

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「品質管理」職能範疇

名稱	處理特殊貨物運輸和物流服務的品質問題
編號	LOSAQM303B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務提供商。從業人員應能夠處理特殊貨物運輸和物流服務的品質問題，並履行質量管理職責。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解特殊貨物運輸和物流服務的質量</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 物流品質管制的基本概念和特殊貨物的特點，包括：清真物流、葡萄酒、高附加值、冷凍食品、超尺寸貨物、時間敏感貨物、高危貨物 ● 公司管理理念在服務品質管理中的應用 ● 公司目前的品質管制方案，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 品質管制體系如國際標準化組織、六式格碼 ○ 質量管理體系、政策和目標 ○ 質量管理委員會的職責和任務 ○ 公司質量管理體系中的個人職責和任務 ○ 質量管理文件、程序、教育和培訓 ● 為特殊貨物裝運運輸和物流服務的執行程式和方法 ● 在特殊貨物裝運過程中為從業員的權利和義務和溝通方式 ● 客戶反饋的渠道和方式 ● 如何衡量，保證和記錄每項特殊貨物運輸和物流交易的質量水平 ● 如何收集基本統計資料和資料處理技術以分析服務品質交付 <p>2. 處理各種服務和品質問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照品質管制計劃執行品質保證體系 ● 利用保證規範，嚴格評估主要控制點的程序 ● 記錄所有與質量相關的問題，包括操作中每項交易的違規和質量水平 ● 評估質量管理中的問題和困難的數量，並轉換為信息創造成質量保證報告 ● 協助制定質量保證報告並分析質量問題的原因，並為將來提高服務質量提供建議
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"> ● 能夠獲得質量管理計劃，以檢查特殊貨物操作交易和個別程序之間的質量問題 ● 能夠記錄與特殊貨物操作的服務質量相關的任何條件和影響原因 ● 能夠分析每個工作程序、量化質量管理問題和問題並編制質量保證報告 ● 能夠評估質量管理中的問題和困難的數量，並轉換為信息創造成質量保證報告
備註	