

職能單元代碼	MQM2R0334v2
職能單元名稱	應用品質系統
領域類別	製造 / 品質管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、在品質系統內工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循組織指令及程序，根據<u>品質改善系統</u>【註1】的 要求而執行。 2. 確保遵循規格。 3. 遵照標準作業程序，檢測並報告缺失。 4. 監督運作績效、或是產品或服務品質，確保客戶滿 意度。 <p>二、從事品質改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估目前績效。 2. 確認既定績效措施。 3. 確認規格及標準作業程序。 4. 按照標準作業程序，檢測並報告缺失。 5. 參與流程改善程序。 6. 參與內部、外部、客戶或供應商關係的改善。 7. 監督運作績效、產品或服務品質，以確保客戶滿意 度。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生相關規範</p> <p>二、組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>三、品質系統相關知識</p> <p>四、工作的策略、方法及程序</p> <p>五、常見問題及回報程序</p> <p>六、品質改善程序</p> <p>七、改善客戶或供應商關係的方法</p> <p>八、應用品質程序的危害及控制措施</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<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、遵循組織及工作場域相關作業標準、政策與程序</p> <p>四、分析品質改善系統的目標與標準作業程序</p> <p>五、品質改善系統規範執行能力</p> <p>六、績效評估能力</p>

評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none">能遵守相關法規、標準、組織要求，制定品質改善系統管理程序。能理解並實行現有工作制度與做法的工作知識，進行產品服務之品質改善，確保客戶滿意度。能與相關人員進行溝通，包括呈報問題及記錄。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none">此職能單元可以在工作中、非工作期間或兩者結合的情境中評量。當評量在非工作情境下進行，即受評者非處於工作的生產狀態，必須利用適當模擬環境，以反映真實工作的情況。此單元可以連同其他單元共同評量，譬如有關應用品質系統的安全、品質、溝通、原材料處理、記錄與呈報，或其他需要應用到此單元所涵蓋的能力及知識的其他單元。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">個案討論。書面或口頭提問以確保受評者能正確的詮釋及應用品質改善系統相關知識。應於專案實務或模擬情境下，觀察受評者擬定品質改善系統之管理流程。評量需可合理推斷，適用於指定情況與其他狀況。
說明與補充事項	【註1】品質改善系統：如品質保證、品質控制、品質檢查、品質改善及全面品質控制等。

更新紀錄

2021 年修訂職能內容。