

職能單元代碼	MPM4R0122v2
職能單元名稱	發展與監督品質系統
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、建立與維護品質系統的架構</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展出相關政策，展現企業對品質的承諾及改善的文化。 2. 定義品質系統，並指派責任歸屬。 3. 諮詢重要相關人員，定義品質系統中，<u>程序</u>【註1】所扮演的角色。 4. 找尋並提供財務、人力資源，讓品質系統得以全面落實。 5. 於組織中發展品質訊息溝通系統文化。 <p>二、建立與維護品質文件系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨認所需品質文件，包括改善計畫、方案與行動等紀錄。 2. 準備並維護品質文件，保存資料紀錄。 3. 維護文件控制系統。 <p>三、依據品質系統要求，實施結構化的訓練課程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 分析相關人員的角色與職掌。 2. 確認和品質相關的訓練需求。 3. 確認訓練課程符合需求。 4. 執行訓練課程。 5. 建立並維護訓練紀錄。 <p>四、評估品質系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期稽核品質系統，及其相關政策、程序。 2. 按要求發展新的程序或工作指示。 3. 執行品質系統改善措施。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織品質系統及相關品質標準和準則</p> <p>二、職業安全衛生和環境要求相關知識</p> <p>三、企業標準操作程序知識</p> <p>四、組織營運目標和關鍵績效指標</p>

職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、團隊溝通協調能力</p> <p>二、職業安全衛生和環境要求相關規範之管控</p> <p>三、蒐集資料定義品質系統</p> <p>四、品質系統人力資源管理及教育訓練規劃</p> <p>五、品質改善計畫、方案與行動之組織與規劃</p> <p>六、定期稽核並改善品質系統</p> <p>七、品質文件管理能力</p> <p>八、撰寫品質系統專案發展紀錄與報告</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能有效維護及評估品質系統的執行。 2. 能執行相關員工訓練課程。 3. 能製作完整的品質文件。 4. 能觀察品質系統從發展、執行到評估皆運作順暢且遵守所有安全程序。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 允許使用適當或模擬實境的操作廠房或設備。 2. 評量方法視情形，會需要個案研究或不同情境資料庫。 3. 若有需求，必須提供適當的學習或評量支援。 4. 對於身心障礙人士，必須提供物理資源包括已改善設備。 5. 評量過程須納入從業人員的口說、語言、讀寫能力及執行工作能力。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 目標提問，評量需搭配適當的實務或模擬評量。測試受評者具備基礎知識，確認、預見和解決問題【<u>註2</u>】的能力。 2. 評量者須確認受評者能完整一致執行整個單元，如同工作要素、績效指標、所需技能與知識所定義之內容應採取全面的方法進行評量。 3. 評量者可直接觀察、業務主管或同儕提供的報告、專案工作、抽樣、組織紀錄。
說明與補充事項	【 <u>註1</u> 】程序：係指所有的操作符合程序，如所有工作相關程序、工作指示、暫時指令和有關產業與政府規

	範、標準等。
	【註2】問題：可能為文件遺失、維持更新文件、員工未遵守程序或溝通不良等。

更新紀錄
2021 年修訂職能內容。