

108年公務、關務人員升官等考試、108年交通 事業郵政、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、我國於民國 79 年設立國家品質獎時僅限製造業申請，於 84 年增加資訊服務業、建築工程業、土木工程業、倉儲業、零售業、運輸業及旅館業等申請，在 89 年開放服務業申請。因為參考歐洲品質獎（EFQM Excellence Award）的作法，在「主獎分級」方面設置「卓越經營獎」及「績優經營獎」等 2 級。請說明「卓越經營獎」及「績優經營獎」的差異為何？（20 分）
- 二、美國奇異公司成功導入六標準差（Six Sigma）的案例，被企業界視為標竿典範。請說明奇異公司在推行 Six Sigma 時對於顧客、供應商及員工的重要性定義分別為何？（20 分）
- 三、說明量測系統中量測之重複性與再現性（Gauge Repeatability and Reproducibility）的評估，與製程能力指標（Process Capability Index）的相聯性為何？（20 分）
- 四、在製程管制圖統計的績效指標中，平均連串長度（Average Run Length）的定義與其用途為何？（20 分）
- 五、說明抽樣檢驗中，正常檢驗、減量檢驗、嚴格檢驗等三者的使用時機與差異。（20 分）