

**物流業 《能力標準說明》 能力單元**

「品質管理」職能範疇

名稱	制定處理特殊貨物的品質管理政策
編號	LOSAQM506B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務提供者。具此能力者，能夠處理特殊貨物運輸和物流服務的品質管理職責及制定處理特殊貨物的品質管理政策。
級別	5
學分	9（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解管理特殊貨物運輸的質量</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 物流品質管制的基本概念</li> <li>● 特殊貨物的特點，包括：清真物流、葡萄酒、高附加值、冷凍食品、超大尺寸貨物、時間敏感貨物等</li> <li>● 品質管理理念及如何應用在實務品質管理中</li> <li>● 公司目前的品質管制方案</li> <li>● 基本統計資料和資料處理技術以分析服務品質</li> </ul> <p>2. 制定各種服務和品質標準</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定品質管理計劃及品質保證體系</li> <li>● 利用保證規範，嚴格評估主要控制點的程序</li> <li>● 根據分析質量問題的報告，制定將來提高服務質量的方案</li> </ul> <p>3. 制定審查及報告</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定定期審查計劃和建議以確保達到其關鍵績效指標</li> <li>● 制定定期審查管理會議以確保合規性及加以改善</li> <li>● 評估異常情況並提出糾正措施</li> </ul>
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"> <li>● 能夠分析每個特殊貨物的工作程序、量化質量管理問題和問題並編制質量保證報告</li> <li>● 能夠解釋特殊貨物的質量管理計劃中的數據和資訊，為公司提供推薦以達到質量管理目標和目的</li> </ul>
備註	