

圖 5：適用於品質系統範疇進階路徑的能力單元組合

<p>工作領域：</p> <p>品質系統是確保業務場所的運作表現符合規定標準。它涵蓋品質相關的計劃、評估（測試和檢驗）、控制、改進及保證。</p>			
工作崗位	品質監控員	品質保證/ 合規主任	品質保證/ 合規經理
能力單元組合名稱	品質檢驗 (三級)	品質保證 (四級)	品質保證 (五級)
		合規審核 (四級)	合規審核 (五級)
			品質標準 (五級)
			品質改進 (五級)
			品質團隊管理 (五級)
			品質培訓 (五級)
			品質管理 (六級)
			工廠評估 (五級)
	機構的環境、社會及管治 # (二級)	機構的環境、社會及管治 # (二級)	機構的環境、社會及管治 # (二級)
	「人際溝通」 # (三級)	「人際溝通」 # (四級)	「人際溝通」 # (五級)
	「團隊溝通」 # (二級)	「團隊溝通」 # (四級)	「團隊溝通」 # (五級)

	「組織溝通」 # (二級)	「組織溝通」 # (四級)	「組織溝通」 # (五級)
		「數碼傳意」 # (四級)	「數碼傳意」 # (四級)
		「關鍵情境／危機溝 通」 # (二級)	「關鍵情境／危機溝通」 # (四級)

表 5.1：品質系統的能力單元組合（品質監控員）

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
品質檢驗 (三級)	108233L4	計劃品質檢驗流程	4	3
	110233L3	進行來料檢驗	3	2
	110234L3	進行產品檢驗	3	2
	110235L3	報告檢驗結果	3	2
機構的環境、社會 及管治 <sup>#</sup> (二級)	111534L2	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解	2	1
「人際溝通」 <sup>#</sup> (三級)	111500L2	清楚傳達訊息以確保互相理解	2	1
	111501L2	以積極聆聽的方式參與討論	2	1
	111502L3	運用身體語言來強化口語訊息	3	1
	111504L3	運用社交禮儀及技巧進行互動	3	1
「團隊溝通」 <sup>#</sup> (二級)	111507L2	以互動性的演示與目標受眾交流	2	1
「組織溝通」 <sup>#</sup> (二級)	111511L2	展現合適的多元文化交流模式	2	1

表 5.2：品質系統的能力單元組合（品質保證/合規主任）

能力單元組合	能力單元編號	能力單元	資歷級別	能力單元學分
品質保證 (四級)	108227L4	推行品質保證流程	4	2
	108229L4	監察生產流程並確保符合品質標準的要求	4	4
	108226L4	與持份者溝通品質相關的事宜	4	4
合規審核 (四級)	108250L4	進行外部合規審核	4	3
	108251L4	進行內部合規審核	4	3
	108252L4	報告合規審核結果	4	3
機構的環境、社會及管治 <sup>#</sup> (二級)	111534L2	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解	2	1
「人際溝通」 <sup>#</sup> (四級)	111503L3	識別情緒及展現同理心	3	1
	111505L4	提供建設性回饋	4	1
「團隊溝通」 <sup>#</sup> (四級)	111508L4	運用會議技巧促進共識與協作	4	1
	111509L4	發揮影響力及說服他人來實現既定目標	4	1
「組織溝通」 <sup>#</sup> (四級)	111514L4	編撰商務檔以符合既定傳意目的	4	2
	111513L4	宣導機構策略方針的正面訊息	4	1
「數碼傳意」 <sup>#</sup> (四級)	111518L4	主持視像會議	4	1
「關鍵情境／危機溝通」 <sup>#</sup> (二級)	111519L2	回應及／或分享經核實的資料予指定人士	2	1



表 5.3：品質系統的能力單元組合 (品質保證/合規經理)

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
品質保證 (五級)	108218L5	認定和解讀品質保證標準	5	2
	108220L5	計劃品質保證流程	5	3
	108224L5	訂立品質保證流程	5	2
	108221L5	審查品質保證流程	5	3
合規審核 (五級)	108248L5	計劃合規審核	5	4
	108249L5	審查合規審核結果	5	4
品質標準 (五級)	108213L6	訂立品質保證標準	6	3
	108225L5	訂立標準操作程序	5	2
	108223L5	訂立產品品質標準	5	3
	108222L5	訂立物料品質標準	5	3
	108215L5	制定合規要求	5	3
品質改進 (五級)	110232L5	審查產品品質報告	5	3
	108210L6	為建立完善品質保證進行風險評估	6	4
	108241L5	應用計劃工具編排品質改進項目進程	5	3
	108242L5	應用品質提升工具解決品質相關問題	5	3
品質團隊管理 (五級)	108244L5	建立品質改進小組	5	3
	108268L5	凝聚不同團隊成員邁向共同的目標	5	2
	110370L5	評核團隊成員的表現	5	2
	108275L4	督導團隊成員	4	3
	108274L4	提供工作技能指導	4	3
	110388L5	協調各部門	5	3
品質培訓 (五級)	108246L5	計劃和認定品質相關的員工培訓和發展	5	3
	108245L5	設計和推行品質相關培訓課程	5	3
	108247L5	審查和鞏固品質相關培訓成果	5	3

能力單元組合	能力單元 編號	能力單元	資歷 級別	能力 單元 學分
品質管理 (六級)	108216L5	制定品質管理計劃	5	3
	110231L6	計劃品質系統	6	3
	108214L6	訂立品質系統	6	2
	108219L5	推行品質系統	5	3
	108212L6	審查品質系統	6	3
工廠評估 (五級)	110246L5	評估工廠能力和產能	5	3
機構的環境、社會 及管治 # (二級)	111534L2	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解	2	1
「人際溝通」 # (五級)	111506L5	運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題	5	1
「團隊溝通」 # (五級)	111510L5	管控分歧和衝突	5	2
「組織溝通」 # (五級)	111515L5	談判以達成協議	5	2
「數碼傳意」 # (四級)	111518L4	主持視像會議	4	1
「關鍵情境／危機 溝通」 # (四級)	111520L3	處理不同關鍵情境	3	1
	111521L4	主動與持份者溝通以解除危機或降低風險	4	1

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	計劃品質檢驗流程
編號	108233L4
應用範圍	計劃檢驗程序和排程，以確保送交的服裝產品達到品質標準。此能力單元適用於相關從業員根據產品規格或客戶要求，在服裝產品製造過程中，計劃檢驗排程、程序和控制點。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>解釋在服裝產品製造過程的品質監控之目的和程序</li><li>認定服裝物料和產品的常見疵點</li><li>說明不同類型的檢驗 (如:來源、入貨、最終檢驗) 及其範圍、抽樣計劃和程序</li><li>建立控制點、抽樣計劃、驗收標準和不合規事宜的處理程序</li></ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>對最終產品的預期品質進行分析，評估潛在的品質監控事宜</li><li>確定檢驗的類型和相應的抽樣計劃</li><li>確定製造過程中的控制點 (如:對物料、部件或最終產品的檢驗)，並指定參數 (如:品質檢驗的可接受水平)</li><li>與相關單位 (如:高級管理人員、客戶、工廠) 制定，並確認檢驗計劃及疵點分類和分級系統</li></ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>展示對製造過程的廣泛瞭解，以有系統的方式送交符合品質要求的服裝產品</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>制定涵蓋整個製造過程的檢驗計劃，包括各種控制點和檢驗參數，以確保服裝產品的品質。</li></ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	進行來料檢驗
編號	110233L3
應用範圍	進行檢驗以確保服裝產品製造過程中使用的是無疵點物料。此能力單元適用於相關從業員在物料被用於製造服裝產品之前，檢驗其是否符合預定標準或規格。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>瞭解待檢驗物料的性能要求</li><li>瞭解檢驗所需物料的標準方法 (如:四分制系統)</li><li>瞭解認定物料疵點的技巧，並能將物料疵點分類</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>認定待檢驗物料的最終用途、品質要求和檢驗計劃</li><li>通過認定抽樣計劃來確定樣辦量</li><li>應用預定的疵點分類和分級系統，進行物料檢查</li><li>進行疵點的識別和測量 (如:布料的編織和針織缺陷)</li><li>制定物料檢驗核對清單</li><li>在需要時，通知指定人員採取糾正行動 (如:拒絕和退回不被接受的物料)</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>在服裝產品製造過程之前，確保對物料進行仔細和有系統的檢驗</li><li>在整個檢驗過程中，運用公正和客觀的判斷</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>根據服裝業務的品質要求和檢驗計劃，對物料疵點進行正確識別和測量，並需考慮相關物料的最終用途、抽樣計劃和預定的疵點分類及分級系統。</li></ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	進行產品檢驗
編號	110234L3
應用範圍	在製造過程中，進行產品檢驗，確保送交的服裝產品無任何疵點。此能力單元適用於相關從業員檢驗產品是否符合預定標準或規格。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解待檢驗產品的結構、最終用途和表現要求</li> <li>瞭解檢驗服裝產品的標準方法(包括抽樣計劃和驗收標準，如可接受質量水平AQL)</li> <li>瞭解認定服裝產品疵點的技巧，並能將服裝產品疵點分類</li> <li>瞭解如何處理疵點物料</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定待檢驗產品的最終用途、品質要求和檢驗計劃</li> <li>按照抽樣計劃，確定樣辦量</li> <li>應用預定的疵點分類和分級系統，檢查產品</li> <li>認定疵點 (如:工藝)和進行尺寸量度</li> <li>完成產品檢驗核對清單</li> <li>在需要時，通知指定人員採取糾正行動 (如:對可修復的疵點進行微調)</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在送交前，確保對產品進行仔細和有系統的檢驗</li> <li>在整個檢驗過程中，運用公正和客觀的判斷</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據服裝業務的品質要求和檢驗計劃，對產品疵點進行正確識別和測量，並需考慮相關產品的最終用途、抽樣計劃和預定的疵點分類及分級系統。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	報告檢驗結果
編號	110235L3
應用範圍	報告檢查結果以確認服裝物料或產品的品質表現。此能力單元適用於相關從業員在在製造過程中，確認和報告檢查結果及跟進行動。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>瞭解所檢驗的物料或產品之品質要求</li><li>瞭解預定的檢驗方法、驗收標準和不合規事宜的處理方法</li><li>瞭解如何匯報不合規事宜</li><li>說明一份清楚、有條理、有舉證的報告之格式和特徵</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>記錄檢驗類型和相關的製造階段</li><li>詳細說明不符品質標準的物料或產品之疵點類型和性質</li><li>就不合規事宜，提供清楚的解釋和舉證 (如:疵點相片)</li><li>認定不合規事宜的可能原因及其處理方法</li><li>記錄所採取的任何跟進或糾正行動</li><li>根據品質保證政策和程序，保存記錄和報告</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>根據機構程序，製作適時的檢驗報告</li><li>確保報告的編制適合目標受眾</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>適時、準確和完整地編制服裝物料或產品的檢驗報告，並明確指定相關的合規水平和跟進行動，以及附加舉證。</li></ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	推行品質保證流程
編號	108227L4
應用範圍	推行品質保證流程以確保服裝業務達到應有品質。此能力單元適用於相關從業員推行品質保證的流程和程序，以達到品質目的。
級別	4
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解推行品質保證流程的框架</li> <li>解釋服裝業品質保證的常用方式</li> <li>應用合適的技巧和方法，引導現有及新聘的員工，並支援他們遵守品質保證流程和程序</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為現有及新聘的員工安排入職培訓和品質保證政策指導，以確保其遵守品質管理要求</li> <li>向員工分發品質手冊和品質管理的相關資源</li> <li>根據既定標準 (如:通過品質審核、產品檢驗、產品測試等品質監控活動)，監察表現和品質成效</li> <li>根據既定標準和機構程序，檢測並報告運作或產品層面的品質差異</li> <li>分析與品質相關的問題，並提出治本的解決方案</li> <li>根據品質保證政策和程序，保存記錄和報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引導持份者的承擔</li> <li>樹立榜樣，為員工提供正面的指導，以鼓勵他們符合品質要求</li> <li>積極溝通品質保證所帶來的效益，並引導員工提供回饋意見</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為服裝業務推行品質保證流程和監控機制，以確保符合品質要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	監察生產流程並確保符合品質標準的要求
編號	108229L4
應用範圍	監察服裝業務的生產流程以確保符合品質標準。此能力單元適用於相關從業員確保每一個生產階段，均能達到服裝產品的應有品質。
級別	4
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解釋服裝業務常用的品質監控模式</li> <li>具備分析品質數據的統計知識</li> <li>檢測不合規事宜和嚴格執行品質標準</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀品質標準、品質手冊和標準操作程序</li> <li>將當前表現與品質要求，或過往相關數據，進行比較 (如:產品測試、工廠檢驗、內部和外部審核)</li> <li>查找不合規事宜和潛在品質問題 (如:通過統計品質監控、趨勢分析)，並向指定人員匯報</li> <li>應用預防性措施檢測潛在風險</li> <li>確定品質差異的原因，並建議合適的糾正行動和預防措施</li> <li>根據品質保證政策和程序，保存記錄</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引導持份者的承擔</li> <li>準確記錄並解讀檢驗和測試數據</li> <li>展示全面的製造知識和純熟的品質管理技能</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>監察服裝業務的生產流程，以確保每一個生產階段，均能達到服裝產品的應有品質，並建議糾正和預防措施，解決不合規事宜和潛在品質問題。</li> </ul>
備註	



## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	與持份者溝通品質相關的事宜
編號	108226L4
應用範圍	與服裝業務持份者溝通品質相關的事宜。此能力單元適用於相關從業員與持份者溝通機構的品質要求和對品質的承擔，以促進互相瞭解和投入參與。
級別	4
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質標準在服裝業的重要性</li> <li>解釋與持份者有效溝通的原則</li> <li>使用適合與持份者溝通品質相關事宜的技巧和媒體 (如:公司年報)</li> <li>使用合適的方式向持份者溝通管理層對品質的承擔，以鼓勵其認同並參與品質管理的實踐</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>向相關的持份者 (如:員工、供貨商、製造商) 傳達適用的品質標準、政策、程序、營運手冊和其他品質要求</li> <li>運用合適的溝通技巧，以書面、電子或口頭形式，提供準確而清楚的品質管理細節</li> <li>對經理人員、員工和業務夥伴簡報他們在品質保證流程中的角色和責任</li> <li>應用有效的人際關係和溝通技巧，確認持份者的瞭解並鼓勵其參與品質管理的實踐</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>向不同背景的持份者 (如:不同國家的供貨商或客戶) 清楚解釋和溝通品質管理的實踐</li> <li>建立雙向溝通，收集有助品質改進的回饋</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>考慮到不同持份者在實踐品質保證中的角色和責任，與持份者溝通機構的品質要求和對品質的承擔，以促進互相瞭解和投入參與。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	進行外部合規審核
編號	108250L4
應用範圍	進行外部合規審核，評估服裝業務合作夥伴遵守相關標準或要求的情況。此能力單元適用於相關從業員進行合規性審核，以確定服裝業務合作夥伴的活動，是否符合所採用的標準、法規或合同要求。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解外部合規審核的原則、用途和要求 (如: 社會合規、安全合規、環境合規)</li> <li>解釋在服裝業，進行外部合規審核一般的程序、工具和技巧 (如:取證 )</li> <li>檢視不合規事宜的報告程序</li> <li>瞭解如何遵循合規審核計劃，有系統及獨立地獲得、評估和核實業務活動，是否符合指定審核準則的證據</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀審核方案的目的、範圍和準則</li> <li>進行審核首次會議，以解釋審核的用途，並確認審核計劃和相關安排</li> <li>運用合適的技巧、科技和來源收集審核證據</li> <li>根據審核準則，核實和分析收集的證據</li> <li>與指定人員釐清所得證據內，不清晰或不確定的地方</li> <li>認定不尋常或不合規事宜，並迅速通知指定人員</li> <li>確保審核活動記錄得到妥善保管</li> <li>舉行總結會議匯報審核結果，並簡報需要跟進的事項</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在協定的排程內，完成審核</li> <li>作出有效的審核判斷和決定</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>考慮到審核的計劃和目的，以專業的方式，詳細評估服裝業務合作夥伴的活動，是否符合預定的審核準則。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	進行內部合規審核
編號	108251L4
應用範圍	進行內部合規審核，以評估及改進服裝業務遵守相關標準或要求的情況。此能力單元適用於相關從業員進行合規性審核，以確定服裝業務的活動，是否符合所採用的標準、法規或合同要求，並提出改進的建議。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解內部合規審核的原則、用途和要求 (如: 社會合規、安全合規、環境合規)</li> <li>解釋在服裝業，進行內部合規審核一般的程序、工具和技巧 (如:取證 )</li> <li>檢視機構內不合規事宜的跟進程序</li> <li>瞭解如何遵循合規審核計劃，有系統及獨立地獲得、評估和核實業務活動的證據，並比對機構的品質要求或外部需求，從而評量服裝業務的強項和弱點</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀審核方案的目的、範圍和準則</li> <li>進行審核首次會議，以解釋審核的用途並簡報審核的安排</li> <li>運用合適的技巧、科技和來源收集審核證據</li> <li>根據審核準則，核實和分析收集的證據</li> <li>與指定人員釐清所得證據內，不清晰或不確定的地方</li> <li>評估審核結果，並按迫切性向高級管理層匯報不合規事宜和相關風險</li> <li>就不足之處，提出改進建議</li> <li>確保審核活動記錄，得到妥善保管</li> <li>舉行總結會議匯報審核結果，並通知相關單位有關的跟進或糾正行動</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在協定的排程內完成審核</li> <li>作出有效的審核判斷和決定</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>詳細評估服裝業務的活動是否符合預定的審核準則，並提出符合機構要求和程序、審核計劃和目的之建議，以改進不足之處。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	報告合規審核結果
編號	108252L4
應用範圍	報告合規審核結果，溝通服裝業務的調查結果及必要的跟進行動。此能力單元適用於相關從業員審查和確定審核結果，並編寫審核報告以協助管理層決策。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定服裝業常用的審核結果報告程序，以及審核員所擔當的角色和職責</li> <li>解釋徵兆和問題成因之間的分別</li> <li>熟悉不同類型審核報告的術語和結構 (如:內部或外部審核 )</li> <li>瞭解報告審核結果的技巧，和懂得運用審核證據以支持結論</li> <li>瞭解如何根據審核證據，評估並報告所發現的不合規問題之嚴重性和風險</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確認已按審核計劃在審核範圍內達成審核目的</li> <li>評估對不合規程度作出的判斷，並根據所發現的不合規問題之嚴重性和風險，作出優次排序</li> <li>以客觀證據證明或解釋各問題領域</li> <li>擬定審核結論和必要的跟進行動 (如: 改善措施的建議)</li> <li>以規定的格式編制審核報告，並分發給指定人員</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>編制出完整、無誤、簡潔、清晰、易於分類和可被確認的報告</li> <li>謹慎處理提供解決辦法的要求，以避免利益衝突</li> <li>提供切實可行的改進建議供管理層決策</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為服裝業務編制出適時、準確和完整的合規審核報告，對不合規程度作出清晰的結論，為管理層提供資料協助決策。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	認定和解讀品質保證標準
編號	108218L5
應用範圍	認定和解讀品質保證標準，以提供一套框架和有系統的方式，來進行符合顧客期望的業務流程和產品管理。此能力單元適用於相關從業員為服裝業務認定和解讀品質保證標準。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質管理在服裝業的重要性</li> <li>審視現行與服裝業相關的品質標準</li> <li>制定為服裝業務認定品質標準的途徑和方法</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為尋找適用於服裝業的品質標準，對可用資料進行研究</li> <li>諮詢品質保證專業人員 (如:品質保證機構)，以認定適合業務流程的相關品質標準</li> <li>評估現時適用於業務流程範圍的品質標準</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解制定合適品質保證標準，可為機構帶來的策略優勢和效益</li> <li>掌握最新的品質要求和標準</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基於對品質標準進行的研究，及其對業務流程範圍適用性的考慮，為服裝業務認定和解讀品質保證標準，以提供一套框架和有系統的方式，進行符合顧客期望的業務流程和產品管理。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	計劃品質保證流程
編號	108220L5
應用範圍	計劃品質保證流程，以確定如何達到服裝業務的應有品質。此能力單元適用於相關從業員為建立品質保證流程和程序，以達到品質目的而作出準備。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解一般品質保證的要求</li> <li>分析服裝業的業務流程</li> <li>將品質保證與業務流程進行比對</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用合適的管理工具 (如:流程圖、流程表)，分析各職能範疇及範疇與範疇之間的不同業務流程</li> <li>協調跨功能員工參與界定流程，就跨功能工作流程的批核和核實程序，達成協議</li> <li>編配品質管理職責給流程的負責人，以設計各自的品質保證程序和監控工作，確保所負責的流程符合品質要求</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按流程圖表概述不同業務流程，以切實認定各自的品質保證活動</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定服裝業務的不同業務流程，計劃各自的品質保證程序和控制機制，以達到品質目的。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	訂立品質保證流程
編號	108224L5
應用範圍	訂立品質保證流程，以指定如何達到服裝業務的應有品質。此能力單元適用於相關從業員訂立品質保證流程和程序，以達到品質目的。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質保證的原則</li> <li>分析既定的品質要求和表現標準</li> <li>策劃符合業務流程的品質保證安排</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀對品質表現的期望</li> <li>為業務流程和程序制定品質手冊</li> <li>制定機制，以核實合規性和所需資源的可用性 (如:內部或外部品質審核)</li> <li>確定產品品質控制活動的類型和頻次 (如:產品檢驗、產品測試)</li> <li>建立機制和文件管理系統，以持續評估和處理品質相關風險 (如:項目審查會議、項目里程碑審查會議)</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>促進與持份者的接觸並取得其認同</li> <li>展示對服裝業務流程的瞭解，確保品質保證安排和業務流程的一致性</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基於對品質表現的期望所作出的評估，以及通過制定完善的品質手冊和品質保證程序及流程，建立一套服裝業務的品質保證程序和監控機制，確保整個業務流程符合品質要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	審查品質保證流程
編號	108221L5
應用範圍	審查品質保證流程，以評估和驗證服裝業務是正在按照流程而可達到應有品質。此能力單元適用於相關從業員定期審查品質保證流程和程序，以評估是否有效達到品質目的。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質保證的原則</li> <li>審視服裝業務常用的品質評估方式</li> <li>評估品質成效，以認定品質保證流程和程序的改進途徑</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀品質要求及既定標準</li> <li>審查相關審核結果 (如:品質審核結果)，以評估表現和品質成效是否達到既定標準</li> <li>確定導致不達標準、失誤或失效的原因和可行的解決方案</li> <li>收集、編制和分析數據和回饋，以認定需要改進的範疇</li> <li>認定培訓需求</li> <li>根據機構程序，保存記錄並準備報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不斷追求品質改進</li> <li>利用證據或基於事實的數據，來審查流程</li> <li>積極引導員工和持份者，提供回饋意見</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過審查相關審核結果，定期審查和監察服裝業務的品質保證流程和程序，以維持其有效性，並提出改進品質保證流程和程序的建議。</li> </ul>
備註	



## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	計劃合規審核
編號	108248L5
應用範圍	計劃合規審核，評估服裝業務或其合作夥伴是否遵守相關標準或要求。此能力單元適用於相關從業員計劃和準備合規審核，以確定服裝業務或其合作夥伴的活動，是否遵守所採用的標準或法規或合同要求。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解不同類型合規審核的原則、用途和要求 (如:內部或外部審核)</li> <li>批判地評估法律、行業和監管要求，以及與審核相關的關鍵持份者之關注和期望 (如:環境方面的績效)</li> <li>審視與審核相關的既定標準、產品或生產過程規格以及合同要求 (如:行為守則)</li> <li>瞭解如何制定審核方案和認定合適的人員或第三方進行審核</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立審核方案的目的和範圍 (如:業務流程和時段)</li> <li>解讀審核相關的合規性要求 (如:行為守則)</li> <li>界定審核準則和參考文件</li> <li>確定審核方法和程序</li> <li>收集和審查背景資料 (如:業務流程描述)</li> <li>創建包括審核時間表和相關活動的審核排程 (如:每次事前考察的日期和時間)</li> <li>確定審核小組的規模和成員</li> <li>估算執行審核所需的資源</li> <li>在執行審核方案前，與相關單位審查審核計劃</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守與審核相關的法規要求、機構政策和專業守則</li> <li>促進與持份者的接觸並取得其認同</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為服裝業務制定合規審核計劃，當中包括審核方案目的、範圍、執行方法和排程的概述，協助評估服裝業務或其合作夥伴的活動，是否遵守所採用的標準或法規或合同要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	審查合規審核結果
編號	108249L5
應用範圍	為服裝業務審查合規審核結果，以評估審核跟進行動的有效性。此能力單元適用於相關從業員核實審核跟進行動的推行和有效性，以達到預期的結果。
級別	5
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢視服裝業常見的不合規問題及其跟進行動</li> <li>說明糾正行動的原則和糾正行動相關過程的關鍵要素</li> <li>批判地評估可接受的糾正行動計劃和審核完成之準則</li> <li>瞭解審核員履行責任且糾正審核過程中發現的問題為最有效途徑</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對糾正行動建議和有關排程，進行可接受性評估</li> <li>審查糾正行動的進展情況，並與相關單位聯繫，以解決任何引起關注的問題或可疑事項</li> <li>在糾正行動不被推行或失效時，採取必要行動</li> <li>核實審核的完成，並確定糾正行動的有效性</li> <li>以規定的格式編制審核總結報告，並分發給指定人員</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>給予受審核方所需的協助，以達到預期的結果，並避免在磋商糾正行動計劃時，發生爭論</li> <li>認定經驗教訓，為未來的合規性和風險評估，提供指引</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為服裝業務審查合規審核結果，核實審核跟進行動的推行和有效性，以達到預期的結果。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	訂立品質保證標準
編號	108213L6
應用範圍	訂立品質保證標準，以確保服裝產品的品質和持續改進。此能力單元適用於相關從業員為服裝業務創建品質標準藍圖，確保對不同業務流程進行有系統的管理。
級別	6
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具備廣泛和深入的品質保證標準知識</li> <li>批判地審視服裝業務品質管理的範圍和涉及層面</li> <li>創建符合企業價值理念、業務性質和策略的品質標準</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀企業價值理念和業務性質的獨特性，以確定品質目的和標準</li> <li>分析現時的品質標準，並評估如何通過這些標準，來達到目標顧客的業務目標和品質要求</li> <li>分析品質管理和合規的成本與資源投入</li> <li>與持份者討論並建立品質標準</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>採用有系統的方式，實現服裝產品的品質</li> <li>建立品質保證標準，確保實現機構的目的</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為服裝業務建立品質保證標準，確保對不同業務流程，進行有系統的管理，當中包括對現時的品質標準，進行詳細分析和有效性評估，以達成業務目標和顧客要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	訂立標準操作程序
編號	108225L5
應用範圍	為服裝業務訂立標準操作程序，以達到一致的服裝產品品質和完整性。此能力單元適用於相關從業員創建執行工作的標準操作程序。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>瞭解常見的標準操作程序和格式</li><li>檢視執行個別工作所需的技術內容和操作步驟</li><li>編寫標準操作程序，以指導不熟識業務流程的人員執行一般工作</li></ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>根據品質管理系統，界定怎樣執行個別工作</li><li>利用管理工具 (如:流程圖、流程表)，分析工作流程和執执行程序</li><li>以循序漸進、易於閱讀的方式，詳述工作執执行程序，促進能統一地符合品質標準要求</li><li>開發文件管理系統，將標準操作程序分類存檔</li><li>把標準操作程序副本分發給各潛在使用者，使工作執执行程序標準化</li></ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>促進與持份者的接觸並取得其認同</li><li>引導員工審查和優化標準操作程序，以提升其可用性和接受程度</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>為服裝業務建立標準操作程序，使工作執执行程序標準化，從而達到一致的服裝產品品質和完整性。</li></ul>
備註	

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	訂立產品品質標準
編號	108223L5
應用範圍	訂立服裝業務的產品品質標準。此能力單元適用於相關從業員指定服裝產品的品質標準，並建立一套系統性的方法，以確保顧客滿意產品表現。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析一般的服裝產品結構，以訂立品質標準</li> <li>將產品的特質和最終用途聯繫於品質標準的訂立</li> <li>說明用於評估產品特質的方法 (如:實驗室測試)</li> <li>概述半成品和最終產品，在不同生產階段的檢驗要求</li> <li>檢視主要市場有關服裝產品的法定 (如:標籤法)、行業和個別機構品質標準</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析與產品品質要求相關的資料 (如:行業規範、法規要求)</li> <li>根據品質保證政策，確定服裝產品的品質要求</li> <li>制定用於評估產品品質的測試和檢驗方法</li> <li>將品質表現要求詳述於正式文件中 (如:品質手冊)</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>準確地與相關單位溝通產品品質標準</li> <li>致力於取得成本、產品品質和顧客滿意度之間的平衡</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立服裝業務的產品品質標準，並訂立一套系統性的方法，以確保顧客滿意產品表現。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	訂立物料品質標準
編號	108222L5
應用範圍	訂立服裝業務的物料品質標準。此能力單元適用於相關從業員建立服裝物料的品質標準並安排檢驗，以確保物料表現符合生產要求。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析不同的物料類型和特質，以訂立品質標準</li> <li>將物料特質和產品的最終用途聯繫於品質標準的訂立</li> <li>說明用於評估物料特質的方法 (如:實驗室測試)</li> <li>檢視主要市場有關服裝物料的法定 (如:易燃性)、行業和個別機構品質標準</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析與物料品質要求相關的資料 (如:行業規範、法規和標籤要求)</li> <li>根據產品的最終用途和品質保證政策，確定物料的品質要求</li> <li>制定用於評估物料品質的測試和檢驗方法</li> <li>將品質表現要求詳述於正式文件中 (如:品質手冊)</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>準確地與相關單位溝通物料品質標準</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立服裝業務的物料品質標準，並編排進行檢驗，以確保物料表現符合生產要求。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	制定合規要求
編號	108215L5
應用範圍	為服裝業務制定合規要求。此能力單元適用於相關從業員為服裝業務制定合規要求，以確保機構能有系統和主動地符合所有內部和外部的品質要求和法規。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解一般適用於服裝行業的合規要求</li> <li>批判地評估不合規的潛在後果</li> <li>解讀不同業務流程相關的法定要求、法規、指引、實務守則和標準</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀內部品質標準和要求</li> <li>解讀現有或最新頒布與業務流程相關的外部要求、法規、指引、實務守則等規範，包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> <li>法律義務</li> <li>職業健康和安全條例</li> <li>環保條例和規例</li> <li>行業法規</li> <li>客戶要求和規格</li> </ul> </li> <li>為機構制定合規要求</li> <li>在需要時，為供貨商和製造工廠制定合規手冊</li> <li>根據品質保證政策和程序，存檔合規要求</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>促進與持份者的接觸並取得其認同</li> <li>確保符合最新的法定要求和行業法規</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為服裝業務制定合規要求，以確保機構能有系統和主動地符合所有內部和外部的品質要求和法規。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	審查產品品質報告
編號	110232L5
應用範圍	審查產品品質報告，認定需要改進的範疇。此能力單元適用於相關從業員審查品質評估記錄，以追溯問題來源並加以糾正。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 對用於評估產品品質的常用方法 (如:測試和檢驗)，具有深入的知識</li><li>• 評估不同類型的產品品質報告 (如:測試報告)，認定和調查品質問題</li><li>• 瞭解不同產品品質評估方法的精確度、偏差和局限性</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 從產品品質報告中，認定和收集有關品質問題的數據</li><li>• 分析產品品質報告的數據，調查各項產品問題及其可能成因</li><li>• 評估產品品質報告的準確性、有效性和可靠性</li><li>• 將報告結果與過去記錄進行比較，認定對運作的長遠影響和改進機會</li><li>• 通過審查品質報告，制定產品表現和問題調查的正式記錄，並提出改進建議</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 有系統地審查和分析資料，評估產品表現和認定需要改進的範疇</li><li>• 採取合適的治本措施以解決產品品質問題</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 對產品品質報告進行有系統的檢查，認定運作上需要改進的範疇，使服裝產品達到預定的品質水準。</li></ul>
備註	



## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	為建立完善品質保證進行風險評估
編號	108210L6
應用範圍	進行風險評估，及早防範服裝業務中潛在的品質問題。此能力單元適用於相關從業員進行風險管理，從而有系統地認定和評估服裝業務的潛在風險和品質問題，並決定優次排序。
級別	6
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質管理的風險思維之用途和原則</li> <li>檢視服裝業相關的法例及法規要求、行業實務守則、品質保證標準和持份者的期望</li> <li>批判地審視服裝業風險分析的常用方法和準則</li> <li>解讀機構的風險管理政策和程序</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定風險的類型(如:營運風險、財務風險)，該風險會影響機構符合某指定品質標準</li> <li>取得有關風險的因素之準確資料(如:內部記錄、供應商調查)</li> <li>制定合適的方法(如:定性、定量或混合方法)，以確定各種風險來源</li> <li>分析每種風險，以確定其發生的機會率和嚴重性</li> <li>評估每種風險的顯著程度</li> <li>決定風險管理的優次排序，以及匯報行動的必要性</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>維持對服裝業相關的最新要求和品質標準之瞭解</li> <li>主動配合相關單位，準確地認定和評估不同類型的風險，並決定優次排序</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>對不同類型的風險進行風險評估，並運用合適的方法，評估會影響機構符合品質標準的各種風險及其可能性，以避免服裝業務的潛在損失。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	應用計劃工具編排品質改進項目進程
編號	108241L5
應用範圍	在服裝業務中，應用計劃工具以協助改進項目的計劃和管理。此能力單元適用於相關從業員在服裝業務中，應用計劃工具，以促進有系統地計劃和管理改進項目。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解服裝業常用的項目管理計劃工具 (如:品管新七大手法 )</li> <li>批判地評估特定品質工具的用途以及其應用的合適情況</li> <li>批判地評估不同改進項目類型的關鍵階段和相關工作</li> <li>運用合適的計劃工具，來認定合理的工作排序和資源分配，以完成改進項目</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定服裝業務的改進項目之工作範圍、預期成效、預算和關鍵日期</li> <li>應用計劃工具來認定各品質改進工作，並以圖示方式表示工作之間的邏輯關係 (如:親和圖 )</li> <li>利用相關工具，將寬闊的工作範圍細分成個別的改進事項或工作 (如:樹狀圖 )</li> <li>通過運用相關工具 (如:矩陣圖 )，確定不同改進事項或工作所涉及的角色及其職責</li> <li>透過加權的準則，並利用相關工具協助 (如:優先矩陣 )，決定不同改進事項、工作或項目選項的優次排序</li> <li>應用合適的工具，編排和組織項目的各個執行步驟和工作 (如:活動網圖表法 )</li> <li>運用相關工具，有系統地預測未來的品質表現和問題，並擬定應變計劃 (如:過程決策計劃圖 )</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>選擇合適機構的計劃工具</li> <li>爭取按時、令人滿意和具成本效益地完成項目</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在服裝業務中，有系統地應用計劃工具，以促進改進項目的規劃和管理。考慮到改進項目的範圍、預期成效和時間框架，</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	應用品質提升工具解決品質相關問題
編號	108242L5
應用範圍	應用品質提升工具解決服裝業務的品質事宜和問題。此能力單元適用於相關從業員在服裝業務應用品質工具和相關技術，以促進有系統地解決品質問題。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解服裝業常用的品質提升工具和問題解決技巧 (如:品質監控七工具 )</li> <li>審視特定品質工具和技術的主要用途，以及在應用時的局限性和潛在困難</li> <li>檢視使用品質工具和技術的關鍵成功因素 (如:經驗、教育、培訓 )</li> <li>瞭解如何在各個問題解決步驟，適時使用合適的品質工具和技術</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定服裝業務所存在的品質問題或品質改進需求</li> <li>應用品質工具分析當前流程或程序 (如:檢查表 )</li> <li>通過根本原因分析 (如:因果圖 )，來判斷品質問題的潛在成因</li> <li>分析和對成因進行優次排序，以決定需重點處理的環節 (如:監控圖表 )</li> <li>採取糾正行動消除各種成因</li> <li>審查糾正行動的有效性和當中的經驗教訓</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過經驗和有系統地運用問題解決技巧，認定品質問題的潛在成因</li> <li>正確解讀數據以制定決策</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在服裝業務中，有系統地應用品質工具和相關技術，促進問題解決，並考慮品質改進需求及品質工具應用的關鍵成功因素。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	建立品質改進小組
編號	108244L5
應用範圍	為持續改進項目建立品質改進小組。此能力單元適用於相關從業員建立工作小組來執行服裝業務的品質改進項目。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解持續改進和有關方法</li> <li>檢視服裝業常見的流程改進</li> <li>批判地評估小組形成的關鍵成功因素 (如:機構文化、管理風格)</li> <li>運用合適的溝通和問題解決方式與不同單位合作</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定品質改進小組的職能和目的</li> <li>確定招募小組成員的準則 (如:相關技術知識)</li> <li>根據甄選準則，來評估和挑選成員</li> <li>建立小組的結構，以促進小組職能的表現具有成效</li> <li>安排角色和職責給各小組成員</li> <li>提升小組成員應用統計方式改進品質的能力</li> <li>鼓勵採用循環的方法，改進品質 (如:PDCA 管理循環、DMAIC 模型)</li> <li>將品質改進小組的工作描述存檔，以供相關單位參考</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>闡明小組成員的角色和對各成員的期望</li> <li>展現出良好的解決衝突技巧</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立品質改進小組，其成員應具備所需特徵和能力，以執行小組職能。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	凝聚不同團隊成員邁向共同的目標
編號	108268L5
應用範圍	凝聚不同團隊成員，以完成分派的工作。此能力單元適用於相關從業員凝聚服裝業務的團隊成員，共同實現團隊目標。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解在服裝業凝聚不同團隊成員(如:跨功能團隊)的重要性</li> <li>評估可以促進團隊共識的關鍵要素(如:訂立共同目標)</li> <li>在隊員間形成共同的使命感和產生團隊凝聚力</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂立與機構策略一致的目標</li> <li>根據團隊成員的需要、喜好及個性，建立管理團隊的計劃</li> <li>確保所有團隊成員能明白團隊的目標</li> <li>闡明願景、使命、價值理念、方向、計劃和策略等</li> <li>以身作則，展示適當的態度和行為，以推動團隊達到更高的表現水平</li> <li>根據目標的重要性和資源的可用性，排列優先次序，並與負責的團隊成員進行溝通</li> <li>積極地嘗試影響團隊成員，以實現目標</li> <li>在工作單位營造合適的環境和文化，以為改變作出準備，並積極地引導和帶領變革的項目</li> <li>提供有建設性的回饋及推動力，以宣揚及表揚個人及團隊的成就</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>展現出耐心，並在有普遍共識的情況下作出決定</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>凝聚服裝業務的團隊成員，以完成分派的工作，共同實現團隊目標。</li> </ul>
備註	改編自銀行業-零售銀行《能力標準說明》(第二版)能力單元(編號：107598L6)

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	評核團隊成員的表現
編號	110370L5
應用範圍	評核服裝業務團隊成員的表現，以提升團隊的績效。此能力單元適用於相關從業員管理團隊成員的表現，並對不理想表現採取適當行動，以提升團隊的績效。
級別	5
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解機構的工作表現評核政策和程序</li> <li>說明工作表現管理和評核需要考慮的關鍵因素 (如:員工的個人發展)</li> <li>為團隊成員訂立個人發展計劃，並給予回饋和指導</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制訂明確和可衡量的目的，以評估與業務單位的績效目標一致的個人和團隊成果</li> <li>引導團隊成員考慮機構的策略，個人抱負和能力等方向，以制訂個人和團隊目的和計劃</li> <li>分析下屬的強項和弱點，引導他們貫徹地實現關鍵的運作指標和業務目標</li> <li>指導新員工協調本身的工作期望和業務單位的工作表現要求</li> <li>輔導並激勵他人實現其表現目標</li> <li>分析未達預設標準的員工的表現問題，確定根本原因並制訂解決方案</li> <li>向未達到基本表現要求的下屬，提供勸解/輔導</li> <li>定期評估他人的工作表現，為改進提供建設性的回饋意見</li> <li>激勵他人糾正不足之處，並在彼此同意的時間框架下跟進改善進度</li> <li>根據已確定的原因和解決方案，與未符合標準的下屬討論跟進行動</li> <li>若下屬的改善不足，制訂紀律處分計劃</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>謹防抵觸歧視條例，避免侮辱或人身攻擊</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評核服裝業務團隊成員的表現，並對不理想表現採取適當行動，以提升團隊的績效。</li> </ul>
備註	改編自銀行業-零售銀行《能力標準說明》(第二版) 能力單元(編號：107601L5)

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	督導團隊成員
編號	108275L4
應用範圍	督導服裝業務的團隊成員，以完成分派的工作。此能力單元適用於相關從業員擔任團隊領導角色，為成員提供方向及指引。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解服裝業的工作性質和環境</li> <li>解釋有效督導的關鍵要素 (如:授權 )</li> <li>編配和分派工作，以及監察完成進度</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適當地委派不同種類及規模的工作，增強員工對工作的承擔</li> <li>根據團隊成員的角色及責任，授予適當的權限</li> <li>根據團隊成員的能力、專業及興趣委派工作</li> <li>詢問團隊成員關於工作分配的意見，以建立團隊精神及鼓勵合作</li> <li>檢視工作的緊急性及重要性，以控制工作量</li> <li>為組員制訂工作的優先次序</li> <li>在緊急事故時，採取適當的行動及監察執行的情況</li> <li>確保下屬和團隊的工作質素</li> <li>認真地進行跟進，並能在限期內交付有質量的工作成果</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>反思領導能力和衝突管理技巧以作改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據不同團隊成員的能力和喜好，有效地委派及安排工作，並在工作期間，監察下屬的工作，並採取適當的行動，以確保交付有質量的工作成果。</li> </ul>
備註	改編自銀行業—零售銀行《能力標準說明》(第二版) 能力單元 ( 編號：107604L5 )

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「人事管理」職能範疇

名稱	提供工作技能指導
編號	108274L4
應用範圍	為服裝業務的員工提供工作技能指導。此能力單元適用於相關從業員提供指導和工作技能示範給服裝業務的員工，以提升其工作表現。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定服裝業從業員的學習特徵 (如:教育水平)</li> <li>認定在不同工作流程或場合 (如:車縫) 所需的教學資源和材料</li> <li>解釋有效工作技能指導的關鍵要素 (如:物資的準備、步驟的解釋)</li> <li>瞭解在工作間提供工作技能指導 (如:在職指導) 的挑戰和問題</li> <li>為工作技能指導安排有效而安全的培訓課程</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認定個別員工或團隊的特質和學習需要</li> <li>確定教學目的和所涉及的工作流程與場合</li> <li>準備能滿足學員需要的教學資源和材料</li> <li>運用溝通技巧指導學員，並示範相關的工作技能</li> <li>於指導期間，提供實踐的機會</li> <li>向學員提供有關表現的回饋，以提升其工作表現</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保學習在安全環境下進行</li> <li>反思在提供指導和示範的表現以作改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在不同的工作流程和服裝業務場合，向員工提供工作技能指導和示範，以提升其工作表現。</li> </ul>
備註	



## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「通用能力」職能範疇

名稱	協調各部門
編號	110388L5
應用範圍	協調各部門以實現業務目的或滿足工作要求。此能力單元適用於相關從業員負責協調機構內部部門之間的協作，以實現業務目的或滿足工作要求。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解有效協調對整體營運效益的重要性</li> <li>批判地檢視業務上的工作流程和工作程序</li> <li>就協調部門之間的協作和建立支援機制，說明箇中關鍵考慮</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分析需要協調的工作或事宜</li> <li>計劃和協調各部門的協作模式</li> <li>建立部門之間溝通的平台和渠道</li> <li>組織會議讓相關部門的關鍵人員就工作安排交換意見</li> <li>建立部門之間議定的協作安排 (如: 怎樣協調日常的工作)</li> <li>監察部門之間的協作，並作出必要的調整</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保相關部門基於共同價值觀，努力實現業務目標</li> <li>主動地鼓勵各關鍵人員為部門之間的協作安排進行審查和改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協調機構內部部門之間的協作，以實現業務目的或滿足工作要求。</li> </ul>
備註	此能力單元通用於 技術支援 / 物料開發 / 生產計劃和控制 / 洗衣服務等職能範疇。

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	計劃和認定品質相關的員工培訓和發展
編號	108246L5
應用範圍	計劃和認定服裝業務中與品質相關的員工培訓和發展。此能力單元適用於相關從業員對員工培訓和發展課程的需求和學習成效，進行審慎分析和判斷，以提升員工品質相關的技能和知識。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解機構目標、業務目的和品質相關的策略要求</li> <li>評估監管和客戶品質要求對培訓需求的影響</li> <li>瞭解如何認定不同單位的培訓需求，以確保足夠的員工具備品質相關的技能、知識和意識</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據監管部門和客戶對品質管理的要求，評核現職員工的勝任能力，並在不同業務單位內，進行勝任能力及培訓需求分析</li> <li>根據機構的業務發展，評估在可以預見的將來與品質相關的人力要求</li> <li>認定已選員工所需的培訓課程及其優次</li> <li>根據機構的內部情況，建議合適的培訓課程</li> <li>編配充足的培訓資源，以應付員工發展所需</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確保培訓課程能栽培員工具備所需的品質意識</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過對品質相關技能和知識方面的培訓需求，進行審慎分析和判斷，計劃和認定服裝業務中與品質相關的員工培訓和發展。</li> </ul>
備註	改編自零售業《能力標準說明》能力單元（UOC 代碼：105014I4，105017I5）

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	設計和推行品質相關培訓課程
編號	108245L5
應用範圍	設計和推行培訓課程，為服裝業務的品質範疇建立稱職的員工隊伍。此能力單元適用於相關從業員根據服裝業務的需求，設計和安排與品質相關的培訓。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估服裝業品質相關培訓 (如:在職培訓) 常見的方法和難題</li> <li>• 瞭解不同種類服裝業務人員，所處理的業務流程 (如:本地或海外) 和培訓需求</li> <li>• 解釋管理階層、非管理階層和項目相關之培訓的差異 (如:品質相關內容的闊度和深度)</li> <li>• 運用現有資源設計出可以滿足培訓需求，並有助達成機構目的之培訓課程</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認定已選學員的培訓需求和背景</li> <li>• 在設計培訓內容時，考慮到機構目的、學員的工作職能和技能水平 (如:針對不同監管要求定制)</li> <li>• 為提供培訓而選擇合適的方法和導師</li> <li>• 制定培訓排程和程序</li> <li>• 以有條理的方式，編寫培訓材料和進行培訓，教授品質相關的原理與知識</li> <li>• 採用合適的方法，評估學員應用學習所得的能力</li> <li>• 監察培訓進度，並在需要時進行調整</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 準備跟進活動，鼓勵學員應用新的知識和技能</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設計及利用合適的培訓材料和合資格的導師，推行培訓課程，為服裝業務的品質範疇建立稱職的員工隊伍。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	審查和鞏固品質相關培訓成果
編號	108247L5
應用範圍	審查和鞏固培訓成果，以確保學員正確地掌握和應用品質管理模式於服裝業務。此能力單元適用於相關從業員在培訓後，評估並鞏固服裝業員工的品質知識和意識。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解評估培訓成果的目的，以及常用的評估準則和程序</li> <li>解釋鞏固培訓成果對達致有效品質培訓的重要性</li> <li>批判地評估培訓過程中的常見問題 (如:實踐機會不足)</li> <li>瞭解如何評估培訓成效，並取得回饋，確保員工把新技能和知識正確應用到實際工作環境中</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>評估學員對導師和培訓課程的滿意度</li> <li>評估學員對品質原則和知識的理解</li> <li>評估所期望的學員行為和態度成果能否實現 (如:所需的品質意識)</li> <li>確定培訓是否能協助機構取得積極的成效 (如:降低產品不合格率)</li> <li>審查學員或主要持份者 (如:經理人員) 的回饋意見，並提出改進培訓課程設計和執行的方法</li> <li>策劃保持學員品質知識和意識的措施 (如:準備重溫課程或短片)</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>主動引導持份者參與審查和改進培訓方案，以提升培訓成效</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過合適的方法和程序，審查和鞏固培訓成果，以確保學員正確地掌握和應用品質管理模式於服裝業務。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	制定品質管理計劃
編號	108216L5
應用範圍	制定品質管理計劃，以實現服裝業務的品質策略目的。此能力單元適用於相關從業員為所有的要素、流程和程序制定計劃以實現品質成效。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>檢視整個機構有關品質的目標和方向</li> <li>瞭解品質管理計劃的用途和原則</li> <li>將策略目標和目的轉化為可實施和量度的品質管理計劃活動和程序</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>創建品質管理計劃的框架，並確定實現品質成效所需的主要活動</li> <li>評估機構內各級和各職能中，現存或潛在的品質問題</li> <li>諮詢各級和各職能的關鍵人員，探討可能實現品質成效的措施</li> <li>為各項活動確定品質管理職責，並將其列入工作描述和職責陳述</li> <li>估算執行計劃所需的資源</li> <li>在品質審查和監察機制中，建立里程碑、監控點和關鍵績效評量</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行廣泛諮詢，確保持份者和各級職能與整體的品質方向同步，排除非一致性</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>制定服裝業務的品質管理計劃，當中包括一系列擬定行動和關鍵績效評量，以及負責實現預期品質成效的相關人員。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	計劃品質系統
編號	110231L6
應用範圍	為服裝業務計劃品質管理系統。此能力單元適用於相關從業員計劃品質系統的開發，以協調機構各單位達到和維持應有品質。
級別	6
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 批判地評估品質管理系統的要求</li><li>• 批判地審視服裝業務的組織結構和流程</li><li>• 計劃各種必需的元素和流程，以符合品質要求</li></ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 根據既定的品質標準，定義品質要求</li><li>• 確定品質目標，並排列其優先次序</li><li>• 設計組織結構、職責範圍和流程，以支援品質系統</li><li>• 與相關單位 (如:運作單位)優化計劃和目的</li></ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 採取全面和主動的方式，達到品質成效</li><li>• 定期更新對當前品質優越性和持續改進模式的認識</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 為服裝業務制定品質管理系統的計劃，當中包含一個全機構的框架，以指導和協調各單位和資源的運用，並明確界定相關流程和程序，以達到和維持應有品質。</li></ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	訂立品質系統
編號	108214L6
應用範圍	訂立和建立適合服裝業務的品質管理系統。此能力單元適用於相關從業員為服裝業務建立品質系統，並指定相關管理流程以達到和維持應有品質。
級別	6
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質管理系統的作用和原則</li> <li>批判地審視既定的品質標準</li> <li>開發相關管理框架和結構，以及各業務流程文檔</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>根據既定的品質標準，解讀品質要求</li> <li>為確保一致和持續達到品質要求，制定組織的相關結構、政策、流程、程序和資源計劃</li> <li>指定品質系統中，各單位的角色和職責 (如:流程的負責人 )</li> <li>建立推行和審查策略 (如:關鍵績效指標 )</li> <li>建立文件系統，以記錄品質管理活動</li> <li>為溝通品質資訊和文化，在機構內開發相關系統</li> <li>在需要時，為註冊業界認可的品質管理標準作準備</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>促進與持份者的接觸並取得其認同</li> <li>在訂立品質管理系統時，與管理目的和運作需求調準</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為協助服裝業務達到和維持應有品質，建立一套品質管理系統，當中包括清楚界定和存檔的管理結構和流程。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	推行品質系統
編號	108219L5
應用範圍	在服裝業務推行品質管理系統，以達到應有品質。此能力單元適用於相關從業員推行品質系統，並確保符合品質要求。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質管理系統的推行框架</li> <li>批判地評估服裝業務的品質管理之原則和流程</li> <li>與機構的各團體建立共識和協作，以達到和維持應有品質</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>為推行品質管理活動和程序編配資源</li> <li>在推行過程中，配合各單位並進行協商</li> <li>運用合適的品質管理技巧，監察進度和合規性事宜</li> <li>分析統計記錄，並為品質提升措施編配額外資源</li> <li>維護文件管理系統，並在機構內分發品質手冊、運作指引、檔案範本、表格和記錄</li> <li>根據品質保證政策和程序，保存記錄和報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引導持份者的承擔</li> <li>迅速和協作地解決品質問題</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在服裝業務推行品質管理系統，並在各業務單位，建立完善的品質管理活動文檔，以確保符合品質要求。</li> </ul>
備註	



## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「品質系統和可持續發展」職能範疇

名稱	審查品質系統
編號	108212L6
應用範圍	審查服裝業務的品質管理系統，確保其有效性得到維持。此能力單元適用於相關從業員定期對品質系統進行審查，並認定整個機構需要改進的範疇。
級別	6
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解品質管理系統的作用和原則</li> <li>批判地評估服裝業務的各種品質管理系統之評估方式</li> <li>進行績效指標比較分析，認定業務流程的改進方法</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解讀品質管理目的和關鍵績效指標</li> <li>定期進行審核，以確保遵守品質推行計劃</li> <li>利用關鍵品質績效指標，評估品質系統的有效性</li> <li>對不合規事宜相關的客戶投訴，進行調查</li> <li>收集、編制和分析數據，以確定品質系統是否需要修改和提升</li> <li>為協助持續改進品質，監察風險管理活動</li> <li>為品質系統和推行過程，建立回饋機制</li> <li>根據機構程序，維持有關記錄和準備報告</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不斷追求品質改進和優越性</li> <li>主動接觸員工和持份者，以獲得關於品質系統和相關程序的回饋</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>通過審核、調查不合規事宜和監察風險管理活動，定期對服裝業務的品質管理系統，進行審查，以確保其有效性，並提出品質系統修改和改進的建議。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《能力標準說明》 能力單元

### 「技術支援」職能範疇

名稱	評估工廠能力和產能
編號	110246L5
應用範圍	評估生產單位或工廠的生產能力和產能。此能力單元適用於相關從業員按既定的準則，收集和分析不同來源的資料，評估工廠的生產能力和產能。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定評估工廠的生產能力和產能之目的</li> <li>訂立工廠的生產能力和產能之評核準則</li> <li>對服裝生產運作和管理具備深入的知識</li> <li>通過不同的方法(如: 觀察、文件審查)，認定和收集與工廠能力相關的有效和可靠資料</li> <li>為了評估工廠，核實和分析來自不同來源的資料</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>確定評估工廠的生產能力和產能之目的和範圍</li> <li>訂立工廠的生產能力和產能之評估準則 (如: 生產產量、工人技能)</li> <li>就工廠能力和產能，通過不同的方法和各方的來源，收集相關的資料 (如: 觀察工廠運作、審查文件/產品)</li> <li>釐清所收集資料的任何不清晰或不確定性，並通過交叉核對來驗證不同來源的資料之準確性</li> <li>分析已收集的資料，並根據既定準則，評估工廠的產能和能力</li> <li>向相關單位報告和溝通評估結果</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在整個評估過程中，運用公正和客觀的判斷</li> <li>在整個工廠評估過程中，處理數據時，展現出很強的分析力</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>訂立一套準則，以供評估工廠的生產能力和產能</li> <li>按既定的準則，收集和分析不同來源的資料，評估工廠的生產能力和產能。</li> </ul>
備註	

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「可持續發展」職能範疇

名稱	環境、社會及管治原則及其重要性的基本理解
編號	111534L2
應用範圍	此能力單元適用於需要了解機構內的環境、社會及管治的基本原則和重要性的相關從業員。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>了解環境、社會及管治的定義</li> <li>了解環境、社會及管治的主要組成部分</li> <li>了解環境、社會及管治對機構的重要性</li> <li>確定環境、社會及管治實踐如何為個人在工作中帶來益處</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在日常工作中遵循機構的環境、社會及管治政策和指引</li> <li>根據日常工作觀察，透過指定報告渠道提供與環境、社會及管治相關的回饋或建議</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>遵守機構的環境、社會及管治原則</li> <li>支持環境、社會及管治實踐的持續改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>展現對環境、社會及管治原則的理解及其與機構的相關性</li> <li>在日常工作中恰當運用環境、社會及管治相關政策與指引</li> </ul>
備註	所有職能範疇的通用能力單元

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	清楚傳達訊息以確保互相理解
編號	111500L2
應用範圍	此能力單元適用於需要就已知課題主動與人進行日常溝通的在職人士。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的職場溝通知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識人際溝通的基本原則（如：雙向、尊重）</li> <li>• 認識職場溝通的主要模式和渠道 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 口頭溝通（如：面對面的會議、電話）</li> <li>◦ 書面溝通（如：說明書、通告）</li> <li>◦ 電子溝通（如：社交媒體、網路論壇）</li> </ul> </li> <li>• 認識言語溝通（如：口頭、書面）和非言語溝通（如：圖示、手勢）在人際溝通中的重要性，以及它們在確保互相理解方面的作用</li> <li>• 認識自己專業領域及所屬行業的溝通方式</li> <li>• 認識現實生活中的案例或其他與自己專業領域及所屬行業的相關例子</li> </ul> <p>2. 就已知課題主動及清楚傳達訊息以確保互相理解</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用短句傳達簡要訊息</li> <li>• 在交談過程中，使用各種溝通技巧（如：聆聽、視覺—聽覺—動覺溝通）</li> <li>• 提供相關背景資料或知識，以幫助他人理解討論的內容</li> <li>• 使用日常用語，避免專業術語或行業特定的詞彙</li> <li>• 主動解釋所用詞彙或概念（如：某簡寫或潮流用語所代表的意思）</li> <li>• 加入相關例子來說明想法，這包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 使用口頭陳述和身體語言等方式，把自己的想法表達出來，幫助他人理解</li> <li>◦ 舉一些生活實例來解釋自己的想法，並使用簡單有趣的說話方式，使解釋變得更生動來增強效果</li> </ul> </li> <li>• 在交談結束前，歸納交談內容或請他人總結，以確保彼此理解一致</li> </ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以自己專業領域及所屬行業的溝通方式，使用言語溝通外，還會以非言語溝通來傳達情感和態度</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>• 能夠展示基本的職場溝通知識，就已知課題主動及清楚傳達訊息，從而確保互相理解，以免產生誤解</li> </ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	以積極聆聽的方式參與討論
編號	111501L2
應用範圍	此能力單元適用於需要參與討論的在職人士，透過積極聆聽的方式就已知課題主動參與討論。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的積極聆聽知識和行業溝通特點</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識積極聆聽的概念（如：不僅聽到他人的意見和觀點，更強調理解和回應他人的意思和感受）</li><li>• 認識積極聆聽的要素（如：專注、提問和澄清、表達共鳴、回饋）</li><li>• 認識所屬行業的專業術語、溝通習慣和期望</li></ul> <p>2. 以積極聆聽的方式就已知課題主動參與討論</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在熟悉及／或日常情況下，識別他人意見與非言語的表達方式</li><li>• 專注地聆聽他人的意見和觀點（如：不打斷他人、眼神接觸）</li><li>• 在熟悉及慣常的環境和協助下，運用覆述和回饋來維持互動，並適當使用行業術語</li><li>• 提出具體問題或請求進一步闡釋，以確保對於他人的用意和觀點有清晰的理解</li><li>• 留意他人的非言語溝通（如：面部表情、語速）</li><li>• 使用非言語溝通技巧（如：點頭、微笑），向他人表示關注和支持</li><li>• 使用肯定性的話語（如：感謝、讚美），向他人的觀點表示尊重和興趣</li><li>• 記錄重點和相關資料，以指定的書面及口頭形式，提出具建設性的回應、意見或建議</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠在工作會議、討論或社交場合中實踐積極聆聽，並適當運用行業特定的溝通方式</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>• 能夠展示基本積極聆聽和行業溝通特點相關的知識，就已知課題表達意見，並理解他人的觀點，從而保持良好的討論氣氛</li></ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	運用身體語言來強化口語訊息
編號	111502L3
應用範圍	此能力單元適用於在熟悉但偶然陌生的環境下，需要與人溝通的在職人士。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識身體語言技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認識身體語言的定義和原理（如：身體語言可以傳達豐富的情感訊息、與言語溝通互補，從而更完整地帶出訊息）</li> <li>認識身體語言在溝通中的作用（如：當說「很高興見到你」時，微笑和眼神接觸可以強調我們的喜悅和誠意）</li> <li>認識各種身體語言元素（如：面部表情、手勢、語調、觸碰、私人空間）</li> <li>認識身體語言帶出訊息的技巧（如：儀容、語調、眼神接觸）</li> <li>認識解讀身體語言的方法（如：話語跟身體語言之間的一致性或矛盾）</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用身體語言來強化口語訊息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分辨他人的言語溝通和非言語溝通（如：外貌打扮／舉手投足可反映其性格類型，或各種手勢動作與文化背景之間的關聯）</li> <li>識別職場中常見身體語言元素的基本表現（如：開會時的座位空間）</li> <li>運用身體語言來強化口語訊息，確保一致性和清晰度（如：除了口頭讚美之外，同時拍拍他人的背，從而加強訊息的力度）</li> <li>運用適當的面部表情、手勢、姿勢和語調等來傳達不同的情感和用意（如：與同事保持適當的距離，尊重他們的私人空間）</li> <li>觀察他人的身體語言，並認識其潛在的含義、用意、需求與期望（如：他人不停眨眼或眼神飄忽，可能代表著焦慮或惶恐不安的情感）</li> <li>運用身體語言來建立信任，增強與他人的連結</li> <li>適應不同文化背景下的身體語言差異，避免誤解和衝突（如：在西方文化中，點頭通常表示贊同。然而，在一些亞洲文化中，點頭可能表示尊重、聆聽或理解，而不一定代表贊同）</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>能夠運用身體語言技巧和相關知識來強化口語訊息，並傳達情感和用意，以提升溝通質素、增加互相理解，及建立良好人際關係</li> </ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	運用社交禮儀及技巧進行互動
編號	111504L3
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，與各式人士進行社交互動的在職人士。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識各種職場社交的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識各種社交場合（如：酒會、晚宴）的規範</li><li>• 認識不同場合的社交禮儀、穿著要求等</li><li>• 瞭解不同年齡、職級、文化背景人士的社交習俗和需求</li><li>• 認識各種職場社交的技巧</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，運用社交禮儀及技巧進行互動</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守基本社交禮節，主動打招呼並自我介紹</li><li>• 運用恰當語氣言辭，與不同人士友善互動交流</li><li>• 因應特定場合的需求，順應社交習俗開展話題</li><li>• 避免涉及敏感或過於複雜的問題</li><li>• 運用適當的肢體語言，傳達開放友好的態度</li><li>• 明白主動介紹、發問、主題轉換等對話技巧</li><li>• 適應並尊重不同文化背景人士的社交習慣和禁忌</li><li>• 注意並適當照顧特殊需求人士的參與</li><li>• 因應不同階層對象，在社交互動中體現對多元化和包容性的重視</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>• 能夠運用各種職場社交的知識、禮儀及技巧進行互動，從而建立互相尊重和包容的良好人際關係</li></ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	以互動性的演示與目標受眾交流
編號	111507L2
應用範圍	此能力單元適用於需要在日常工作中（如：會議、工作匯報、培訓、產品介紹），就已知課題使用演示技巧來與他人分享資訊的在職人士。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本的演示技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識演示的基本結構（即：開場白、主要內容、總結）</li><li>• 認識增加演示說服力的方法（如：統計數據、圖片、例子）</li><li>• 認識可以增加演示互動性和趣味性的工具（如：網上即時投票、簡單遊戲）</li></ul> <p>2. 就已知課題以互動性的演示與目標受眾交流</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 按演示主題搜集資料，準備講稿</li><li>• 在組織講稿的過程中，專注於「為甚麼」、「誰」、「甚麼」和「如何」等要素</li><li>• 在可預計及規範的環境下，按演示的基本結構，邏輯地建構內容</li><li>• 使用基本的輔助工具（如：投影片、道具、示範）和材料，來提升目標受眾對演示內容的理解和記憶效果</li><li>• 清晰地表達演示內容，並使用適當的語言和語調與目標受眾互動</li><li>• 使用非言語溝通技巧（如：眼神接觸、手勢）來加強演示的效果</li><li>• 使用演習式的方法，回應目標受眾提問</li><li>• 在熟悉及慣常的環境和協助下，提出新穎、有趣的點子，激發目標受眾在演示過程中的參與和討論（如：獲取目標受眾贊同建議）</li><li>• 與其他團隊成員協作，共同建構有趣且具有影響力的演示</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>• 能夠展示基本的演示知識和技巧，就已知課題以互動性的演示與目標受眾交流，加深他們對演示內容的理解和記憶效果</li></ul>
備註	



## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	展現合適的多元文化交流模式
編號	111511L2
應用範圍	此能力單元適用於需要在多元文化環境中，就已知課題主動展現對文化差異的理解、尊重和包容的在職人士。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識多元文化和社會包容的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認識自己文化的特質和價值觀，同時瞭解個人偏見可能對交流產生的影響</li> <li>認識尊重多元文化和社會包容的重要性和益處</li> <li>認識不同文化在商業模式、觀念和習慣上的差異（如：在業務交流風格上，北美文化傾向直截了當、歐洲文化講究禮貌周旋、亞洲文化著重聚舊寒暄後才商談），並瞭解這些差異如何影響職場互動</li> <li>瞭解不同文化的忌諱，避免觸碰紅線</li> <li>瞭解行業溝通特點，避免產生誤會</li> <li>認識非言語溝通在跨文化交流中的重要性（如：手勢、面部表情）</li> </ul> <p>2. 就已知課題主動展現合適的多元文化交流模式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>尊重不同文化在商業模式、觀念和習慣上的差異，並視之為機構／團隊的優勢</li> <li>避免觸及他人的舒適區，留意身體語言及距離感的文化差異（如：北美文化按個人領域保持一定距離、拉美和南歐文化在對話時會縮短彼此間的距離）</li> <li>使用包容性言語，避免使用可能被視為冒犯或歧視的詞彙和表達方式（如：避免用手指人或物而造成誤會）</li> <li>聆聽他人，表達願意進一步瞭解和接納不同文化觀點和價值觀</li> <li>在可預計及規範的環境下，因應不同文化差異以展現合適的交流模式，避免觸犯文化忌諱或產生誤會</li> <li>在熟悉及慣常的環境和協助下，運用行業知識和文化敏感度，在不同文化背景的業務環境中傳達業務訊息（如：在正式場合採用適當的商業用語）</li> <li>顧及可識別的工作後果，在解決衝突時，考慮不同文化背景人士的需求和觀點</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>能夠展示多元文化和社會包容的基本知識，在交流中展現尊重和包容，以保持良好的溝通並實現業務目標</li> </ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	識別情緒及展現同理心
編號	111503L3
應用範圍	此能力單元適用於在熟悉但偶然陌生的環境下，需要識別情緒並展現同理心的在職人士。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白同理心的涵義</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認識情緒通常可分為正面情緒（如：高興）和負面情緒（如：焦慮），兩者都可能出現在職場中</li> <li>• 認識同理心的三個類別及其價值 <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 認知同理心，讓我們以最能傳達給他人的方式傳遞訊息</li> <li>◦ 情感同理心，讓我們與他人建立情感連結</li> <li>◦ 富有同情心的同理心，讓我們盡力向他人提供援助</li> </ul> </li> <li>• 認識不同元素（如：不同性格特質、成長經歷、學習體驗、文化型態等）對溝通風格的影響（如：時間觀念在不同文化中也可能影響到溝通風格。一些文化十分著重時間的準確性和效率，因而傾向於直接、適時進行溝通）</li> <li>• 認識各種溝通風格的特徵（如：直接型、外向型）</li> <li>• 明白同理心指嘗試瞭解他人思想和感受的能力。通過配合他人的溝通風格，可以增進溝通，幫助建立商務合作伙伴關係</li> </ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，識別情緒及展現同理心</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 識別職場中常見情緒的基本表達方式（如：緊張時會皺眉）</li> <li>• 識別不同類別人士的溝通風格</li> <li>• 運用理解力，解讀他人意圖表達的訊息（如：辨別他人使用的關鍵詞是否與其需求相關）</li> <li>• 運用適當的話語和行為，根據不同情況展現同理心（如：使用肯定性的話語、積極聆聽）</li> <li>• 表達對他人處境和情緒的理解，並展現體諒和支持（如：當同事面對工作模式改變時，分享自己的經驗或提供建議，幫助他人克服困難）</li> <li>• 運用情緒識別和同理心的技巧進行職場互動（如：在聆聽顧客投訴時，識別顧客的情緒，並運用身體語言和話語，展現同理心，並瞭解顧客需求，從而找出解決方案）</li> <li>• 運用情緒識別和同理心的技巧面對衝突，調節自己的行為及情緒，以保持和諧及互助的人際關係</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>• 能夠運用情緒識別和同理心的知識和技巧進行職場互動，並建立互信的良好人際關係</li> </ul>
備註	此能力單元適用於各種職場溝通情境，建議結合相關能力單元使用。

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	提供建設性回饋
編號	111505L4
應用範圍	此能力單元適用於需要給予他人明確、具體且有建設性回饋的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握建設性回饋的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解建設性回饋的概念和價值（如：在團隊中促進成長和發展的作用）</li> <li>理解提供建設性回饋的原則（如：描述行為而非推斷、對事不對人）</li> <li>掌握提供建設性回饋的技巧（如：使用正面的字眼、描述具體行為）</li> <li>理解不同文化價值觀／個人成長經歷／學習體驗等對溝通風格的影響（如：個人主義、集體主義）</li> <li>理解應對不同對象所合適使用的溝通風格</li> <li>理解不同溝通風格的應用手法</li> </ul> <p>2. 以邏輯推理和論證方法，提供建設性回饋</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分辨需要提供建設性回饋的情況（如：指正、績效管理）</li> <li>為提供建設性回饋做準備，分析績效和行為的數據、員工的強項和有待改進的地方</li> <li>使用結構嚴謹的方式，將建設性回饋的內容和觀點呈現出來，令他人易於理解、接受和應用 <ul style="list-style-type: none"> <li>描述觀察到的行為或情況（如：同事接待顧客時微笑或沒有微笑）</li> <li>表達自己觀察到上述行為時的感受</li> <li>提供可行和實用的建議，幫助他人加強正面的表現或改進負面的表現</li> <li>給予鼓勵，加強他人應用上述建議的信心、決心和恆心</li> </ul> </li> <li>平衡正面和負面回饋，並根據情況提供可行和實用的改進建議或解決方案</li> <li>以開放的態度回應和討論回饋（如：聆聽和尊重他人的回應）</li> <li>調整溝通風格，使用多元化的溝通方式，這包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>語言：使用他人的母語或首選語言進行溝通</li> <li>身體語言：留意他人的身體語言（如：手勢、面部表情），解讀和回應其溝通信號，以避免因文化差異產生誤解</li> <li>音調和語調：調整說話的音調和語調，以符合對方的溝通風格</li> <li>視覺元素：留意他人身上的文化符號（如：服飾上的圖案、顏色搭配），並嘗試理解其意義，以確保訊息的適應性和視覺吸引力</li> <li>社交禮節：瞭解並尊重不同文化之間的社交禮節和禮儀規範，這包括問候方式、稱呼方式和商務禮節等，從而建立信任和良好的關係</li> </ul> </li> <li>解讀和回應溝通信號，包括間接表達、禮節用語和避免衝突的方法</li> <li>根據不同情境，調整提供建設性回饋的方式，以配合個人和團隊需求</li> <li>對自己工作成果的質量負責，樂意接受他人提供的建設性回饋</li> <li>尊重並接納不同對象的觀點、價值觀和信仰，以促進共識和合作，並解決可能產生的衝突和誤解</li> </ul>

溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠掌握建設性回饋的技巧和相關知識，提供建設性回饋，以促進個人和團隊學習和改進，並增強合作和凝聚力</li></ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	運用會議技巧促進共識與協作
編號	111508L4
應用範圍	此能力單元適用於需要主持會議（如：業務會議、項目專案討論）的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識會議技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識如何制定清晰的會議目標</li><li>• 認識如何邀請適當的人員參與會議</li><li>• 認識如何鼓勵參與和分享意見的技巧</li><li>• 認識正式會議的常見文件（如：議程、會議摘要）的格式規範</li></ul> <p>2. 運用會議技巧促進共識與協作</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 平衡邀請足夠的人員參與會議。其中包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 擬定會議目標和討論範圍，並根據這些資料甄選與會者</li><li>◦ 考慮每位與會者的專業知識、權限和責任，以確保會議能夠符合預期的結果</li><li>◦ 邀請關鍵人物（如：主題專家、執勤人員）參與會議，以確保不同觀點的充分表達和考慮，關鍵人物對於會議的結果和決策具有重要影響力</li><li>◦ 利用其他溝通渠道（如：電子郵件、文件傳閱）處理一些不需要全體與會者討論的議題，以減少會議的頻率</li></ul></li><li>• 預備議程，擬定議題</li><li>• 控制會議進度，在會議中嚴格控制時間，令與會者專注於核心內容，並按時開始和結束</li><li>• 運用會議技巧來主持會議，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 確保踴躍發表意見的與會者和較為靜默的與會者都有平等的發言機會</li><li>◦ 提問來引導與會者討論</li><li>◦ 主動協調參與者觀點，並引導會議討論方向</li><li>◦ 歸納會議討論的重點和具體行動</li></ul></li><li>• 在團隊討論中分享訊息和思路，並邀請他人積極分享觀點</li><li>• 運用適當的溝通方式和風格，以促進團隊合作</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>• 能夠運用會議技巧和相關知識，包括控制會議進度、引導討論及歸納重點，確保會議符合預期結果，並提升整體溝通效率</li><li>• 能夠擬定明確的會議目標，確保與會者充分參與並表達觀點，以促進共識與協作</li></ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	發揮影響力及說服他人來實現既定目標
編號	111509L4
應用範圍	此能力單元適用於需要在若干專門知識的工作中發揮影響力來說服他人的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握說服他人的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>掌握如何得知他人需求並設定說服目標（如：處理複雜的項目，協調多個部門之間的協作；與顧客溝通，促成交易；糾正員工的工作行為）</li> <li>測試關注圈 / 影響圈如何在發揮影響力及說服他人時產生作用</li> <li>掌握影響力的六大原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>互惠原則：人們傾向以同樣的方式給予回報</li> <li>稀缺原則：稀缺的東西可促使人們更積極地採取行動</li> <li>好感原則：人們更願意與他們喜歡的人合作</li> <li>社會認同：人們會仿效同類的做法</li> <li>言行一致原則：人們會兌現明確的承諾</li> <li>權威原則：人們願意聽從專家的意見</li> </ul> </li> <li>掌握說服他人的主要方式（即：情感說服、邏輯說服，以及人格說服）</li> </ul> <p>2. 發揮影響力及說服他人來實現既定目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>發揮影響力 <ul style="list-style-type: none"> <li>建立良好的人際關係，展示誠信和可靠性</li> <li>理解他人的立場有助於建立共鳴，並設定說服目標</li> <li>清晰地表達觀點，避免使用模糊或含糊不清的語言（如：在糾正員工的工作行為時，清晰地表達自己的觀察，並提供具體的例子）</li> <li>把握時機在他人最容易接受的時候提出論點，避免在工作繁忙或氣氛緊張的時刻討論問題</li> </ul> </li> <li>採用邏輯說服法的五個步驟來說服他人 <ul style="list-style-type: none"> <li>引起重視：基於事實的陳述，表明問題的存在及嚴重性</li> <li>建立需求：邏輯推理問題，讓他人產生改變的需求</li> <li>滿足需求：基於他人的立場和需求，制定個性化的解決方案和建議</li> <li>提供價值：描述問題解決後可能獲得的益處</li> <li>開始行動：鼓勵他人立即採取行動</li> </ul> </li> <li>根據不同情境，引用故事來傳達論點、引起共鳴，讓他人更容易接受解決方案和建議</li> <li>預設不同方案處理潛在因素（如：反對意見），並根據情況靈活調整策略</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>能夠運用影響力和說服他人的技巧和相關知識，根據他人的需求和立場，表達觀點並制定個性化的解決方案，以促進協作和推動工作進度</li> <li>能夠採用邏輯說服法的五個步驟，說服他人行動，並在不同情境中展示應變能力</li> </ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	宣導機構策略方針的正面訊息
編號	111513L4
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉的及若干新環境下，代表機構向員工作介紹以促進彼此共同參與推動工作等策略方針的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握宣導技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>理解機構的策略方針</li><li>理解不同持份者的溝通需求及影響因素</li><li>理解如何根據不同目標受眾的特徵，清晰傳達策略訊息</li><li>理解如何運用積極正面態度，激發員工投入參與</li></ul> <p>2. 在熟悉的及若干新環境下，宣導機構策略方針的正面訊息</p> <ul style="list-style-type: none"><li>運用不同溝通渠道發布策略訊息，以符合不同目標受眾的訊息需求</li><li>根據不同目標受眾的需要與期待，運用恰當的溝通方式和內容，向他們闡釋策略方針背後的邏輯與價值觀</li><li>啟發性地描述機構對未來的願景</li><li>適時、簡潔和具體地回應提問</li><li>積極聆聽，對提問表示尊重和理解，並表明有興趣繼續交流</li><li>介紹機構的跟進機制，鼓勵提問和意見，以持續完善策略方針</li><li>以同理心傳達挑戰性訊息，並處理同事的情緒需要</li><li>運用案例闡述立場，與員工分享願景和價值觀，帶動員工積極情緒</li><li>以結構嚴謹的模式，運用危機與負面訊息管理的回應技巧</li><li>評估宣導效果，並提出改進建議</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>能夠掌握宣導技巧和相關知識，針對不同目標受眾，宣導機構策略方針的正面訊息，讓他們瞭解機構動向，以促進彼此共同參與推動工作等機構策略方針</li></ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	編撰商務文件以符合既定傳意目的
編號	111514L4
應用範圍	此能力單元適用於需要在不同的環境下，代表機構透過書面形式與他人溝通的在職人士。
級別	4
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握編撰商務文件的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解常用商務文件類型（如：電子郵件、項目建議書、業務報告）、書寫結構（如：信函包括稱謂語、正文、祝頌語、署名、發信日期）和格式（如：字體、字號、間距、頁腳、段落縮進）</li> <li>掌握商務溝通的7C原則，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>明確（Clear）</li> <li>簡潔（Concise）</li> <li>一致性（Consistent）</li> <li>正確（Correct）</li> <li>連貫性（Coherent）</li> <li>完整（Complete）</li> <li>禮貌（Courteous）</li> </ul> </li> <li>熟悉相關法律、法規及政策，確保商務文件的合規性及準確性，避免潛在風險</li> </ul> <p>2. 編撰商務文件以符合既定傳意目的</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>選用合適的書寫結構和格式，以符合既定傳意目的</li> <li>遵循已選用的書寫結構和格式的規範，進行編撰</li> <li>選用合適的編撰方法，建構商務寫作邏輯來闡述內容（如：運用倒金字塔寫作法，按內容的重要程度區分和排列）</li> <li>選用一致的用語（如：英式英語），以及簡潔通順的語言來表達內容</li> <li>根據對象、既定傳意目的和場合，調整書寫風格（如：使用美式英語、在信件上親筆寫稱謂語和簽署），並選用合適的商務文件類型</li> <li>在編撰過程中，整合多方訊息，確保文件內容不洩露機構或商業機密</li> <li>確保為編撰後的文件進行詳細校對，以保持文件的專業性及完整性</li> <li>根據行業背景及機構文化，確保內容及表達方式符合機構的價值觀、專業定位、相關標準和期望</li> <li>掌握不同場合下的專業用語和慣用語（如：為顧客做產品說明、與內部同事跟進項目進度），確保用詞專業得體</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>能夠掌握編撰商務文件的技巧和相關知識，根據既定傳意目的進行編撰，確保文件的合規性及準確性，並在編撰過程中維護機構的價值觀和商業機密</li> </ul>
備註	<p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <p style="text-align: center;">中文通用（基礎）能力說明</p>



## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「數碼傳意」核心領域

名稱	主持視像會議
編號	111518L4
應用範圍	此能力單元適用於需要運用視像會議工具主持會議的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握主持視像會議的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 評估視像會議的優缺點，並權衡利弊，以選擇最合適的會議模式（如：視像會議、電話會議、面對面會議）</li><li>• 熟悉常用的視像會議平台和工具，瞭解其安全性和隱私政策，並掌握其功能和操作方法</li><li>• 瞭解視像會議的設備要求，包括硬件（如：電腦、攝像頭、麥克風、揚聲器）和軟件（如：視像會議平台、操作系統）的要求</li><li>• 瞭解視像會議的安全性和隱私問題，包括如何保護會議內容的機密性和防止未經授權的人員訪問會議</li><li>• 瞭解視像會議的禮儀，包括如何適當地使用視像會議設備、如何與其他與會者互動，以及如何處理會議中的突發情況</li></ul> <p>2. 主持視像會議</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 按與會者的背景和需要（如：地理位置、時間限制），選用合適的視像會議平台和工具</li><li>• 掌握必要的技術與設備要求，以確保會議質素</li><li>• 鼓勵與會者開啟攝像頭，以建立更直接的面對面交流</li><li>• 盡可能運用多媒體和多模式演示，幫助與會者理解正在傳遞的訊息</li><li>• 邀請與會者運用平台上的工具（如：留言區、表情符號反應功能等）分享意見、提出問題或提供建議，並確保所有與會者有公平和充分的發言機會</li><li>• 留意視像會議平台上的留言，並適時回應。同時，亦可給個別或全體與會者留言和傳送檔案</li><li>• 引導發言順序，維持會議秩序和節奏，運用網上工具（如：投票、小測驗）帶動會議氣氛和互動</li><li>• 避免時間浪費在無關的討論上，以確保會議順利進行，按時開始和結束</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>• 能夠掌握主持視像會議的技巧和相關知識，評估視像會議的優缺點，選擇合適的會議模式並掌握必要的技術與設備要求，以確保會議的安全性和效果，並熟悉視像會議的禮儀，以促進溝通</li><li>• 能夠明確傳達會議之目的，鼓勵互動與參與，靈活引導會議進程，使用多媒體工具提升參與者的理解和注意力，確保會議順利進行</li></ul>
備註	<p>建議按需要同時參考下列能力單元：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 運用會議技巧促進共識與協作 [111508L4]</li><li>• 運用身體語言來強化口語訊息 [111502L3]</li></ul>

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

名稱	回應及／或分享經核實的資料予指定人士
編號	111519L2
應用範圍	此能力單元適用於需要根據機構的既定指引，就已知課題主動作出回應的在職人士。
級別	2
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識分享資料的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>認識機構在關鍵情境／危機溝通方面的既定指引、資料安全政策和程序</li> <li>認識在何種情況下需要回應及／或分享經核實的資料予指定人士（如：顧客、獲授權的同事、執法人員），並理解這些情況的背景和原因</li> <li>具備相關領域的基本知識，從而認識和說明所分享的核實資料</li> </ul> <p>2. 就已知課題主動回應及／或分享經核實的資料予指定人士</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在不同關鍵情境／危機下，使用演習式的方法，適時回應來自指定人士的要求，確保在答允的時間內提供所需的回應或跟進（如：在核實資料期間，每隔一段時間便通知顧客進展）</li> <li>確保所回應及／或分享的資料經過核實，並具有高度的準確性和可靠性（如：已取得相關部門提供的文件）</li> <li>根據機構的既定指引，在獲得核實資料後盡快與指定人士分享（如：按照機構提供的回覆稿，回應顧客對關鍵情境的查詢），並能以清晰和簡潔的方式分享這些資料</li> <li>顧及可識別的工作後果，區分各類資訊來源的可靠性，並識別和排除不準確或不相關的資訊</li> <li>在可預計及規範的環境下，整理經核實的資料為簡明易懂的內容，並能使用合適的格式和語言，以滿足不同目標受眾的需求</li> <li>與指定人士進行溝通，瞭解其需求，並就必要的事項進行協調</li> <li>確保所回應和分享的資料得到適當的保密和保護，並遵守機構的資料安全政策</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>能夠展示分享資料的技巧和相關知識，根據機構的既定指引、資料安全政策和程序，通過機構認可的溝通渠道，處理指定人士的查詢及分享經核實的資料，從而保障資料傳遞的合法性和準確性</li> </ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「人際溝通」核心領域

名稱	運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題
編號	111506L5
應用範圍	此能力單元適用於需要不同種類之技術、專業或管理工作中，利用提問技巧來提升溝通質素和解決問題的在職人士。
級別	5
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握提問技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握如何根據目的，適當利用不同提問技巧（如：開放式提問、探測式提問）</li> <li>● 分析不同提問技巧的應用場景，評估及 / 或整合構思、概念、資訊及議題，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 獲取資訊</li> <li>○ 澄清</li> <li>○ 測試他人對特定主題的認知深度與闊度</li> <li>○ 激勵他人以不同方式思考特定主題</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，運用提問技巧來提升溝通質素和解決問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據目的和主題來擬定問題，並預想一些可能出現的回應</li> <li>● 按步就班向不同對象陳述問題，以助交談或討論順利進行 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 寒暄</li> <li>○ 說明交談的用意</li> <li>○ 提問</li> <li>○ 聆聽並顯示樂於聽取回應</li> <li>○ 給予回饋</li> </ul> </li> <li>● 根據交談或討論情況，適時調整提問方式（如：無法從開放式提問獲取更多資訊，改用漏斗式提問）</li> <li>● 利用追問技巧（如：將所有回應串聯起來、略加修改問題），幫助他人表達，並鼓勵他人深入發表意見</li> <li>● 提出創新性提問方法，打破常規思維，以解決非傳統及複雜問題（如：五個為甚麼、假設性情境）</li> <li>● 根據對方的溝通風格來調整問題的陳述方式，幫助他人理解問題（如：對視覺型人士，邊提問邊畫圖或寫關鍵字）</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>● 能夠掌握提問技巧和相關知識，根據不同目的和場景，運用各種提問技巧獲取資訊、澄清問題等，以提升溝通質素和解決問題</li> <li>● 能夠根據交談或討論情況，適時調整提問方式，以確保資訊的傳遞和理解</li> </ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「團隊溝通」核心領域

名稱	管控分歧和衝突
編號	111510L5
應用範圍	此能力單元適用於需要不同種類之技術、專業或管理工作中，管控內部或外部分歧和衝突、調和各方見解以尋求共識的在職人士。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握管控分歧和衝突的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 解構職場衝突的常見類型和來源</li><li>• 判斷可預測的情緒觸發因素和對衝突的反應</li><li>• 評價常見回應衝突的策略（如：合作、遷就、迴避）</li><li>• 掌握可管控分歧和衝突的技巧</li></ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，管控分歧和衝突</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 辨識分歧和衝突的警號（如：溝通的頻率下降、有團隊成員被排擠），並通過一些方法來避免情況惡化（如：採取合作而非對抗的態度、展現尊重和關懷，並減少誤解和偏見）</li><li>• 確定分歧和衝突的根源</li><li>• 建立問題框架和重組問題框架，以管控分歧和衝突<ul style="list-style-type: none"><li>◦ 建立問題框架，及早以更高的格局看清事情全貌，找到真正的問題切入點</li><li>◦ 分析問題或痛點的涉事人及事件，並從不同觀點來思考</li><li>◦ 重組問題框架，試著加以量化並瞭解進一步細節</li><li>◦ 檢驗目前的問題框架，提出最佳問題</li></ul></li><li>• 在處理分歧和衝突時，避免情緒升級。如有需要，暫停討論或延遲決策，以便冷靜思考和分析</li><li>• 權衡各種解決方法的利弊，並篩選出最可行的解決方法</li><li>• 擬定落實解決方法的計劃</li><li>• 實踐計劃，並檢討成果</li><li>• 以系統性思考整合多方面因素來分析分歧和衝突的根源</li><li>• 提出創新方法來化解特殊和長遠影響的重大分歧和衝突</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>• 能夠掌握管控分歧和衝突的技巧和相關知識，確定分歧和衝突的根源，運用管控技巧化解分歧和衝突，促進各方理解與合作，從而達成共識並解決問題</li><li>• 能夠權衡各種解決方法的利弊，並篩選出最可行的解決方法，確保團隊專注於更重要的業務策略和營運事務上</li></ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「組織溝通」核心領域

名稱	談判以達成協議
編號	111515L5
應用範圍	此能力單元適用於需要不同種類之技術、專業或管理工作中，掌握談判技巧，從而在各種商務談判中達成協議的在職人士。
級別	5
學分	2（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握談判技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>理解商務談判的定義和類型（如：合約談判、國際貿易談判）</li> <li>解構商務談判的過程和階段（如：準備和規劃、啟動、進行，以及結束階段）</li> <li>熟悉商務談判的原則（如：最佳替代方案、共同利益）</li> <li>判斷商務談判的策略（如：錨定策略、試探策略、時間壓力策略）和風格（如：合作、妥協）</li> </ul> <p>2. 在不同種類之技術、專業或管理工作中，談判以達成協議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>準備和規劃商務談判 <ul style="list-style-type: none"> <li>解構雙方的需求和利益</li> <li>確定雙方的談判權力和籌碼</li> <li>設定自己的最佳結果、最壞結果和底線</li> <li>制定自己的談判策略和方案</li> </ul> </li> <li>啟動和進行商務談判 <ul style="list-style-type: none"> <li>根據既定的策略建立談判的氣氛和關係</li> <li>運用各種溝通技巧（如：聆聽、視覺—聽覺—動覺溝通）</li> <li>提出和回應談判的要求和建議</li> <li>處理談判的分歧和衝突</li> </ul> </li> <li>結束商務談判 <ul style="list-style-type: none"> <li>確認談判的協議和承諾</li> <li>處理和預防談判的後續問題</li> </ul> </li> <li>瞭解不同文化背景的商務談判風格的差異（如：先談原則抑或先談細節、著重立場抑或著重利益），主動適應或調整談判方式</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>能夠靈活運用談判技巧和相關知識，包括建立良好的談判氣氛、運用各種溝通技巧及處理分歧，並在結束階段確認協議和承諾，確保談判順利進行</li> <li>能夠理解商務談判的定義、類型及過程，並解構雙方的需求和利益，制定明確的談判策略，以達成最佳協議</li> </ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

名稱	處理不同關鍵情境
編號	111520L3
應用範圍	此能力單元適用於需要在熟悉但偶然陌生的環境下，根據機構的既定指引處理關鍵情境的在職人士。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識處理不同關鍵情境的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 認識機構的既定指引、資料安全政策和程序，瞭解在不同關鍵情境下需要遵循的準則和要求</li><li>• 辨別不同關鍵情境的重要性和影響，包括危機管理、法律合規、公共安全等</li><li>• 認識常見顧客情緒和行為特點（如：等候時間過長會令顧客感到急躁或焦慮，因而提高嗓音表達不滿），並認識這些情緒和行為背後的原因</li><li>• 認識建立安全氣氛的方法（如：承諾尋找共同目標，找到雙方都滿意的解決方案）</li></ul> <p>2. 在熟悉但偶然陌生的環境下，處理不同關鍵情境</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在面對關鍵情境時，根據機構的指引適時處理相關事務</li><li>• 觀察周圍情況，確保自身和相關人士安全的情況下，處理突發事件</li><li>• 在可預計及規範的環境下處理和應對各種挑戰</li><li>• 幫助顧客平伏情緒，處理緊張情況（如：禮貌地詢問詳情，以同理心瞭解問題或誤會成因，主動解釋或提出相應的解決方案）</li><li>• 在指導／評估下，應對和解決各種關鍵情境，確保符合相關法律、法規和機構的政策</li></ul> <p>3. 專業行為及態度</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 面對複雜的關鍵情境，盡快通知管理層具體進展，並徵詢意見</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>• 能夠運用處理不同關鍵情境的技巧和相關知識，幫助顧客平伏情緒，處理緊張情況，並在指導下，確保所採取的解決方案符合機構的要求和標準</li><li>• 能夠根據機構的既定指引、資料安全政策和程序，適時處理相關事務，確保自身及他人的安全</li></ul>
備註	

## 溝通技巧 《通用能力說明》 能力單元

### 「關鍵情境／危機溝通」核心領域

名稱	主動與持份者溝通以解除危機或降低風險
編號	111521L4
應用範圍	此能力單元適用於對工作環境有若干專門知識，需要在危機事件或高風險情況下，主動與不同持份者溝通的在職人士。
級別	4
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握與持份者溝通的技巧和相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 辨別和理解不同持份者（如：員工、顧客、投資者、媒體、政府）在危機情境下的需求、關切和期望，並預測他們的反應和行為</li><li>• 熟悉機構的溝通策略、計劃和指引，並根據不同持份者的需求和期望選擇和使用合適的溝通渠道、頻率、內容和形式</li></ul> <p>2. 主動與持份者溝通以解除危機或降低風險</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 以清晰、具體的方式向持份者傳達關鍵訊息，包括風險評估結果、解決方案等</li><li>• 理解和應對不同持份者在危機情境下可能出現的情緒反應，並以適當的方式回應和平伏其情緒</li><li>• 適時提供準確的最新訊息，回答持份者的問題和疑慮</li><li>• 聆聽持份者的意見和回饋，並做出相應的反應</li><li>• 確保持份者能夠理解和接受訊息，避免使用專業術語和難懂的詞彙</li><li>• 適應不同持份者及其文化背景，以確保溝通的有效性</li><li>• 與危機管理團隊、公關團隊、法律團隊等內部和外部持份者合作，並協調不同持份者之間的溝通，以確保溝通的一致性和協調性</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>• 能夠掌握與持份者溝通的技巧和相關知識，理解和應對不同持份者在危機情境下可能出現的需求與期望，並根據機構的溝通策略選擇合適的渠道和形式，以清晰、具體的方式傳達關鍵訊息來降低風險</li><li>• 能夠適時提供準確的最新訊息，回答持份者的問題和疑慮，確保溝通的一致性與協調性，以促進信任和理解</li></ul>
備註	