及競爭者水平
  - 編寫品質管理目標，包括量度方法、評估標準、時間等
  - 評估達至目標所需的資源
  - 向公司內相關單位及管理階層，闡釋及推行品質管理目標
- ◆ 制定品質管理系統
  - 根據品質管理政策及目標制定品質管理系統
  - 建立系統框架
  - 與企業內各相關單位商討影響貨運及物流服務質素的主要程序以確定品質管理步驟及改進方法
  - 編寫品質管理手冊或計劃書
  - 向企業內各相關單位闡釋及推行品質管理系統

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>(i) 能夠運用恰當的方法編寫合適的品質管理目標；</li><li>(ii) 能夠清楚說明一個良好的品質管理系統應有的條件；</li><li>(iii) 能夠編寫一份完整、清楚及認可的品質管理手冊或計劃書； 及</li><li>(iv) 能夠有效地成立品質管理系統及持續發展。</li></ul>
8. 備註	