

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	推行全面品質管理策略
編號	108782L6
應用範圍	此能力單元適用於汽車行業中具規模的企業決策管理人員。從業員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，於機構推行全面品質管理策略。
級別	6
學分	9 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(全面品質管理理論)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握全面品質管理(TQM)的方法及技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 品質功能運用(Quality Function Deployment) ○ 企業流程再造(Business Process Re-engineering) ○ 工作過程改善(Process Improvement) ○ 策略性外判(Strategic Outsourcing) ○ 快速產品開發(Rapid Product Development) ● 瞭解品質經濟學概念，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 品質成本 ○ 品質經濟學計算品質成本制度 <p>2. 應有表現(推行全面品質管理策略)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於機構推行全面品質管理 <ul style="list-style-type: none"> ○ 運用全面品質管理(TQM)方法於售前及售後服務各部門，協助推行全品質管理策略 ○ 關注顧客的需要，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客的要求 ■ 顧客的滿意度 ■ 顧客的忠誠度 ■ 顧客對機構的重要性 ● 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 ● 透過不斷學習，持續改善品質管理系統 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ 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 ● 綜合及分析多方面的資訊，推行符合機構實際運作的全面品質管理系統，並撰寫成計劃書
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠掌握全面品質管理方法，以顧客服務為基礎，為機構草擬一份推行全面品質管理的計劃書；及 ● 能夠運用品質經濟學概念，為機構分析品質成本。
備註	