

國立臺北商業大學附設空中進修學院 113 學年度第二學期期中考參考答案

考試科目：二技 1034 品質管理

考試日期：114 年 4 月 13 日 節次： 3

問答題，每題 25 分

1. 品質可以由許多維度所組成,它包括那些?品質管理觀念的發展經歷哪些時期? 25%

ANS:

一、績效:指產品或服務之主要操作功能,例如電視機之畫面色彩、餐廳所提供之美食。

二、特徵:指產品或服務之主要操作功能以外之特色、第二功能或附帶功能,例如電視機之遙控功能、餐廳之桌布與餐巾。

三、可靠度:指產品或服務多就會失效一次,例如某汽車在正常使用期間內進場維修之頻率、飛機準時起飛之頻率。

四、符合度:指符合規格或預先建立之標準的程度,例如電源供應器之輸出電壓、餐廳之肉品是否依要求烹煮。

五、耐久性:指產品之壽命或有效服務時間,例如燈泡可用小時數、電瓶之使用期。

六、服務性:指產品在銷售之後,進行維修之速度與方式,例如汽車維修所需之時間、對顧客抱怨之處理情形。

七、美感:指視覺上的吸引力、感覺或品味等,例如電視機外型設計、飲料之包裝。

八、感受的品質或聲譽:顧客基於過去之經驗來判斷產品或服務之品質,例如不同等級之品牌。

2. 服務品質量表 (SERVQUAL) 有哪五個構面? 25%

ANS:

一、有形性：包括了所有有形的設備設施、外觀、空間設計、相關的附屬物，以及服務人員穿著儀表等。

二、可靠性：該服務事業有能力執行所承諾的服務。

三、反應性：服務人員願意主動幫助顧客，並提供快速的服務。

四、保證性：顧客相信該服務事業與服務人員具備足夠的服務執行能力。

五、關懷性：能夠提供關心顧客，以及個別化的服務。

3. FMEA 的實施步驟為何? 25%

ANS:

步驟 1：決定任務。

步驟 2：建立一跨部門的小組，並繪製流程圖以充分了解擬進行的主題。

步驟 3：列出所有潛在的失效模式。

步驟 4：評估潛在失效模式之影響，評估嚴重度 (severity, S)。

步驟 5：檢視失效模式的潛在原因，評估發生的頻率 (occurrence, O)。

步驟 6：描述現有的預防與偵測管制措施，評估偵測度 (detection, D)。

步驟 7：計算每一失效模式之風險係數 (risk priority number, RPN)， $RPN=S \times O \times D$ 。

步驟 8：排序風險係數，把 RPN 最高的值列為優先改善重點。

步驟 9：建議行動。

步驟 10：執行改善建議並重新評估 RPN。

4. 品質成本有何功能? 25%

ANS:

一、 評估管理績效的指標

品質成本可用來評估各部門間或部門內品質績效的轉變或比較。此外，也可用做企業和企業間的品質績效評估，像是以己方企業跟對手的企業做一個產品品質競爭優勢的評估。

二、 判斷解決品質問題的先後順序。

品質的問題是存在企業的所有部門中，在資源有限的條件下，必須列出優先改善順序，再陸續一一尋求對策。以品質成本的方式來衡量各部門中的品質問題，再經過各部門歷史資料的比對，我們大致可以發現公司中比較嚴重的品質問題是出現在哪些部門中。

三、 指示企業資源的分配方向

研究發現，在預防方面做得越多的公司，其所生產出的產品品質一致性越高，瑕疵品的數量就越低，進而降低了產品失敗的成本，最後達成企業降低總品質成本的目標。因此，如果企業發現企業內失敗的成本過高時，就應該試著增加資源分配到預防的工作上，試著透過預防工作的增加，來降低企業內失敗的成本，最後達到企業總品質成本的降低。