

**問答題**

1. 品質管理觀念的發展經歷哪些時期?

ANS:

第一期. 品質是檢驗出來的

第二期. 品質是製造出來的

第三期. 品質是設計出來的

第四期. 品質是管理出來的

第五期. 品質是習慣出來的

第六期. 品質是改善出來的

2. 何謂服務品質缺口模式，有何用途?

ANS:

服務品質缺口模式認為顧客對服務不滿意是因為存在五個缺口，這些缺口相互影響並一層層累積，因而導致顧客不滿意。這五個缺口為：顧客知識的缺口、品質規格的缺口、服務傳遞的缺口、外部溝通的缺口、最終的品質缺口。

3. 何謂特性要因圖，其用途為何?

ANS: 特性要因圖是描繪結果（特性）與原因（要因）之間的關係，將要因加以整理，以箭頭連接，詳細分析原因的一種圖形。特性要因圖是由日本品管大師石川馨博士於 1943 年所發明的，因此又稱石川圖。又因為其形狀像一條魚，所以國內一般工廠俗稱為魚骨圖，魚頭代表主要問題，魚肋骨代表形成問題的主要原因。另外，此圖表示因果關係，亦稱因果圖。

4. 何謂 QC story，有哪些執行步驟?

ANS: 問題之解析與改善歷程法（QC Story），可促使品質改善步驟更加具體的呈現。QC Story 的製作可包括：前言、題目選定理由、現況掌握、活動計畫、要因分析、對策訂定與實施、效果確認、效果維持、檢討殘留問題、今後計畫。