

職能單元代碼	MQM4R0164
職能單元名稱	管理專案品質
領域類別	製造/品質管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、判定品質要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 決定來自利害關係人所投入的品質目標【註 1】和標準【註 2】</li> <li>2. 將專案和產品中產出的品質管理計畫【註 3】書面化</li> <li>3. 選擇所建立的品質管理方法、技術和工具【註 4】，以解決品質議題</li> <li>4. 與專案和利害關係人分配、討論和協助品質要求</li> <li>5. 納入在專案管理計畫所同意的品質要求，並以此作為執行績效衡量的基礎</li> </ol> <p>二、執行品質流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行專案流程的品質保證稽核【註 5】以符合計畫要求</li> <li>2. 根據所同意的品質規格，評估專案和產品產出的品質控制【註 6】</li> <li>3. 確認對於品質矩陣變化的原因，並進行修補行動</li> <li>4. 維持品質管理系統能夠精準，並即時記錄品質稽核數據</li> </ol> <p>三、執行專案品質改善</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 藉由專案生命週期，評量的流程和持續執行同意修改，以確保持續品質改善</li> <li>2. 針對績效的要求，評量專案結果、以決定品質管理流程和程序的有效性</li> <li>3. 確認並將學習到的課題和所建議的改善措施【註 7】書面化</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、品質管理理論</p> <p>二、品質保證和管制的技巧、工具和方法</p> <p>三、在專案管理中，品質角色職責和責任</p> <p>四、管理績效和持續改善的方法</p> <p>五、相關法規、守則和國家標準</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、針對品質準則，監控專案結果的達成情形的分析技能</p> <p>二、下列溝通和領導技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 激勵員工並傳達期望</li> </ol>

	<p>2. 確保達成結果</p> <p>三、發展品質目標和準則的讀寫技能</p> <p>四、提升績效的輔導技能</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成功管理專案環境，讓專案達到品質結果，以展現績效要求</li> <li>2. 應用各種品質管理工具、技術和方法</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專案文件，該文件包括品質準則和品質監控，以及改善實務的證據</li> <li>2. 來自專案利害關係人有關專案品質管理之回饋</li> </ol> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接詢問由受評者工作績效證明和第三方工作場所報告文件所組合而成的評量</li> <li>2. 口頭或書面詢問，以評估管理專案品質及其於不同情況應用策略的知識</li> <li>3. 受評者回應解決專案品質管理議題和問題的個案研究和情境的分析</li> <li>4. 專案計畫品質要求的評量</li> <li>5. 確保持續品質改善的評量</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註 1】品質目標可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶所定義的「符合目標」</li> <li>● 績效要求</li> <li>● 成本、時間表和績效之間的相互考量</li> <li>● 組織、客戶或贊助者的要求</li> <li>● 其他利害關係人的要求</li> <li>● 可能影響客戶滿意的品質面向</li> </ul> <p>【註 2】標準可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 產業工作守則</li> <li>● 產業標準</li> <li>● 組織政策、系統和程序</li> <li>● 法規和法律</li> </ul> <p>【註 3】品質管理計畫可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 品質控制的授權和責任</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 持續改善流程</li><li>● 適用標準</li><li>● 流程和產品可衡量的品質矩陣</li><li>● 品質數據之記錄和維護</li><li>● 可靠性和有效性的要求</li></ul> <p>【註 4】品質管理方法、技術和工具可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 標竿</li><li>● 腦力激盪</li><li>● 圖表流程</li><li>● 管制圖</li><li>● 定義控制</li><li>● 流程圖</li><li>● 直方圖</li><li>● 柏拉圖表</li><li>● 根本原因分析</li><li>● 散佈圖</li><li>● 選擇條件標準</li><li>● 進行成本效益分析</li></ul> <p>【註 5】品質保證稽核可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 計畫的法規遵循性</li><li>● 標準的法規遵循性</li><li>● 治理和做決策</li><li>● 獨立且有效的流程</li><li>● 專案紀錄的維持</li></ul> <p>【註 6】評估品質控制可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 監控產品規格的法規遵循性</li><li>● 藉由內部或外部機構監控例行性檢查</li><li>● 消除產品或流程不理想績效的原因</li></ul> <p>【註 7】改善措施可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 正式流程，如全面品質管理或持續改善</li><li>● 藉由非正式流程提升產品品質和改善專案流程</li></ul>
--	--