

114年公務、關務人員升官等考試、114年
交通事業郵政、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、A 公司是一家專業滑軌製造公司，該公司導入全面品質管理已經三年了，由相關的品質數據看來，產品的不良率持續下降，但內部員工對於改善活動的參與度逐年降低，請說明：

(一)造成此現象的可能原因（至少三點）。（9 分）

(二)組織應該如何重新建立品質文化與員工參與的動力？（16 分）

二、B 公司的一條包裝線以平均值與全距管制圖監控生產線上某項關鍵品質特性（以下稱為「特性 X」），每日抽取一個樣本數為 5 的樣本。該管制圖的管制界限是由品管部門在包裝線設立時，根據當時蒐集的樣本資料所制定的。最近，B 公司接獲顧客投訴，指出某批出貨產品的包裝出現問題。經分析後發現，問題源自於包裝線上的特性 X。然而，追溯該批產品的生產紀錄，顯示當時所使用的管制圖並未發出任何失控訊號。根據以上描述，請說明在生產瑕疵品時，B 公司所使用的管制圖未發出失控警示的可能原因。（25 分）

三、C 公司建立品質成本制度後發現以下比例：預防成本占 10%，鑑定成本占 40%，內部損失成本占 30%，外部損失成本占 20%。請分析這樣的品質成本結構所代表之公司品質管理的狀況，並提出相應的改善建議。（25 分）

四、D 公司每年都通過 ISO 9001 的稽核，但內部品質缺失仍頻繁發生。請分析原因並提出改善建議。（25 分）