

職能單元代碼	MPM4R2104
職能單元名稱	從顧客要求角度理解鞋業產品成本
領域類別	製造/生產管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、找出顧客利益及其它成本形成的產品成本要素</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出產品或流程進行中，符合顧客的特性/利益 2. 找出並分類符合與不符合顧客特性/利益的產品成本要素 <p>二、比較產品或流程步驟規範績效與實際績效</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出規範績效以符合個人及團隊工作中符合顧客需求 2. 找出實際績效 3. 比較產品或流程成本要素與目前顧客相關的目標 4. 將成本要素區別為符合及不符合顧客特性/利益的成本構成要素 5. 決定個人或團隊可控制的非固定成本要素 <p>三、將浪費減至最低</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議各種改善方案以完成清除或減少浪費 2. 採用可將浪費減至最少的改善方案 3. 監督改善方案的效果以確保利潤足以符合顧客特性/利益
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、找出個人或團隊工作中的顧客利益</p> <p>二、找出個人或團隊工作中的財務或其他績效指標，包括適當之處的節省時間</p> <p>三、具備他人溝通的能力，能釐清成本因素並提出改善建議</p> <p>四、以流動的方式，模擬思考操作的程序</p> <p>五、區別固定及變動成本</p> <p>六、找出和本身工作相關的固定及變動成本構成要素，包括適用之處：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電力/能源 ● 原料、廠房及設備 ● 製作或流程時間，包括對薪資的影響 ● 事務費用 ● 政府稅賦及收費
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、製造產品的成本構成要素</p> <p>二、成本概念，例如支出和收入</p>

	<p>三、產品的主要支出成本(例如能源)</p> <p>四、內部及外部控制成本之間的差異</p> <p>五、製造費用、勞力與耗材間的差異</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"> 1. 從自己和團隊工作中確定客戶利益 2. 具體來說，以特定術語表示成本因素（財務和其他因素）（例如每個項目的成本、流程和任務），而不僅僅是一般的方式 3. 能以簡單的財務條件確認和表達成本因素 4. 對於成本提出改善方案，盡量減少浪費和總體成本 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立與工作區相關的工作程序和計劃 2. 針對相關計畫，對目前正在實施或對受評者有關的工作流程和程序進行了修改 3. 建立文件和資料，包括關於生產、浪費、管理費用和風險控制/管理 4. 主管/經理的報告 5. 針對偶然性的反應建立案例研究和情景評量 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場所的現場示範 2. 透過工作場所進行專案 3. 案例研究/模擬情境(特別是用於突發事件評量、改善事項模擬情境等) 4. 針對性詢問 5. 來自上司、同儕及同事的報告(第三方報告) 6. 現場證據目錄檔案
說明與補充事項	<p>【註1】有競爭力的系統及作法：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有競爭力的系統及作法可能包括，但不限於下列事項： <ol style="list-style-type: none"> (1) 精實營運體系 (2) 敏捷營運機制 (3) 預防及預測維護策略 (4) 監控及數據蒐集系統，例如系統及數據蒐集軟

	<p>體、企業資源規劃系統、物料資源規劃及專有系統</p> <p>(5) 統計處理系統，包括六標準差及三標準差系統</p> <p>(6) 即時化生產系統、看板及其它後拉式操作控制系統</p> <p>(7) 供給、價值及需求鏈及分析</p> <p>(8) 執行 6S 現場管理法</p> <p>(9) 持續性改善</p> <p>(10) 突破性改善</p> <p>(11) 因果圖</p> <p>(12) 整體設備效率</p> <p>(13) 縮短作業時間</p> <p>(14) 內部控制流程圖</p> <p>(15) 應用 5W 問題解決</p> <p>(16) 統計推移圖</p> <p>(17) 標準程序</p> <p>(18) 現況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 應理解有競爭力的系統及作法，以下列事項列入考慮： <p>(1) 有競爭力系統及作法實行的階段</p> <p>(2) 企業規模</p> <p>(3) 工作組織、文化、規範環境及產業類別</p> <p>【註2】 顧客特性/利益</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客特性/利益包括： <p>(1) 對顧客可增加價值的產品或服務特性，該種價值可以財務或特性的角度評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客可能為： <p>(1) 內部或外部顧客</p> <p>【註3】 繢效</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 繢效可能包括： <p>(1) 工廠產量與符合顧客需求所需的速度相比</p> <p>【註4】 顧客相關目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客相關目標包括：
--	---

(1) 內部設定財務及營運目標，此目標符合顧客特性
/利益

【註5】浪費

● 浪費包括：

(1) 任何對產品中顧客或組織利益/特性沒有直接幫助的活動

● 浪費類別包括：

(1) 過度生產及提早生產

(2) 延誤

(3) 移動及運輸

(4) 不良的流程設計

(5) 庫存

(6) 流程中欠缺效率的績效

(7) 生產瑕疵品

● 本單元的浪費可能包括對組織或顧客並未產生任何
利益的活動