

國立臺北商業大學附設空中進修學院 113 學年度第二學期期末考參考答案

考試科目：二技 1034 品質管理

考試日期：114 年 6 月 22 日 節次： 3

問答題

1. 8 Disciplines (8-Ds) 的步驟為何? 25%

ANS:

- 一、採取改善團隊模式：將具專業知識的人員編成改善團隊，訂定負責人與相關人員的權責，以及分派所需實施的時間，運用技術性方法解決問題，及進行矯正措施。
- 二、定義問題：蒐集資料並將問題量化，針對 5W1H 等項目，詳細定義內部顧客與外部顧客的問題。
- 三、實施及確認暫時對策：在尚未確定永久對策之前，先訂定並實施暫時對策，使內部顧客與外部顧客不受問題的影響，並確認暫時對策的有效性。
- 四、訂定及確認根本原因：找出所有可能造成問題的原因，然後針對問題點及資料的比較測試，確認根本原因，然後提出能消除根本原因的對策。
- 五、確認矯正對策：藉由暫時性的預先生產方式的測試，確認所訂定的矯正對策確實能為內部顧客與外部顧客解決問題，同時不會產生其他不良影響。
- 六、實施永久性矯正對策：訂定並執行最好的永久性矯正對策，確認根本原因已被消除，並在正式生產後，監控永久性矯正對策長期的影響。若有異常或於必要時，實施應急對策。
- 七、防止問題再發生：修訂或訂定相關管制程序、作業程序、規格、檢驗規範等文件，防止問題或類似問題再發生。
- 八、恭喜改善團隊：肯定改善團隊所給予企業的績效與效益提升，並給予改善團隊合適的獎勵。

2. 何謂品管七大手法，包含哪些? 25%

ANS: 「QC 七手法」就是解決品質問題、發掘問題、解析問題的利器。通常「QC 七手法」是指(1)特性要因圖、(2)層別法、(3)查檢表、(4)柏拉圖、(5)直方圖、(6)散布圖、(7)管制圖。

3. 品管圈活動實施計畫書之內容為何? 25%

ANS:

圈名	主題				
單位	活動期間	自	年	月	日
組成人員 輔導員： 圈長： 圈員：					
選題理由：			目標值：		
No.	活動項目	負責人	時程		
1	主題選定	000			
2	現狀把握與目標設訂				
3	活動計畫之擬訂				
4	要因分析				
5	對策擬定與實施				
6	效果確認				
7	標準化與維持管理				

4. 推行全面品質管理需具備哪六個基本觀念? 25%

ANS:

- 一、高階主管的承諾、參與以及領導，並提供長期由上而下的組織性支持。
- 二、堅定顧客導向，包含內部與外部顧客。
- 三、全員參與；有效運用公司整體全員工作力。
- 四、持續改善企業流程與生產流程。
- 五、視供應商為夥伴關係。
- 六、針對所有流程建立績效衡量指標。