

# 第二十三屆國家品質獎觀摩交流會

## 五、人力資源與知識管理



# INDEX 國家品質獎簡報大綱

(一) 人力資源規劃與運用

(二) 員工關係管理

(三) 知識管理

(四) 結語

您信賴與安心託付的企業





統御行銷(股)公司

成為一家有尊嚴、有創新、有價值的優質物流公司

以人為本，尊重、關懷、輔導；  
提供『安全、健康、成長』的企業環境

## 多元人力資源開發管道

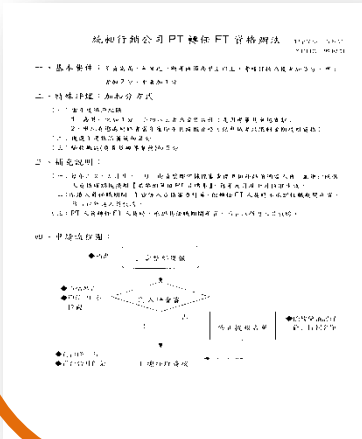
### 內部舉才

1. 內部EIP公告甄選
2. 晉升
3. 轉調/輪調

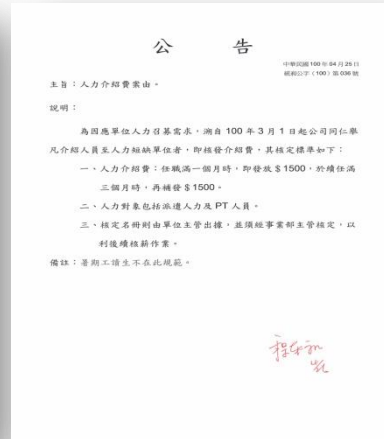
### 外部舉才

1. 人力銀行及仲介
2. 校園徵才
3. 就業博覽會
4. 網路平面媒體
5. 員工介紹
6. 建教合作

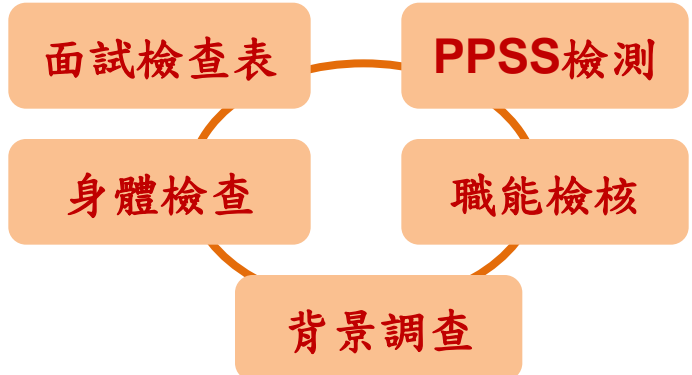
### PT晉升FT辦法



### 員工介紹獎勵辦法



## 評選方式



## 工作性格優勢分析

第二部分：工作性格優勢得分與解析

(一) 百分等級側面圖 - 工作性格優勢

性格優勢	百分等級
積極性	96
責任性	85
成熟性	95
務實性	33
社交性	65
合群性	86
創意性	95
表達性	88
學習性	95
細心	92
耐心	96
親和性	99
領導性	92
邏輯性	92



產學合作作法

企業提出人才需求

企業至學校選才  
(大二生以上)

學生赴企業實習  
(6個月或1年制)

學生畢業後由  
公司直接聘任

統昶內部

增設物流專業特訓

為大專建教生  
首創七大單元  
物流課程，協  
助學習成長。



增設物流創意競賽

舉辦大專生物流創意競賽，  
提供幹部專人導師輔導、獎  
金(最高1萬元)、獎牌、公開  
表揚等機制。

統昶外部

運籌管理學產一貫學程

協同南台科技大學，首創全國  
「運籌管理學產一貫學程」，為  
企業量身訂作運籌管理專業人才。



協同課程規劃、統昶主管授課，  
促成培育產業人才典範模式。





落實結合公司發展策略、目標與績效，強化TTQS訓練品質系統(PDDRO)，優化人才培育。



	規劃(P)	設計(D)	執行(D)	查核(R)	成效(O)	小計
一階(品質手冊)	品質手冊					1
二階(程序書)	3	2	1	1	1	8
三階段(辦法/規範)	5	1	--	1	--	7
四階(表單)	8	8	9	4	7	36

## 品質手冊

統昶行銷股份有限公司			
文件名稱	教育訓練品質管理手冊	文件編號	P-1-01
制定日期	2012.04.12	生效日期	2012.08.27
文件版本	1	頁次	2/24

目錄	
序	3
1. 概述	4
1.1 公司简介	4
1.2 範圍與應用	6
2. 參考標準	9
3. 術語與定義	10
4. 教育訓練理念、政策與組織職略	11
4.1 訓練品質管理系統品質承諾與政策	11
4.2 訓練品質目標	12
4.3 統昶行銷教育訓練體系圖	12
4.4 公司培訓管理系統組織結構圖與職掌	13

## 程序書

UPCC 統昶行銷股份有限公司 UNI-PRESIDENT COLD-CHAIN CORPORATION			
文件名稱	培訓計畫制訂程序	文件編號	P-2-P03-01
制定日期	2012.05.28	生效日期	2012.06.01
文件版本	1	頁次	2/3

一、培訓計畫制訂程序

權責部門	作業流程	重點提示	相關文件/清單
教育訓練 Team	制定訓練政策與目標	1. 每年 10 月份依據公司年終平度計畫會議決議案、目標、年度計畫書，擬定訓練政策。	年度計畫書
教育訓練 Team	制定訓練需求評估範圍	1. 結合組織分析、工作分析、1. 年度計畫書、個人分析、制定訓練需求評估範圍。	職位說明書
教育訓練 Team	需求問卷設計		1. 策略性訓練需求調查表 2. 部屬培育計畫與職能訓練需求調查表
各單位 內部認證機能單位	需求調查	1. 含「各單位」及「內部認證機能單位」之訓練需求之統計彙整。年「之年度訓練需求調查。	職位說明書 策略性訓練需求調查表 部屬培育計畫與職能訓練需求調查表 人才培訓辦法

## 辦法/規範

UPCC 統昶行銷股份有限公司 UNI-PRESIDENT COLD-CHAIN CORPORATION			
文件名稱	教育訓練通報 003 預備專案認證辦法	文件編號	P-3-P03-01
制定日期	2010.01.29	生效日期	2010.01.29
文件版本	2	頁次	2/15

主 題：預備專案認證辦法 編號：003  
 發行單位：教育訓練 Team 發文管制單：  
 發行日期：2010/01/29  
 有效日期：2010/01/29 ~ 尚訂日止  
 頁數：4  
 附件：5

目 的：  
 一、 人才共享並建立公平、公正、公開的信譽。  
 二、 以良好的育才及升遷制度留住人才、降低人員流動率。  
 三、 藉由事前培訓減少幹部上線專案期達到菁英培訓的成效。

貳、適用對象：  
 全公司正職同仁。

參、規 範：  
 一、 條件設定

## 表單

UPCC 統昶行銷股份有限公司 UNI-PRESIDENT COLD-CHAIN CORPORATION					
派外教育訓練申請表					
課程名稱			訓練機構		
課程編號	日期	地點			
每人報名費	元	每人差旅費預估	元	總費用(含兩人以上) 元	
學習評估	L1 反應評估	L2 學習評估	L3 行為評估	L4 成果評估	
課後回饋	<input type="checkbox"/> 課後滿意度	<input type="checkbox"/> 心得報告	<input type="checkbox"/> 課後行為調查	<input type="checkbox"/> 結業證書	
參加訓練人員					
單位	員工編號	姓名	分機號碼	備註	

深化發展策略與訓練連結，創造優質訓練體系

訓練別 職等 階層		OJT	OFF-JT(Off-Job Training)(內外訓並用)					SD 自我啟發			
			核心職能訓練	管理職能訓練	專業職能訓練					專業認證	
					行銷	理貨	配送		...		企劃
13等以上	部級主管以上	依各職能需求實施	主管訓練營	願景領導力 經營能力	1. 公司治理 2. 卡內基領導班 3. 策略規劃與管理 4. 行銷與市場決策	<b>專業訓練</b> 1. 倉儲與揀貨 2. 運輸配送 3. 硬體設備 4. 人力資源 5. 財務會計 6. 資訊系統 7. 顧客關係管理 8. 健康、安全與環境  預儲認證(預一/預二/預三...等) ... 專業證照(驗收/堆高機/急救人員等) ... 語言專業認證(日語/英語認證) ... 物流證照(物流整合工程師/CIT.等)					1. 標竿書籍 2. 統昶E學院 3. 企業智庫 4. 標準書 5. 其他..等
10-13	單位主管		副主管訓練營	團隊領導力 目標管理力	1. 年度計畫擬定 2. 領導與授權 3. 團隊績效管理 4. 人力資源管理 5. 專案管理 6. 風險管理						
9-11	副主管/專案經理		幹部訓練營	品質管理力 企劃部 溝通力 工作管理力	1. 問題分析與解決 2. 企劃力實務 3. 工作與時間管理 4. 工作關係 5. 工作教導 6. 工作改善 7. KPI指標管理						
8-9	主任/專員		新人訓練								
6-7	主任助理										
4-5	非管理職										



訓練營

副主管訓練營



總經理親授經營理念與管理

幹部訓練營



總經理親授經營理念與管理

專業特訓

副主管專業特訓



協理親授工作規劃與管理

幹部專業特訓



總部技術開發資深主管親授運輸設備與管理實務

專業認證/資格認證

預儲專業認證



內部專業講師經驗傳承

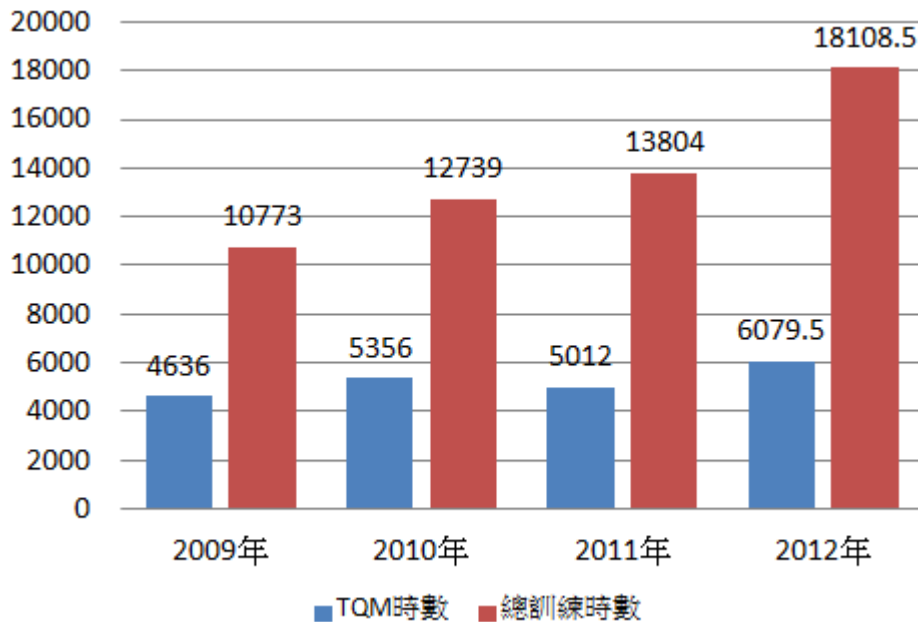
驗收認證



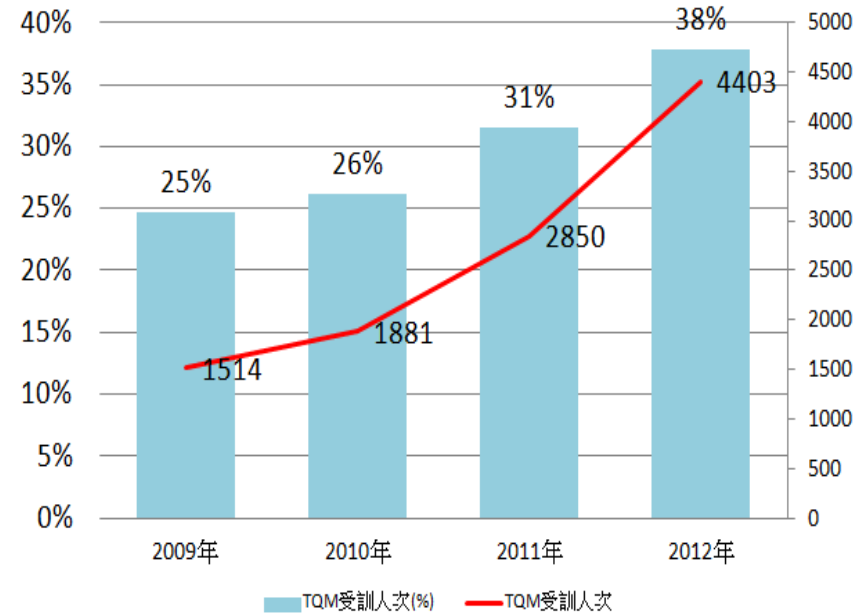
總部品保親授驗收作業與品保評鑑

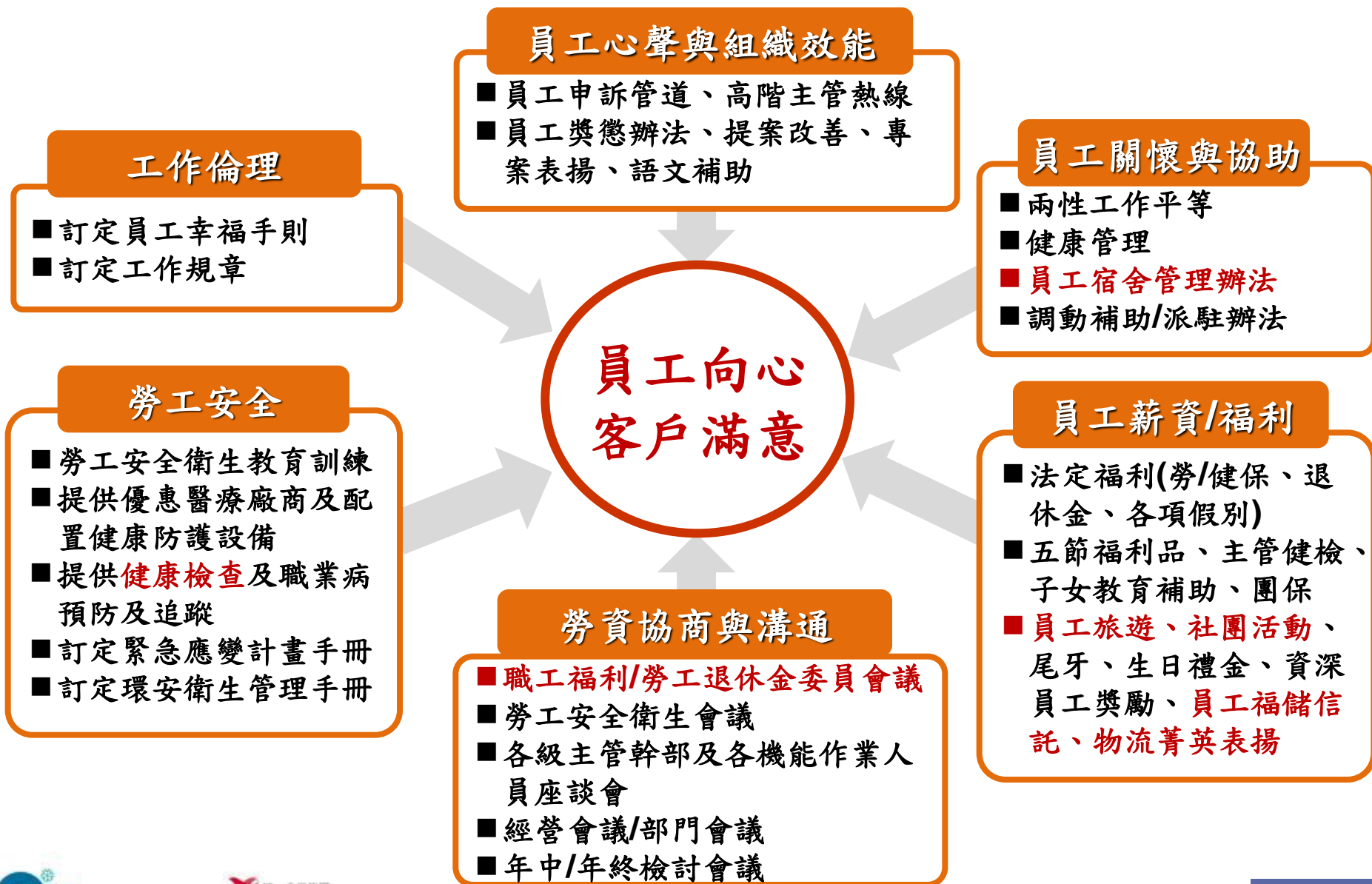
- ▶ 2012年總訓練時數增長至18108.5小時，並因應凝聚提升TQM共識，每年度持續舉辦TQM相關訓練(理念/品質/客戶/標竿管理/標竿技術..等)、佔總訓練時數平均約39%，充分強化TQM知識、技術、態度。
- ▶ TQM總訓練人次持續增加、提升TQM觀念滲透率，由2009年1514人次提升至2012年4403人次，大幅成長2889人次，滲透率提升至38%。

### 總教育訓練時數與TQM總訓練時數



### TQM人次與佔比





讓好人、努力的人出頭，得到應有的回饋與報酬

獎勵機制

年終獎金

目標獎金/團體獎金

勞績獎金

年度調薪

考核升等獎勵

公開表揚

物流菁英頒獎

會議公開頒獎表揚

EIP內部公告獎勵

統昶E報刊物(內部)

外部刊物(PCSC/統一)

其他激勵機制

團體競賽獎勵  
(如三合一評鑑/超商評鑑)

提案改善獎勵  
(獎狀/獎盃/獎金)

內外部競賽活動優  
異成績獎勵

個人績優事蹟獎勵

國外旅遊

落實績效評核(半年一次)；績效決定升遷、考核、薪資、福利



### 溝通管道類型

多元良善勞資溝通管道

職工福利/勞工退休金委員會議

勞工安全衛生會議

各機能作業人員座談會

統昶E報

EIP企業內部網站

員工滿意度調查

統昶行銷維持自1999年公司創立以來，“零勞資糾紛”。





## (二) 員工關係管理

# 勞安衛管理機制與訓練

### 流感預防



### 健康檢查



### 簡易自主健檢



### 健康職場認證



依法落實  
取得證照

### 教育訓練



消防演練



急救訓練

### 綠十字管理



零工安、零肇事

### 證照訓練

證照名稱	人數
乙級勞工安全衛生人員	5
甲種業務安全衛生主管	40
防火管理人員	21
急救人員	54
小型鍋爐操作人員	2
三公噸以下堆高機操作人員	200
三公噸以上天車吊掛操作人員	22
未滿三公噸吊掛操作人員	6

## 危機防範與應變管理計畫

### 防災演練

- 消防演練訓練
- 地震逃生演練訓練
- 邀請協會專家講座
- 防災影片觀賞

### 危機處理準則

- 颱風應變緊急處理辦法
- 火災應變緊急處理辦法
- 工安及肇事事務處理辦法
- 訂定緊急聯絡網

### 疫情防護

- 每日人員體溫量測機制
- 人員隔離辦法
- 國外出差防疫管制
- 酒精/口罩存貨與發放
- 廠區/辦公室消毒辦法
- 空箱及流車消毒辦法

## 完備緊急應變管理程序(P-02-40)

文件名稱	緊急應變管理程序		文件編號	P-02-40			
制定日期	2009.01.07	生效日期	2009.03.09	文件版本	1	頁次	1/4
I、緊急應變管理程序：							
權責	作業流程		作業流程		相關文件/表單		
工安 Team	緊急情況	未發生					
	發生	應變計畫擬定	每年工安 Team 評估公司可能發生之緊急事件擬定至少一次之年度緊急應變演練計畫。		年度緊急應變演練計畫		

## 火災緊急應變小組



知識取得／篩選歸類

### 營運流程

- 產品(服務)主流程
- 支援性流程
- 跨組織流程

### 內外部會議

- 顧客業務交流會
- 設備廠商交流會
- 策略夥伴交流會
- 關係企業會議
- 內部機能研討會
- 外部論壇講座
- 國外考察

### 資訊平台

- 顧客資訊主檔
- 商品資訊主檔
- 訂單主檔
- VCMS系統
- ...等

### 產學/機構合作

- 產學專業講座
- 建教合作
- 工研院
- 食研所
- 物流相關協會
- ...等

### 專業顧問

- 日本明治乳業
- 日本Topre
- 金財通
- 中國生產力
- ....等

知識取得/篩選歸類

知識傳遞／應用／檢視更新

### 企業入口網站

專案追蹤、公告事項、營運績效情報、電子郵件、作業聯絡單、市場情報動態新聞

### 企業KM智庫

公司規範、作業標準手冊、專案報告、會議簡報與記錄

### 訓練E學院

訓練公佈欄、標竿報導、數位學習、內外訓公告、書籍推薦

提案改善系統平台

FTP

Outlook

統昶E報

### 作業系統平台

- ModelDC系統
- SCM系統
- ACCT會計系統
- SAP系統
- WMS系統..等

知識傳遞、標竿學習與分享

行銷/理貨/配送交流會

訓練營

專業特訓

專業認證

專案交流研討會議

永續學習、塑造學習型組織，持續創新與改善、提升品質與服務



## 知識庫 管理要點

## 知識地圖 架構

## 文件瀏覽 權限管理

## 專人文件 審核

## 知識文件 快速搜尋

### 知識管理地圖

<ul style="list-style-type: none"> <li>目錄</li> <li>類別</li> <li>部門</li> <li>知識管理區</li> <li>公司簡介</li> <li>經營發展</li> <li>公司規範專區</li> <li>公司表單專區</li> <li>公司合約專區</li> <li>重大會議簡報</li> <li>重大會議紀錄</li> <li>ISO專區</li> <li>作業白皮書</li> <li>職位說明書</li> <li>自我學習&amp;訓練</li> <li>機能交流會簡報</li> <li>機能交流會紀錄</li> </ul>	<p>統御智庫區</p> <p>公司簡介 公司簡介</p> <p>公司規範專區 行政管理規範   教育訓練規範   資訊管理規範   物流評鑑規範   供應商規範   客訴應對規範   理貨作業規範   配送作業規範   退貨規範   工安管理規範   重大專案規範</p> <p>公司合約專區 行政服務合約   物流業務合約</p> <p>重大會議紀錄 主管週會   總部月會   業軍會   營運協調會   北區事業部月會   中區事業部月會   南區事業部月會   物流技術部月會</p> <p>作業白皮書 主管交流會議   低溫白皮書   鮮食白皮書   成品會白皮書</p>	<p>經營發展 公司年度計畫書   單位年度計畫書   年度計畫發表會</p> <p>公司表單專區 人力資源表單   教育訓練表單   資訊管理表單   評鑑管理表單   物流作業管理表單   工安管理表單   公司管理表單</p> <p>重大會議簡報 總部月會   營運協調會   業軍會   北區事業部月會   中區事業部月會   南區事業部月會   物流技術部月會</p> <p>ISO專區 ISO9001   ISO14001</p> <p>職位說明書 總部單位   事業部區本部   低溫單位   鮮食單位</p> <p>機能交流會簡報</p>
---	--	---

### 專人知識審核把關

資訊管理表單	嚴適威	修改   刪除
評鑑管理表單	郭川銘	新增   修改
理貨外包評鑑表單	郭川銘	修改
DC評鑑表單	郭川銘	修改   刪除
物流作業管理表單	郭川銘	新增   修改
行銷作業表單	蘇昌信	修改   刪除
理貨作業表單	蘇進福	修改   刪除
配送作業表單	蘇進福	修改
預購專案表單	蘇昌信	修改   刪除
工安管理表單	郭川銘	新增   修改
承攬商管理表單	吳天耀	修改
急救藥品管理表單	吳天耀	修改
公傷肇事表單	吳天耀	修改
飲用水設備水質檢驗表	吳天耀	修改
流行性疾管管制表單	吳天耀	修改

### 文件新增/權限管理

必填欄位

存放目錄:  瀏覽

文件標題:

預計發行日期: 2013-03-03

文件到期日期: 9999-99-99

文件密等:  一般  機密  極機密

發行單位: 資源整合部-教育訓練Team

保管者: 郭川銘-TEAM經理

文件類別: 會議記錄

文件轉檔pdf:  不要  要(轉pdf)

文件權限:  權限管理

文件權限限制:  權限管理

附件檔案:  選擇檔案 未選擇檔案

## 權限管理

### 知識搜尋

查詢 獎懲 共找到 21 筆 - 花費 1.359 秒 - 顯示第 1 - 10 筆

相關詞:

1. 獎懲委員會設置及審議事項規範辦法-v1  
統御行銷股份有限公司獎懲委員會設置及審議事項規範辦法 主旨：本「獎懲委員會」設置係依據公司獎懲辦法制定之，本「獎懲委員會」組織專責同仁處理獎懲案件之評議，同仁應受獎懲之事項、標準，依該辦法辦理之。...、獎懲...  
統御智庫區 >> 公司規範專區 >> 行政管理規範 >> 人力資源規範 - 50.5K - 2009-10-05 17:25:00

2. 工作規章-v1  
統御行銷股份有限公司 工作規則 94.01.01資源整合部制訂 98.04.01資源整合部修訂目錄 第一章 總則 第二章 服務守則 第三章 僱用及解僱 第四章 工作時間 第五章 休息、休假、請假 第六章 薪資 第七章 ...  
統御智庫區 >> 公司規範專區 >> 行政管理規範 >> 工作規章 - 332.0K - 2009-09-25 11:33:48

3. 獎懲事件報告書-v1  
...DC 單位主管填報 事件名稱 獎懲事件說明：(若書寫不下，可自行加...獎或申誠以上事件者須由資整部召開獎懲委員會決議後由總經理指示。...有限公司 UNI-PRESIDENT COLD-CHAIN CORPORATION 獎懲事件報告書附件二 ...  
統御智庫區 >> 公司表單專區 >> 人力資源表單 >> 人力資源表單 - 76.5K - 2009-10-05 17:22:35

4. 獎懲事件申訴書-v1  
...DC 單位主管填報 事件名稱 獎懲事件申訴說明：(若書寫不下，可自...獎或申誠以上事件者須由資整部召開獎懲委員會決議後由總經理指示。...有限公司 UNI-PRESIDENT COLD-CHAIN CORPORATION 獎懲事件申訴書 附件三 ...  
統御智庫區 >> 公司表單專區 >> 人力資源表單 >> 人力資源表單 - 75.5K - 2009-10-05 17:21:44

知識傳播  
與擴散

行銷/理貨/  
配送交流會

訓練營

專業特訓

專業認證

專案交流  
研討會

幹部訓練營分享



專案研發

專業特訓



專業傳承

幹部訓練營分享



專案研發

專業認證(學科檢測)

- ( ) 10.封鎖機在作業前作業後必須對壓力瓶及空壓機所作的重要動作為何?  
(A)排水 (B)排氣 (C)排水與排氣 (D)以上皆非
- ( ) 11.今天 2/4 若執行理貨便紙結束時，若出現如右圖二的畫面點選「確定鍵」，會出現如右圖三畫面，需輸入密碼，以下何者正確?  
(A)0204 (B)1010204 (C)20120204 (D)以上皆可
- ( ) 12.【CAPS】揀貨系統通過最多只可登入幾人?  
(A)3人 (B)4人 (C)5人 (D)無限制
- ( ) 13.下列 UPCC 總評議題何者說明是正確?  
(A)使命-最專業的低溫物流運籌公司。  
(B)定位-成為客戶全心信賴與安心托付的企業。  
(C)願景-台灣 NO.1,世界一流的專業低溫物流公司。

專業檢定與提升

知識庫(KIP)公開分享

學習型組織(永續學習、卓越成長)



全方位人才培育、提升品質、服務與價值  
締造學習型組織、持續追求成長卓越、永續經營

統昶行銷透過不斷人才培育、職涯規劃與發展與優質員工關係管理，提升人才價值，發揮人才與組織之間的加乘效果，為企業培育人才、持續學習、追求卓越、永續經營。



# THANK YOU

## 感謝您 敬請指教

國家品質獎觀摩交流會-五、人力資源與知識管理

您信賴與安心託付的企業

統一行銷股份有限公司

UNI-PRESIDENT COLD-CHAIN CORPORATION

