

職能單元代碼	MQM4R3065v2
職能單元名稱	問題改善作業
領域類別	製造 / 品質管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、辨識需改善之處</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從流程中辨識顧客需求。 2. 辨識流程提供的顧客效益。 3. 確認需改善之處。 <p>二、流程改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定義改善方案。 2. 取得所需測量值或數據。 3. 分析數據並判定可能的改善流程。 4. 制訂並測試改善方案。 5. 控制並標準化改善工作。 <p>三、檢視與確認改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 判定和記錄效益。 2. 確保程序與其他相關文件已更新，以改善程序。 3. 在一段適當時間後檢視流程資料，並確認改善。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客需求知識 • 流程改善知識 • 製作圖表方法與格式。 • 統計原則與技巧 • 改善方案的驗收標準及相關限制條件 • DMAIC方法 • 6個標準差原則
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 圖表解讀能力 • 數據整合能力 • 數據統計分析能力 • 問題分析及解決能力 • 改善方案效益評估能力 • 辨識與改善方案相關文件紀錄
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • DMAIC 方法：DMAIC 指 Define 定義、Measure 量測、Analyse 分析、Improve 改善、Control and standardise 控制與標準化。