

| | |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼 | MQM4R0162 |
| 職能單元名稱 | 報告品質稽核 |
| 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、編譯稽核結果</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對稽核目標和指標，比較稽核結果【註 1】 2. 分析稽核結果 <p>二、準備報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為稽核報告【註 2】提供有關不符合項目之減少、消除和預防之需求作為基礎的客觀證據 2. 根據指定的稽核要求製作稽核報告 3. 向受稽核的單位和其他利害關係人簡報稽核報告 <p>三、與受稽核的單位協商後續追蹤的流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經與受稽核的單位協商，決定並開始任何所需矯正措施，以處理不符合事項 2. 如有適用，提供改善建議 3. 確保矯正措施完成的時程受到同意 4. 確保矯正措施後續追蹤受到受稽核單位的同意 <p>四、監控並評估稽核系統和活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估在達成稽核目標的有效性和永續性 2. 調查在稽核方法、經濟性和效率上可能的改善方法【註 3】 |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、稽核工作或倫理守則</p> <p>二、稽核方法和技術</p> <p>三、稽核法規和標準</p> <p>四、當前稽核實務</p> <p>五、產業產品和/或服務</p> <p>六、品質稽核原則、技巧和系統</p> <p>七、機構的要求或其他風格書面溝通的手寫協議</p> <p>八、影響企業營運的相關法律</p> <p>九、有關進行品質稽核活動的軟體應用</p> <p>十、有關品質稽核的術語</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、聆聽客戶問題和其他稽核團隊成員的溝通技能</p> <p>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</p> <p>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</p> |

| | |
|-----------------------|---|
| | <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>七、團隊合作技能</p> <p>八、使用各種所需設備，以進行品質稽核活動的科技技能</p> |
| <p>評量設計參考</p> | <p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稽核報告的完成和將報告提供給受稽核單位/客戶和利害關係人 2. 與受稽核單位/客戶協商後續行動 3. 相關法規和國家標準的知識 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <p>工作相關文件，包括過去之品質稽核報告、檢查清單、風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. 提供有關不符合項目之減少、消除和預防不合格之需求之客觀證據 2. 稽核報告的評量 3. 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 4. 概述稽核方法可能改善文件的分析 5. 與團隊成員、同事和受稽核單位互動的觀察 6. 對於受稽核單位及其組織簡報稽核報告的觀察 7. 口頭或書面詢問，以評估稽核報告內容的知識 8. 與受稽核單位所同意後續追蹤程序矯正措施的評量 |
| <p>說明與補充事項</p> | <p>【註 1】 結果可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 採取矯正措施以減少、消除和預防不符合的情況 ● 有關系統、活動和流程控制的檢驗和評估 ● 改善流程、系統、產品和業績結果的方法 ● 符合性的客觀證據 ● 有關組織流程、系統、活動、產品和/或服務不符合性的客觀證據 <p>【註 2】 稽核報告可能包括：</p> |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">● 所同意的目標和稽核的範圍● 稽核結果● 稽核報告的分發列表● 所需的後續追蹤● 稽核團隊成員的確認● 受稽核單位代表的確認● 保密資訊● 稽核流程的大綱，包括所遇到的障礙● 保留稽核紀錄，包括工作文件● 指定之稽核要求● 進行稽核的時程 <p>【註 3】稽核方法的改善可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 稽核結果的評量● 稽核員績效的評估● 受稽核單位活動、產品和/或服務對於品質稽核結果影響結果的評估● 來自受稽核單位所接受抱怨、請求和其他回饋的檢驗● 檢驗機制，以達成稽核一致性● 綜合評估的方法和稽核機制的有效性● 稽核報告流程和紀錄的評量 |
|--|---|