

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質管理」職能範疇

名稱	制定內部品質改善方案及績效指標
編號	LOSAQM504B
應用範圍	此能力單元適用於各物流企業。具此能力者，於內部品質管理工作上，能夠評估內部品質改善；就未符合標準的環節，制定改善方案，並能就檢討品質過程中產生的意見及改善建議，制定持續改善方案及績效指標。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解內部品質管理系統相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 企業品質管理政策及目標</li> <li>• 貨運及物流服務的營運流程、法律規管、作業守則、國際標準、規範等</li> <li>• 行業組織訂立的服務及運作標準</li> <li>• 與服務及運作標準有關的法例要求及政府部門指引</li> </ul> <p>2. 制定內部品質改善方案及績效指標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析各級員工的構成、建立相關溝通渠道及凝聚力，並成立品質監察小組</li> <li>• 處理各方的品質改善建議</li> <li>• 在各個不同服務環節，舉行品質監察小組討論會，分析發生內部品質事故的原因，收集員工的品管改善建議</li> <li>• 分析和檢討各個品管改善建議</li> <li>• 執行內部品質改善的評估步驟</li> <li>• 制定內部品質改善方案</li> <li>• 制定品質改善方案的績效指標</li> </ul> <p>3. 檢討內部品質改善方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期舉行品質監察小組討論會，收集反饋</li> <li>• 檢討需要改善的地方</li> <li>• 提出能加強品質管理培訓計劃成效的建議</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>• 能夠分析和評估各方的品質改善建議，為公司制定內部品質改善方案及績效指標</li> <li>• 能夠分析發生內部品質事故的原因，分析各方的品管改善建議，制定能夠為制定品質改善績效指標。</li> </ul>
備註	