

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	處理貨運及物流服務質素問題
編號	LOCUQM301B
應用範圍	此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。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解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"> ● 品質管理的概念 ● 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 ○ 其他職能如管理代表、審計員、部門主管等。 ● 貨運及物流服務質素的量度、檢定及記錄方法 ● 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 ● 掌握管理理念在服務質量控制的應用 ● 執行貨運及物流服務的程序及方法 ● 執行貨運及物流服務各環節中各員工的權責及溝通模式 ● 客戶對質素的回饋渠道及方式 <p>2. 處理各種服務質素情況及問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與公司的主要成員確定質量管理計劃的目標和要求 ● 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，制定品質管理報告 ● 協助主要成員分析報告，以確定要採取的糾正和預防措施 ● 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 ● 根據新標準程序和要求改進品質，修訂品質管理計劃 ● 執行內部和外部品質管理審計 ● 根據公司、客戶的要求和其他特定的運營績效衡量標準，建立關鍵績效指標 ● 報告和審查主要業績指標對公司的遵守情況結果
評核指引	<p>此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，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

物流業 《能力標準說明》 能力單元

「品質管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠檢查每個服務執行政序，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
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUQM301A 及 LOCUQM306A