

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	制定提升品質的措施
編號	LOCUQM512B
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，以提升員工對品質的措施、管理意識及公司的品質管理文化。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解品質管理文化的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 品質管理概念 ● 個別公司的品質管理方針及目標 ● 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 ● 策劃及推行公司文化變革的管理技巧 <p>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 ● 推行品質圈及改善團隊 ● 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>3. 品質管理檢定措施</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
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"> ● 能夠檢視貨運及物流公司的品質管理文化 ● 能夠籌劃及制定提升公司員工品質管理意識的措施 ● 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 ● 能夠檢討品質管理檢定措施
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUQM412A，資歷級別由第4級修訂為第5級