

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