

1.服務品質的決定因素包括哪些? 25%

解答：服務品質的決定因素可被歸納為接近性、溝通性、專業性、禮貌性、信賴性、可靠度、反應性、安全性、有形性與理解性等十種不同的類別。

2.何謂服務品質缺口模式，有何用途? 25%

解答：服務品質的缺口模式用以說明為何顧客對服務不滿意，並瞭解服務品質缺失的潛在因素。服務品質缺口模式認為顧客對服務不滿意是因為存在五個缺口，這些缺口相互影響並一層層累積，因而導致顧客不滿意。這五個缺口說明如下：

缺口一：顧客事先對服務的期望與管理者對顧客期望的認知之間的差距（顧客知識的缺口）。

缺口二：管理者對顧客期望的認知與所訂服務品質的規格之間的差距（品質規格的缺口）。

缺口三：服務品質的規格與服務提供過程之間的差距（服務傳遞的缺口）。

缺口四：服務提供與給予顧客的承諾之間的差距（外部溝通的缺口）。

缺口五：顧客事先對服務的期望與顧客事後對服務認知之間的差距。

3.何謂柏拉圖，其用途為何? 25%

解答：在品質管理上，柏拉圖通常用來區分少數重要原因和多數不重要原因。柏拉圖分析就是將所蒐集的數據依照不良原因、不良狀況、不良發生位置、客戶抱怨種類、安全事故等項目別分類，計算出各類項目所佔之比例，按照大小順序排列，再加上累積值的圖形，來分析不良因素。可用來列出優先改善順序，先將關鍵因素予以解決，再逐次解決次因素，以降低品質上的不良率。

4.何謂 QC story，有哪些執行步驟? 25%

解答：問題之解析與改善歷程法（QC Story），可促使品質改善步驟更加具體的呈現。QC Story 的製作可包括：前言、題目選定理由、現況掌握、活動計畫、要因分析、對策訂定與實施、效果確認、效果維持、檢討殘留問題、今後計畫。