

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	推廣公司品質管理文化
編號	LOCUQM410B
應用範圍	此能力單元適用於不同的物流公司。具此能力者，在貨運及物流服務品質管理工作上，推廣及培養基層品質管理文化，並能處理各方面品質改善的建議。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解品質管理概念及推廣技巧的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 貨運及物流行業的人力市場特性 ● 貨運及物流的性質、從業員的特性以及企業文化，以便推行品質管理文化及培訓 ● 公司內部及外部可使用的資源 ● 企業文化推廣及溝通技巧 ● 推廣活動的項目管理技巧 ● 品質管理的概念 ● 企業文化對推行品質管理的重要性 <p>2. 推廣及培育品質管理文化</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析公司員工的構成、溝通渠道及凝聚力 ● 推廣品質管理文化，工作包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 為各級員工，安排品質認知在職訓練 ○ 成立員工品質監察小組，培養品質管理文化 ○ 設立渠道推廣品質管理文化 ○ 舉行品質管理文化推廣活動，例如：品質圈、參觀、座談會 ○ 選取適合各級員工的推廣方法 <p>3. 檢討及改善推廣及培育品質管理文化</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 檢視各方的品質改善建議 ● 在各個不同服務環節，舉行品質監察小組討論會，收集員工的品質管理改善建議 ● 分析各級品質管理改善建議，根據溝通機制，撰寫品質管理改善報告
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"> ● 能夠運用相關技巧及概念去推廣及培育品質管理文化能夠收集及評估各級員工的服務品質改善建議，撰寫品質管理改善報告
備註	