

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	LOCUQM306A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在品質管理工作上，處理貨運及物流服務質素問題。
4. 級別	3
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;">表現要求</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"> ● 明白品質管理的概念 ● 掌握管理理念在服務質量控制的應用 ● 認識公司所制定的品質管理計劃，其中包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 品質管理系統、政策及目標 ○ 品質管理委員會的事務工作 ○ 品質管理教育訓練 ● 瞭解執行貨運及物流服務的程序及方法 ● 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 ● 瞭解客戶對質素的回饋渠道及方式 ● 明白貨運及物流服務質素的量度、檢定及記錄方法 ● 明白貨運及物流服務品質檢定報告的格式及內容重點 ● 掌握基本統計及數據處理技巧 ● 掌握分析服務質素的方法及工具，如排列圖、因果分析圖 <p>6.2 處理各種服務質素情況及問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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 ● 編寫品檢報告及分析出現品質問題的原因 ● 決定服務質素情況是否到達需要處理水平 ● 提供建議作出服務補救措施
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM301A