

職能單元代碼	MQM4R0160
職能單元名稱	開始進行品質稽核
領域類別	製造/品質管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、評量品質績效的範圍和目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與受稽核單位、客戶和所有其他相關各方決定並討論稽核目標【註 1】 2. 與受稽核單位、客戶和所有其他相關各方決定並討論品質稽核的範圍【註 2】 3. 確定影響稽核所運作環境的相關標準【註 3】 4. 決定與所確認風險相稱的範圍 <p>二、與受稽核單位溝通關於提出的品質稽核</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由與受稽核單位諮詢，確定稽核歷史、組織、結構和文化 2. 與受稽核單位協商並確保協議，應用所提出的稽核方法和技術【註 4】 3. 概述稽核流程，以建立稽核活動的排序、和流程中稽核員和受稽核單位的角色 <p>三、確認所需資源以進行品質稽核</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認所需資源【註 5】，以有效率並有效地執行品質稽核 2. 以相關專業的基礎，選擇稽核團隊成員 3. 確認所需資源的可用性，以從事與受稽核單位進行稽核 4. 指定角色和職責給稽核團隊成員 <p>四、發展並提交品質稽核計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據既定的範圍和目標，發展品質稽核計畫【註 6】 2. 為稽核計畫的執行指派時程、時間表和職責 3. 發展稽核重點，並確保與受稽核單位和稽核團隊成員的協議 4. 文件書面化，並提交稽核計畫給受稽核單位 <p>五、準備稽核團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 告知稽核團隊成員其責任、稽核目標和範圍 2. 與所有稽核團隊成員溝通稽核計畫和時間表 3. 與稽核團隊成員討論並釐清稽核方法和技術 <p>六、檢視受稽核單位的文件</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評量受稽核單位之前的稽核，以確立對於目前稽核準則的可能性影響 2. 為確性評量，並檢驗相關組織文件 3. 解決受稽核單位和相關各方出現的問題 <p>七、確認並準備檢查清單和稽核所相關的文件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展檢查清單以反應稽核範圍和目標 2. 發展或獲得所取得稽核的文件 3. 為進場會議準備議程 4. 將附加價值活動納入所需文件相關的稽核
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、稽核工作或倫理守則 二、稽核方法和技術 三、稽核法規和標準 四、當前稽核實務 五、產業產品和/或服務 六、品質稽核原則、技巧和系統 七、影響企業營運的相關法規 八、有關進行品質稽核活動的軟體應用 九、有關品質稽核的術語
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、聆聽客戶問題和其他稽核團隊成員的溝通技能 二、與來自多元背景和多元能力的人其文化上適切的溝通技能 三、與客戶建立關係，並與其他稽核團隊成員聯繫的人際交往技能 四、閱讀、撰寫、編輯並校正文件，以確保意義的清晰、資訊的準確性和一致性的讀寫技能 五、排序任務、符合時間軸、進行檢查和安排會議的組織、規劃和時間管理技能 六、克服任何潛在影響稽核流程或結果議題的問題解決技能 七、團隊合作技能 八、使用各種所需設備，以進行品質稽核活動的科技技能
<p>評量設計參考</p>	<ol style="list-style-type: none"> 一、評量之關鍵面向/能力證明之證據： <ol style="list-style-type: none"> 1. 為品質稽核準備稽核計畫 2. 相關法規和國家標準的知識 二、評量所需情境與特定資源： <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行品質稽核的工作場所或模擬之工作場所環境 2. 工作相關文件，包括過去之品質稽核報告、檢查清單、風

	<p>險管理計畫和稽核計畫</p> <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接詢問由受評者工作績效證明和第三方工作場所報告文件所組合而成的評量 2. 評量品質稽核文件 3. 職場品質稽核技術的證明 4. 與團隊成員和同事互動的觀察 5. 稽核計畫簡報的觀察 6. 口頭或書面詢問，以評量稽核工作或倫理守則的知識 7. 稽核計畫的評量
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註 1】稽核目標可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與契約和/或法規要求一致 ● 從前次稽核後續追蹤矯正行動的評估 ● 受稽核單位活動、系統、流程、產品或服務與品質系統目標一致性程度的評估 ● 辨別在達成品質目標的衡量績效之潛在改善領域，並確認執行品質系統達成指定目標的有效性 <p>【註 2】範圍可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 稽核的深度和重點 ● 產業特定議題，譬如季節性因素 ● 法律和法規議題 ● 組織慣性和協議 ● 要受到稽核的產品、服務、程序和/或活動 ● 現場 ● 應用的標準 <p>【註 3】相關標準可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 產業標準 ● 專業標準 ● 法規 ● 相關法律 <p>【註 4】稽核方法和技術可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析 ● 決定資訊流 ● 評估系統控制的有效性

- 詢問
- 抽樣
- 掃描
- 追蹤
- 趨勢分析

【註 5】資源可能包括：

- 提供受稽核單位資源
- 稽核員的專業和技術專業
- 設備
- 財務要求
- 所需稽核員的人數
- 參考素材
- 時間

【註 6】品質稽核計畫可能包括：

- 相關稽核系統文件的稽核要求和/或確認
- 保密要求
- 緊急應變行動
- 後續追蹤程序
- 衡量準則
- 報告程序
- 資源要求
- 稽核員的角色和責任
- 抽樣技術
- 稽核的範圍和目標
- 時間軸和時間表