

品質專業職能管理與實務應用

人才資本 (Human Capital) 時代的來臨，全球企業皆以建立菁英團隊與追求卓越經營的績效，是致勝、立不敗之地所努力的目標。因此，對於品質人員的專業需求，實應以策略性思維展開，並與公司永續經營及系統成熟度發展結合，透過對公司的品質專業職能管理系統建立，制度持續改善和職能提昇，期能產生具體實質的效益。適時提供企業品保主管與人資部門主管，對於品質專業職能管理形成共識，進而能為經營者規劃決策參考。

綜觀全球建構品質專業證照之專業知識體系，有來自 ASQ、EOQ、JIS、CSQ 等四大品質專業學會，經由品質專業書籍編撰、訓練課程規劃執行，及品質管理與品質工程的專業職能分析，規劃提供多種品質專業人員考試驗證，經由考試獲得證照，為欲進入品質專業領域工作者建立自信，同時也為產業提供合格的品質專業人員，並建構學會知識交流之平台，且提供持證者後續進階課程，深獲業界好評。但亦顯示品質專業人員在企業內品質專業職能制度的重要性，實應考量建立。至於，對於企業品質專業職能制度建立步驟，擬建議說明如下：

首先，要審視現有公司的人力資源管理系統，是否具備應有組織功能，若以中小企業為例，則至少有選才、用才、育才、留才等機制，且評估何者是企業強項與弱點，針對系統落實情況進行盤查與建議。

其次，公司目前品質管理系統聯結上，除應確認是否已通過 ISO 9001 國際品質管理系統且持證有效之外，並宜以此系統基線再清查，是否已通過產業別品質管理系統如：ISO 22000、ISO 13485、ISO/TS 16949……等，以掌握目前品質管理系統的成熟度，及在企業內確保系統維持所應具備的品質專業核心職能水準。實務上，將發現品質專業人員的職能落差，並依此進行選才或育才規劃展開。大型企業則宜以組織核心職能的策略規劃與關鍵分析為主，輔以年度策略規劃，展開全公司與品質專業職能相關單位、品質專案與職能別盤點，提出年度品質專業職能提昇計劃。

再者，品質管理系統與人力品質標準系統整合，若以 ISO 9001 品質管理系統標準為主，則以標準中對於資源管理的條款要求，所建構人力資源管理程序文件內容，與執行活動相關紀錄，完成自評與稽核的落實執行確認。若以 TTQS 系統為主則依評核要項內容，可針對品質專業人員職能，進行落實執行確認。實務上，則衍生是獨立系統或雙系統展現。是一本或兩本管理手冊的查核確認。嚴謹度與組織規模的考量，建議宜將品質管理系統手冊與訓練品質管理手冊分別編撰，至於所下串相關程序與作業標準則以企業適用即可。但應對管理系統作定期檢討、審查與內稽持續改善，追求系統績效提昇。

最後，對於品質專業職能系統績效的關鍵要項管理，則宜依(1)品質專業職能衡量與關鍵績效監控(2)品質專業人員甄選與組織績效(3)品質專業人員任用與組織績效(4)品質專業人員教育訓練與組織績效(5)品質專業人員職涯規劃與組織發展等，逐項由品保主管與人資部門主管形成共識，執行以達成企業綜效之追

求。