

中央造幣廠 103 年新進人員甄選試題

職位別／類別／類科【代碼】：評價職位／操作員／一般科【F9507】

專業科目(1)：品質管理概要

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查試卷、答案卷、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
②本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。
③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，不必抄題但須標示題號。
④本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑤答案卷務必繳回，未繳回者該科成績以零分計算。

題目一：

要維持企業整體的品質管理水準，品質策略基礎極為重要，請依您的觀點，闡述下列題項：

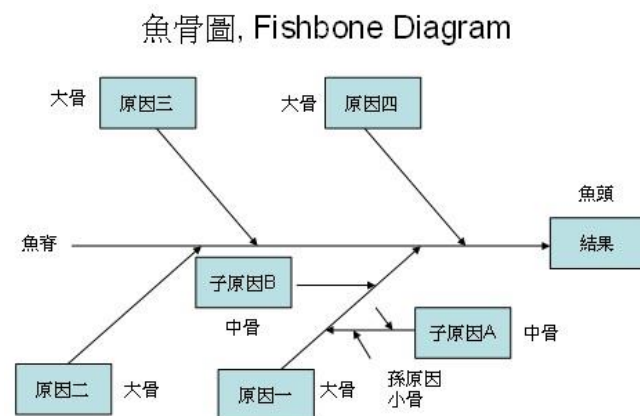
- (一) 品質是設計出來的。【8 分】
- (二) 品質是管理出來的。【8 分】
- (三) 品質是習慣形成的。【9 分】

題目二：

常用的品質管理工具，有一種工具稱為：「特性要因分析圖(或稱為品質原因魚骨圖)」。
請依據您的理解，回答下列問題：

- (一) 特性要因分析圖的定義與用途。【12 分】
- (二) 舉簡單的例子說明特性要因分析圖的使用方式。【13 分】

魚骨圖圖例：



Source: <http://www.wikipedia.org>, 科技政策研究與資訊中心, 2007/12.

題目三：

關於品質管理，基本定義極為重要，請依您的觀點，闡述下列題項：

- (一) 產品品質標準應該建立在「目標市場的客戶期望」之上。【12 分】
- (二) 建立產品的品質標準，必須考慮「競爭者」所能達成的品質等級，同時考慮組織的成本。【13 分】

題目四：

假設您是一名基層的生產線主管(例如：職務為領機、領班、小組長、股長……等)，請嘗試從員工的角度，以及從企業組織管理的角度，說明這兩個面向應該要思考的品質管理要點可包含哪些？

提示：以員工應該負的品質責任，以及企業組織應該建立的品質管理責任為主要討論的方向。【25 分】