

1. 名稱	推行全面品質管理方案
2. 編號	EMCUQM602A
3. 應用範圍	在機電工程工作上，能夠掌握全面品質管理的知識和技能及機構的營運策略和品質管理文化，適當地推行全面品質管理策略。
4. 級別	6
5. 學分	20
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 全面品質管理的理論</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白全面品質管理（TQM）的方法及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 品質功能運用(Quality Function Deployment)</li> <li>• 企業流程再造(Business Process Reengineering)</li> <li>• 工作過程改善(Process Improvement)</li> <li>• 策略性外判(Strategic Outsourcing)</li> <li>• 快速產品開發(Rapid Product Development)</li> </ul> </li> <li>◆ 明白品質經濟學概念，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 品質成本</li> <li>• 品質經濟學計算品質成本制度</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 全面品質管理的推行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 推行全面品質管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用以下 TQM 方法，協助推行全面品質管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 品質功能運用(Quality Function Deployment)</li> <li>▸ 企業流程再造(Business Process Reengineering)</li> <li>▸ 工作過程改善(Process Improvement)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 策略性外判(Strategic Outsourcing)</li> <li>▸ 快速產品開發(Rapid Product Development)</li> <li>◆ 建立正確照顧顧客需要的觀念 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推行正確照顧顧客需要的觀念，包括關注 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 內部及外間顧客</li> <li>▸ 顧客的聲音</li> <li>▸ 顧客的滿意度</li> <li>▸ 顧客的忠誠度</li> <li>▸ 顧客對機構的重要性</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>◆ 利用品質經濟學概念分析品質成本 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用品質經濟學的概念，分析品質成本及實行以品質經濟學計算的品質成本制度。並能將顧客及僱員的忠誠之經濟價值計算在制度內</li> </ul> </li> <li>◆ 利用學習及成長，持續改善品質管理系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用機構在品質管理方面的學習和更新，持續改善品質管理系統</li> <li>• 利用管理方法的改善及僱員授權(Employee empowerment)，持續改善品質管理系統</li> </ul> </li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 能夠運用全面品質管理方法，為機構有效制定及推行全面品質管理方案；</li> <li>(ii) 能夠利用品質經濟學概念，為指定機構分析品質成本；及</li> <li>(iii) 能夠為機構制定持續改善品質管理系統的機制。</li> </ul>
8. 備註	<p>此能力單元之學分價值假設該人士已擁有品質管理知識。</p>