

1. 供應商的稽核可分為哪三類？ 25%

ANS: 供應商審核一般分為產品稽核、過程稽核、和品質管理體系稽核等三類。

- (1) 產品稽核
產品稽核主要是確定供應商的產品品質，必要時還可以要求供應商改進產品質量以符合企業的要求。
- (2) 過程稽核
過程稽核視企業產品的實際情況而定，不是每一種採購產品都需要進行過程稽核，一般來說，只有當供應商提供的產品對生產工藝有很強的依賴性的時候，才有必要進行過程稽核。有時候，供應商邀請企業對供應商的過程能力進行「會診」，也可以看作是一種過程稽核。
- (3) 品質管理體系稽核
品質管理體系稽核是針對供應商整個品質管理體系進行的稽核，這其中不可避免地包括過程和產品的稽核，一般選擇 ISO 9001 標準作為稽核的準則，有時也可以根據供應商或產品的不同情況選擇其他標準。

2. 外包的優勢和風險有哪些？ 25%

ANS:

外包的優勢	外包的風險
<ul style="list-style-type: none"> ● 降低成本，將固定成本轉化為變動成本，減少存貨成本等非增值成本，減少投資 ● 削減人員 ● 集中於戰略與核心專長資 ● 獲得與使用外部知識或運作技術 ● 縮短產品開發、生產及進入市場的時間 ● 提高靈活性與績效，增強市場應變力 ● 與適合的供應商建立良好的合作關係 	<ul style="list-style-type: none"> ● 控制權分散 ● 商務秘密洩漏 ● 存在轉換成本 ● 內部員工的抵觸 ● 供應容易受到限制 ● 存在意外費用或額外負擔 ● 市場變化時，供應商可能靈活性不足 ● 交付遲緩或承諾可能無法達到

3. 品質的外部失敗成本有哪些？ 25%

ANS:

外部失敗成本 (external failure cost) 係指當生產出來的產品品質並未符合設計品質，但生產者一時之間並未察覺，直到把產品轉移給顧客後才發現不良品。產品無法令顧客滿意時，所發生商譽損失、賠償等成本，這包括了：

- (1) 修理: 對可以修理的失敗產品加以修護，使其恢復應有功能，或是對不可修理的失敗產品加以更換所花費的成本。
- (2) 抱怨的處理: 意指處理、調查、瞭解和調解顧客抱怨所花費的成本。
- (3) 退貨、折價的損失: 對於買到不良產品的顧客退回其原先之購買款，或是以打折的方式處理已售出的不良產品，所造成營業額、利潤減少的損失。
- (4) 品質責任、賠償: 意指因不良產品品質上的疏忽缺失，而導致購買了不良產品的顧客，其心理或是生理上有所傷害，所進行訴訟程序的花費，或是以金錢，甚至是其他的形式來賠償顧客損失的花費。
- (5) 銷售商機的流失: 因失敗產品所導致顧客對於產品可靠程度的信心減少，進而降低其購買產品的意願，所導致例如訂單的取消、商譽的損失、失去重要顧客等銷售商機的流失。
- (6) 其他的外部失敗成本: 如產品出售後，保固期間內調換不良品發生的成本。

4. 何謂狩野模型？ 25%

ANS:

狩野模式 (Kano model)。以主觀面為「主」，以客觀面為「副」，對品質的認知採用二維的模式，如圖所示，橫軸代表廠商提供產品客觀的充分狀態，越往右邊代表越充分；縱軸代表顧客主觀的滿意程度，越往上代表顧客的滿意程度越高。根據此圖，他將品質要素分為無差異品質、魅力品質、一元化品質、當然品質以及反轉品質等五類。

