

國立臺北商業大學附設空中進修學院 114 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：115 年 4 月 19 日 節次： 2

問答題

一、 顧客關係管理包含哪些工作？ 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 147.

二、 何謂服務品質缺口模式?有何用途? 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 148.

三、 針對供應商的績效評算有哪些? 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 151.

四、 統計製程管制所追蹤的變異型態包括哪些? 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 152.