

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定提升品質的措施
2. 編號	LOCUQM412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在貨運及物流服務品質管理工作上，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公司的品質管理文化。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 擁有品質管理文化的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解品質管理概念 • 瞭解個別公司的品質管理方針及目標 • 瞭解貨運及物流公司的性質、從業員的特性，以及公司文化，以便規劃品質管理意識及文化的培訓計劃 • 掌握策劃及推行公司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 • 鑑別公司的目標和員工在物流服務品質管理方面的差距 • 分析公司的品質管理文化 • 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 <p>6.3 品質檢定措施</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在推行計劃後，量度及檢討計劃的成效 • 提出改善建議
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"> • 能夠確定貨運及物流公司的品質管理文化 • 能夠草擬一份能提升公司員工品質管理意識的計劃書 • 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 • 能夠檢討品質檢定措施
8. 備註	此能力單元參照物流業能力單元 LOCUQM406A