

110年公務、關務人員升官等考試、110年交通
事業公路、港務人員升資考試試題

等 級：薦任

類科(別)：商品檢驗

科 目：品質管理

考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、Parasuram, Zeithaml 以及 Berry 三位學者提出顧客使用以下五個面向來衡量服務品質：可靠性 (reliability)、保證性 (assurance)、有形性 (tangibles)、關懷性 (empathy) 與回應性 (responsiveness)。請分別說明此五個面向的意義，並以「至餐廳用餐」為例，以顧客的角度各舉出一個可以衡量該項服務的項目。(25 分)
- 二、品質成本可分為那四個類別？請說明每個類別的內容，並各舉兩個具體的成本項目。(16 分) 請條列說明企業為何要追蹤品質成本。(9 分)
- 三、假設某製程使用平均數與全距管制圖來監控該製程的一個重要的品質特性，希望能夠即時發現製程的變異，預防品質變差。實際運作時，假設管制圖上最近一個樣本點超出管制界限了，請問：
(一)它代表什麼意義？(10 分)
(二)該由誰以何種方式進行怎樣的處置？(15 分)
- 四、ISO9001 是全世界公認的品質管理系統的基礎，品質管理系統一般也被稱為品質系統，請解釋一下品質系統是什麼？ISO9001 又是什麼？企業要如何做才能符合 ISO9001 所要求的標準並通過驗證取得證書？(25 分)