

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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>二、NG 品異常狀況檢討</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 檢驗與測試NG品（包括客訴品、不良品等）。</li> </ol> <p>三、NG 品異常狀況判定及原因分析</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol> <p>四、NG 品異常狀況對策擬定</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>五、執行成品品質趨勢分析及管理改善</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NG品檢驗測試紀錄及問題檢討報告</li> <li>• 品質異常報告 ( NCR ) 改善報告 ( CAR )</li> <li>• NG品品質異常處理紀錄及問題分析報告</li> <li>• 品質履歷資料庫</li> <li>• 績效報告</li> <li>• 成品品質趨勢分析統計報告</li> <li>• 客訴異常處理紀錄</li> </ul>

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