

職能單元代碼	MPM4R2423v2
職能單元名稱	理解顧客要求
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、說明顧客要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以適切方式闡明要求。 2. 依據顧客的資訊需求，規劃適切模型以說明解決方案的範圍。 3. 記錄需求之間的相依性與相互關係。 <p>二、釐清顧客要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據對於顧客要求的理解，就所定義與釐清的假設，取得一致的看法。 2. 記錄與檢查業務限制，以確認不適用的選項。 3. 確認與檢查可能限制設計或指令標準之技術條件。 <p>三、識別顧客利益與成本</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在目前產品或流程中，識別<u>顧客特性或利益</u>【註1】。 2. 識別符合與不符合顧客特性或利益之成本要素。 <p>四、將產品或流程之績效要求與實際績效進行比較</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 判定個人及團隊工作符合顧客需求之<u>績效</u>【註2】。 2. 判定實際績效。 3. 比較產品或流程的成本要素與目前和顧客相關的<u>目標</u>【註3】。 4. 區分有無助於顧客特性或利益之成本要素。 5. 確認個人或團隊可控制之<u>無貢獻的成本要素</u>【註4】。 <p>五、將生產浪費極小化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議改善方案以消除或減少<u>浪費</u>【註5】。 2. 採用可將浪費極小化之改善方案。 3. 監控改善方案的效果，以確保利潤符合顧客特性或利益。
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、顧客特性或利益</p> <p>四、成本概念</p> <p>五、產品的成本結構與主要成本組成要素</p>

	<p>六、內部與外部管制成本之差異</p> <p>七、經常性支出、人事和消耗品間之差異</p>
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、風險管控能力</p> <p>三、蒐集資料定義專案工作目標與考量要素</p> <p>四、顧客導向專案管理能力</p> <p>五、預算管理及成本估算能力</p> <p>六、績效評估及研擬改善策略</p> <p>七、客戶關係維持與管理</p> <p>八、撰寫專案紀錄與報告</p> <p>九、資訊應用能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能根據顧客特性或利益來判定員工的成本因素、並提出適切建議方案以減少浪費的證據。 2. 能執行改善方案以減少浪費的證據。 3. 能透過受評者多次的減少浪費及改善顧客特性或利益之分析、建議執行方案中，獲得證據。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量需在工作場所或模擬工作環境專案中進行。 2. 產業常用的資源及輔助工具。 3. 相關技術、程序、資訊等文件。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者可直接觀察、業務主管或同儕或同事提供的報告、專案工作、抽樣、組織紀錄。 2. 以書面或口頭提問方式評估受評者對本單元職能內涵之了解。 3. 評量者提供模擬情境，受評者實際進行個案討論。
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】顧客特性或利益：顧客特性或利益是產品或服務的特性，可增加顧客價值，其價值可以用財務或特性的方式來評估顧客可能來自於內部或外部。</p> <p>【註2】績效：績效可能被認為是工廠產出率 and 需求滿足率的比較；績效也可能被認為是節拍時間，意指依據顧客需求特性生產產品所允許之時間比率；此與週期時間不同，週期時間是完成產品操作的正常時</p>

	<p>間。</p> <p>【註3】和顧客相關的目標：和顧客相關的目標意指滿足顧客特性或利益之內部財務與營運目標。</p> <p>【註4】無貢獻的成本要素：有些成本能夠直接對顧客特性與利益產生貢獻，這些成本必須產生以得到顧客特性或利益。另外一些成本對於顧客特性或利益沒有貢獻也仍然必須維持，例如：為了符合規範與職業安全衛生的成本，而其他成本則不是必要的，且對於顧客特性沒有幫助，應盡可能減少，此亦被定義為浪費。</p> <p>【註5】浪費：指對產品的顧客利益或特性沒有幫助的任何活動製造業所稱之浪費，如生產過剩和提前生產、耽擱、移動與運輸、不良流程設計、庫存、流程效率不佳、生產不良品；本單元所指之浪費可能涵蓋對組織或顧客沒有產生任何利益的活動等。</p>
--	---

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。