

八十五學年度 工業工程 系(所) 工程管理 ^(修職) 組碩士班研究生入學考試

科目 品質概念與案例 科號 3702 共 1 頁第 1 頁 *請在試卷【答案卷】內作答

1. 試敘述三種不同之品質之定義（包括田口之定義），並給予評論。（20%）
2. 壹：何謂製程能力（Process Capability）？
貳：通常有哪些指標（Index）來表示它？
參：使用這些指標的目的何在？（本大題共15%）
3. 製程一定有變異（Variation），變異的原因一般分為Common Causes及Special Causes。試問：
壹：從理論上來看這兩者之差異何在？
貳：從實際上你如何將一個變異的原因歸類於其中之一？
參：如何將變異降低？（本大題共15%）
4. 試簡要地敘述，你認為最重要的三項「提昇台灣產品及服務之品質水準的方法」。（25%）
【參考：TQC、TQM等管理手法均源自美國，但今天美國卻反要向日本企業學習TQC。又，美國品管大師戴明博士（Dr.Deming）曾於1950年代為日本企業介紹SQC（統計的品質管制）手法。之後，日本產品的品質即突飛猛進；而戴明博士亦曾於1970年代造訪過台灣，但台灣產品的品質水準並沒有因此而大大地改變……】
5. QCC（品管圈）引進台灣已有二、三十年的歷史，但成功（能長期持續推動）的案例仍相當少見，試討論為何QCC在台灣不易成功的原因並提出你的對策、建議。（25%）