

10. 課題達成型的品管圈活動在 PDCA 循環中是著重下列何者？
 ① P ② D ③ C ④ A
11. 已知某作業別之製程平均 $\bar{x} = 20.104$ ，製程變異數 $\delta = 0.257$ ， $USL = 22$ ， $\mu = 20$ ， $LSL = 18$ ， $N = 25$ ， $n = 5$ ，試求製程準確度 C_a 是多少？
 ① 0.05 ② 0.06 ③ 0.07 ④ 0.8
12. 承第 11 題，試求製程精密度 C_p 是多少？
 ① 1.594 ② 2.594 ③ 3.594 ④ 0.594
13. 承第 11 題，試求製程能力指數 C_{pk} 是多少？
 ① 2.4643 ② 1.4643 ③ 0.4643 ④ 3.4643
14. 課題達成型 QC story 是針對打破現狀、新業務的因應外，還有針對什麼事進行？
 ① 魅力性品質的創新 ② 改善既有問題
 ③ 維持效果 ④ 確認效果
15. ISO 系列中提供公司內部建立與實施品管制度之要領的是：
 ① 9001 ② 9002 ③ 9003 ④ 9004
16. 每週測量 3 個零件，持續超過 15 週以上（其 d_2^* 常數表之數值經查表為 1.693），且設製程標準差 = 0.7，量測數據之 $\bar{R} = 0.65$ ，問量測程序標準差（量具穩定性）是多少？
 ① 0.384 ② 0.7 ③ 0.65 ④ 1.224
17. 針對複雜的問題，將幾個問題點與其要因間之因果關係加以整理以利掌握問題核心時，可使用新 QC 七手法中的何者？
 ① 親和圖 ② 關連圖 ③ 矩陣圖 ④ 散佈圖
18. 隨著事態之進展，假想各種可能狀況，以引導至預期結果，此種動態性手法，可使用新 QC 七手法中的何者？
 ① PDPC（過程決策計劃圖法）
 ② 關連圖
 ③ 矩陣資料解析法
 ④ 矩陣圖法
19. 量測系統必備的統計特性中，下列何者錯誤？
 ① 量測系統的變異必須小於製程變異
 ② 量測系統的變異必須小於規格界限
 ③ 量測系統的變異是根源於特殊原因
 ④ 量測系統之最小刻度必須小於製程變異或規格界限之較小者
20. ISO 9000 品質系統系列中，適合於具備有設計／開發、生產、安裝及服務之全程生產能力的供應者，是適用下列何者？
 ① 9001 ② 9002 ③ 9003 ④ 9004
21. 在 ISO 9000 文件架構的位階中，下列何者是最高層次？
 ① 品質手冊 ② 品質程序書 ③ 作業指導員 ④ 表單、紀錄
22. 有關 ISO 9000 精神，下列何者錯誤？
 ① 目的是獲得認知 ② 目的是落實改善
 ③ 目的是建構制度 ④ 目的是注重預防

23. ISO 提供有一個有效的環境管理系統供第三者認證，它是下列何者？
- ①9001 ②9002 ③9003 ④14001
- 24.下列何者為顧客滿意經營中的顧客？A.內部顧客；B.外部顧客；C.有交易往來之供應商、經銷商
- ①僅 A ②僅 AB ③僅 BC ④ABC
- 25.下列何者為售後服務的目的？A.處理品質抱怨；B.處理索賠、退修；C.調查顧客對商品／服務滿意程度
- ①僅 A ②僅 AB ③僅 BC ④ABC
- 26.早期的品管圈活動是自管理的改善活動，此活動主要是哪一階層參與的活動？
- ①基層 ②管理階層 ③經營階層 ④以上皆是
- 27.下列何者不是全面品質管理的主要原則？
- ①顧客導向 ②持續改善 ③顧客滿意 ④賺取利潤
- 28.企業不只是为了謀利為目的，同時應負起下列何種責任？A.產品安全責任；B.全球環保責任；C.造福社會責任
- ①僅 A ②僅 AB ③僅 BC ④ABC
- 29.中衛體系的理想模式，不包含下列何者：
- ①共存共榮 ②合作夥伴 ③互惠互利 ④相互競爭
- 30.提出品質是產品出廠後帶給社會的損失之學者是誰？
- ①裘蘭 ②戴明 ③田口玄一 ④石川馨
- 31.品質管理與品質管制的不同點主要是什麼？
- ①以製程為主 ②以顧客為主 ③以組織為主 ④以產品為主
- 32.費根堡的全面品質管制思想，乃在整合下列三要項：品質規畫、品質管制、(請選擇下列項目)，藉使生產和服務皆達最經濟水準，使顧客完全滿意的一種有效制度。
- ①品質改善 ②品質創新 ③品質設計 ④品質企劃
- 33.被稱為科學管理之父的人是下列何者？
- ①泰勒 ②戴明 ③費根堡 ④裘蘭
- 34.統計的品質管制是以下列何者為基礎？
- ①統計理論 ②管理理論 ③作業理論 ④組織理論
- 35.國家品質獎的評審標準可分為三大部分，一為高階管理，二為企業理念與目標，三是什麼？
- ①內部管理活動 ②外部管理活動
③品質保證 ④社會責任
- 36.國家品質獎中的評審項目中有經營理念、願景、目標及策略，此項必須以什麼為中心去規畫與管理？
- ①品質 ②成本 ③交期 ④利潤
- 37.我國的國家品質獎的評審項目共規畫幾類？
- ①8類 ②9類 ③7類 ④10類
38. Eiglier and Langeard 認為服務有 3 個基本特性，此是指下列何者？
- ①無形性，直接的組織—顧客關係，消費者參與生產過程
②無形性，間接的組織—顧客關係，消費者不參與生產過程
③有形性，直接的組織—顧客關係，消費者不參與生產過程
④有形性，間接的組織—顧客關係，消費者不參與生產過程

