

國立臺北商業大學附設空中進修學院 110 學年度第二學期期中考參考答案

考試科目：二技 1034 品質管理

考試日期：111 年 4 月 24 日 節次：3

1. 何謂品質?其特性有哪些? 25%

ANS: 品質可有二個意義:產品或服務的特性(這與其滿足顧客需求的能力有關)、產品或服務的無缺陷。一個產品(或服務)品質之優劣可以由許多元素來描述,這些元素稱之為品質特性，

2. 服務品質的決定因素包括哪些? 25%

ANS: 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。

3. 說明機遇原因與可歸屬原因之意義。 25%

ANS:

一、機遇原因

不管機器設備多精密，設計多精良，任何生產過程所製造出來的產品不可能完全相同，自然變異總是存在，此種微小的變異是所有製程自然存在的變異，它始終隨時存在於製程中，這種自然的變異是由許多微小的不可控制與避免的原因累積所造成的。在統計品質管制將造成製程的自然變異原因稱為機遇原因 (Chance Causes)，這種自然變異的現象是機遇性原因所造成的。

二、可歸屬原因

可歸屬原因的出現會造成製程較大的變異，且由某一特殊原因所形成。由於製程中的某部份沒有依照事前條件設定而產生，此類變異起因於特殊情況，此情況及品質分析者所要尋找的可歸屬原因或特殊原因。在關鍵品質特性的這種變異的來源可能是來自於不適當地調整機器、作業人員的錯誤、原物料有缺陷、環境因素的較大變化。這些原因是可以歸屬且可以避免的，稱為「可歸屬原因」(Assignable Causes)、「非機遇原因」或「特殊原因」(Special Causes)。

4. 管制圖發展步驟為何? 25%

ANS: 一般而言，管制圖之發展可分為以下幾個步驟：

步驟 1：決定流程特性值。統計流程管制最大的不成功原因乃是選錯變數。

步驟 2：決定抽樣方法。

步驟 3：數據收集。

步驟 4：計算試用管制界限。

步驟 5：畫出管制圖，決定管制狀態。

步驟 6：計算修正後中心線及管制界限。步驟 5 中，落在試用管制界限外之點將會被剔除掉，並且重新計算一組新的中心線及管制界限。

步驟 7：進行流程管制，定期修正管制界限。