

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

| | |
|------|---|
| 名稱 | 管理持續改善系統 |
| 編號 | LOCUOM522B |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能管理持續改善流程以符合公司要求；並能應用規劃、評估及領導才能和指導，管理持續改善系統，以完成任務。 |
| 級別 | 5 |
| 學分 | 6（僅供參考） |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解持續改善的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 公司對持續改善系統要求 ● 與物流相關行業的營商環境 ● 客戶的需求和發展趨勢 ● 持續改善原則 ● 管理技能/技術，例如：規劃、評估、領導才能及指導 <p>2. 管理持續改善系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析持續改善系統的要素(例如：客戶的反饋意見、行業的最佳做法、新服務的執行、關鍵客戶的新要求及創新的操作) ● 確定改進工具，如精益西格瑪、教練 ● 提供持續改進概念的培訓和文化發展 ● 為個人、公司創造價值和共贏理念 ● 向團隊及個別人士傳達持續改善流程，並收集其反饋意見 ● 建立提倡推動持續改善流程的措施 ● 推行有效的輔導流程，以確保團隊及個別人士皆能有效地應用持續改善流程 ● 建立企業、部門和個人等各個層面的改進評估和衡量標準 ● 發展獎勵制度和其他激勵文化 <p>3. 監控並檢討持續改善系統的績效表現</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行公司系統及技術以監控並檢討持續改善系統的績效表現 ● 執行持續改善技術及流程，以改善為客戶所提供服務的標準 ● 為改善整體績效表現而制定調整建議，並向相關人士溝通建議 ● 檢討全新或修訂流程的效益，並提出調整 ● 記錄變更並不時重複相同的步驟以保持“連續性” <p>4. 提出改善建議</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為達到公司目標，執行流程以提高效率及改善生產力 ● 以書面形式記錄工作表現，以找出可作進一步改善的機會 ● 按照公司方針及程序管理可作進一步改善的建議、報告和紀錄 ● 建立反饋機制以確定改進需求 ● 進行未來規劃時，找出可作進一步改善的地方 |

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

| | |
|------|---|
| 評核指引 | 此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠應用管理技術和知識，以管理持續改善績效表現的計劃、流程及程序• 能夠分析持續改善系統的要素，提倡持續改善流程的措施• 能夠找出並彙報可作進一步改善的機會• 能夠應用相關原則及技術的知識，不斷改善公司的系統和流程• 能夠建立反饋機制，提出改善建議 |
| 備註 | 此能力單元參照物流業能力單元LOSAOM502A |