

職能單元代碼	NFP5R0494v2
職能單元名稱	建立、管理和維護食品加工品質系統
領域類別	天然資源、食品與農業 / 食品生產與加工
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、建立品質系統<sup>【註1】</sup>的需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定政策表達組織對品質系統與流程的保證。</li> <li>2. 確認企業品質系統的法規條件。</li> <li>3. 決定品質系統的範圍和目標，包括與所有企業運作、客戶、供應商和承包商的聯結。</li> <li>4. 建立與企業方向和目標相一致的品質績效標準，包括客戶和供應商服務標準。</li> <li>5. 確認所需的資源並納入財務、人力資源和營運計畫。</li> </ol> <p>二、品質系統設計及準備</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按照企業、客戶與法規需求選擇設計品質系統。</li> <li>2. 在所有企業營運中，應用品質原則，以達到業務目標和績效標準。</li> <li>3. 清楚界定和說明系統的建立、實施和操作之職責。</li> <li>4. 將組織中各階層和領域的人員都納入品質系統。</li> <li>5. 發展及驗證品質系統要件、程序<sup>【註2】</sup>和輔助文件。</li> <li>6. 發展諮詢與溝通策略，將品質系統連結到企業營運的各層面。</li> <li>7. 制定、協商供應商或承包商的服務標準與檢核規定。</li> <li>8. 品質系統設計與施行準備。</li> <li>9. 發展績效評量和指標，以評估績效是否符合政策、目標標準。</li> </ol> <p>三、實施品質系統並進行監測</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投入資源並準備實施計畫。</li> <li>2. 對各階層人員的品質概念與技能訓練計畫，投入資源及準備。</li> <li>3. 在建立、操作與評估所有企業系統時，著墨於品質系統規定與客戶關注點。</li> <li>4. 確認和驗證管控與預防行動措施。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. 建立及監測矯正措施程序。</li> <li>6. 建立不合格與不合格事件的通報、紀錄和回應之程序。</li> <li>7. 監測客戶和供應商的服務程序。</li> <li>8. 蒐集與分析品質資料，並報告結果。</li> <li>9. 監控品質成本與績效。</li> <li>10. 準備品質系統以供相關主管單位進行外部審查與批准。</li> </ol> <p>四、持續改善品質系統</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 監測及檢視品質系統對企業營運的影響。</li> <li>2. 回應客戶的投訴與解決客戶的要求，並將經驗用來改進系統。</li> <li>3. 建立持續性問題之辨識與解決的程序。</li> <li>4. 將流程、技術資訊、客戶與法規上的變動更新至品質系統。</li> <li>5. 讓利害關係人參與決策、持續改善流程與策略的過程。</li> <li>6. 將品質結果、發現和結論納入改善流程。</li> <li>7. 分析品質系統的成本與效益。</li> <li>8. 持續檢視品質目標與指標。</li> </ol> <p>五、溝通品質成效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據客戶和法規要求完成符合品質成效的產品與流程之認證。</li> <li>2. 立即通知管控單位和機構有關任何違規和不合格之事件。</li> <li>3. 使用品質成效促進社會大眾對企業產品與服務的信心。</li> </ol>
工作產出	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、品質系統要件、流程與政策文件</li> <li>二、諮詢與溝通策略</li> <li>三、品質系統實施計畫</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、職業安全衛生相關法規</li> <li>二、食品加工相關政策、法規、作業規範和國家標準</li> <li>三、品質管理的重要概念、理念和工具</li> <li>四、食品加工品質系統</li> </ol>

	<p>五、品質系統中危害分析與控制、稽核和核定的功能</p> <p>六、食品加工品質系統之監測及檢視程序</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生風險管控能力</p> <p>三、建立、管理和維護食品加工品質系統之專案擬定能力</p> <p>四、食品加工品質系統的目標與需求之分析能力</p> <p>五、品質資料及分析策略的蒐集與統計能力</p> <p>六、品質問題的評估與矯正能力</p> <p>七、技術文件閱讀能力</p> <p>八、資訊科技應用能力</p> <p>九、專案紀錄撰寫與呈報能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能遵守相關法規、標準、組織要求，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。</li> <li>2. 能執行建立、管理和維護食品加工品質系統之作業。</li> <li>3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> <li>4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。</li> </ol> <p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。</li> <li>2. 相關軟硬體設備。</li> <li>3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</li> <li>4. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。</li> <li>5. 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。</li> </ol> <p>三、 評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行建立、管理和維護食品加工品質系統之任務。</li> <li>2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。</li> <li>3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。</li> </ol>

	5. 檢視受評者製作的工作場所報告紀錄。
說明與補充事項	<p>【註1】品質系統：如乳品和肉品產業的行業特定標準、國際標準，如 ISO 9001系列、個人素質評量、企業特定要求等。</p> <p>【註2】系統要件、程序：如處置、修正措施、責任管理、客戶投訴處理；預防，例如訓練、作業員回饋意見、手冊、技術和設備的可靠性與維護、統計資訊與蒐集、供應商品保標準作業程序和工作指示等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。