

職能單元代碼	MQM4R3222v2
職能單元名稱	金屬製品不合格品異常分析及改善
職類別	製造 / 品質管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、受理客訴及回覆</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 詳實記載客訴異常處理單，並妥善處理與品質有關之客訴。 2. 建立品質履歷資料庫，供爾後再發時依循往例做品質處理依據。 <p>二、NG 品異常狀況檢討</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對NG品異常狀況進行現況調查，確認發生的事實、環境與情況。 2. 檢驗與測試NG品（包括客訴品、不良品等）。 <p>三、NG 品異常狀況判定及原因分析</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對NG品異常狀況進行原因分析，並確認各個原因是否尚有更深層的真因，以作為改進品質系統的依據。 <p>四、NG 品異常狀況對策擬定</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對現況調查報告與真因分析報告，實施對策擬定。包含暫定對策與永久對策。 2. 建立符合顧客及法規要求且有效之改善與預防措施制度。 <p>五、執行成品品質趨勢分析及管理改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期執行成品檢驗測試、客訴、矯正預防措施之品質指數趨勢分析，適時提供趨勢分析統計報表、績效報告予相關權責部門。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • NG品檢驗測試紀錄及問題檢討報告 • 品質異常報告（NCR）改善報告（CAR） • NG品品質異常處理紀錄及問題分析報告 • 品質履歷資料庫 • 績效報告 • 成品品質趨勢分析統計報告 • 客訴異常處理紀錄

職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • QC七大手法 • ASTM或JIS及BS等國際規範 • 標準作業程序 • ISO9001品質管理系統 • ASTM、JIS、BS及ISO等國際規範 • 失效模式效應分析FMEA • 標準作業程序
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 評估報告撰寫能力 • 文件閱讀及解讀能力 • 材料機械性質檢測能力 • 問題分析與改善之能力 • 客訴處理能力 • 溝通協調能力 • 檢驗分析能力 • 國際標準材料查詢能力 • 基本統計分析能力 • 金相檢測及判讀能力 • 邏輯推理能力 • 文書處理能力 • 風險分析能力
說明與補充事項	無