

## 印刷及出版業能力標準說明

## 能力單元

1. 名稱	掌握解決及處理客戶對印刷品質問題投訴的技巧
2. 編號	PPPRQM501A
3. 級別	5
4. 學分	12
5. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 掌握修補印刷品質問題的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 分析印刷品經常出現品質問題</li> <li>◆ 理解修補印刷品品質問題的方法</li> </ul> <p>5.2 掌握分析印刷品品質問題出現的原因</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 估計印刷品品質問題出現的成因</li> <li>◆ 計算印刷品品質問題出現所涉及壞品的比例</li> </ul> <p>5.3 理解改善及消除印刷品品質問題的技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 理解改善及消除印刷品品質問題的方法</li> <li>◆ 掌握客戶溝通的方法以挽回商譽</li> <li>◆ 能夠把握轉『危』為『機』的機遇</li> </ul> <p>5.4 制定解決印刷品質問題的方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按已制定的全面品質管理守則，制訂解決印刷品質問題的方法，處理日常的品質問題</li> </ul>
6. 應用範圍	於印刷品質控制部或生產部，制訂解決印刷品質問題的方法等工作。

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按已制定的全面品質管理守則，制訂解決印刷品質問題的方法，處理日常的品質問題。
8. 備註	此能力單元之學分值假設學員已擁有印刷品質控制管理知識。