

職能單元代碼	MPM3R0635v2
職能單元名稱	進行根本原因分析
領域類別	製造/生產管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、正視問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識<u>問題徵兆的特徵或事件</u>【註1】。 2. 運用適當工具、技巧或圖表定義問題。 <p>二、執行<u>快速解決方案</u>【註2】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在權限範圍內，提出快速解決方案。 2. 運用與問題相關的科技或流程，以執行快速解決方案。 <p>三、判定根本原因</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出各種可能原因。 2. 蒐集數據與其他資訊，以排除或確認可能因素。 3. 運用可取得的數據與資訊將因果串連起來。 4. 必要時尋求協助。 5. 找出根本原因。 <p>四、發展永久解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 找出各種方法，排除<u>根本原因</u>【註3】或截斷<u>因果樹</u>【註4】。 2. 選擇最適解決方案。 3. 與相關人員聯絡。 4. 在職能與權限範圍內，建議或執行解決方案。 5. 監督解決方案的影響，必要時提出建議。
工作產出	解決方案
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、根本原因分析法</p> <p>二、相關設備、廠房、流程之原理及運作程序</p> <p>三、常見問題徵兆類型與判定原則</p> <p>四、相關分析工具類型與運用手法</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、問題解決能力</p> <p>二、不同來源資訊之評估與記錄能力</p> <p>三、簡易圖表之閱讀與建構能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能辨識問題。

	<p>2. 能運用適當流程，以辨識根本原因。</p> <p>3. 能決定解決方案的優先順序。</p> <p>4. 能在自身工作區與技術知識範圍內，建議問題解決方案及執行程序。</p> <p>5. 能評估解決方案的執行。</p> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 工作相關說明文件與資訊。 2. 實際或模擬工作場所。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評量者提供模擬情境，觀察受評者進行根本原因分析之過程。 2. 個案研究或情境，尤其是評估應變與改善情境等。 3. 以書面或口頭提問方式評估受評者對本單元相關知識之了解。 4. 主管、同事提供的績效報告。
說明與補充事項	<p>【註 1】代表問題徵兆的特徵或事件：如正常廠房或設備運作的變異、非規劃內或不合格流程或運作結果、不合格產品、廢料過多、意外或緊急事件、違反法規、回客率與客訴、銷售額下降或縮減等。</p> <p>【註 2】快速解決方案：快速解決方案並非永久解決根本原因的捷徑或預防方式，而是用來控制立即影響的必要步驟，如預防將發生的錯誤或降低傷害等。</p> <p>【註 3】根本原因：所有問題都有各種可能起因，而根本原因與其他可能原因的差異在於，一個會解決問題，一個只能改善問題。排除根本原因將能一勞永逸地解決問題，且所有問題只會有一個根本原因，所以應繼續分析直到找到根本原因為止。</p> <p>【註 4】因果樹：將原因歸在一起稱為因果樹，並非所有根本原因都能處理並得以消除。截斷因果樹是可行的替代方案，用來防止問題再度出現。</p>

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。