

國立清華大學命題紙

八十八學年度 工業工程與工程管理系 (所) 工業 組碩士班研究生招生考試

科目

品管概念與實務

科號 ³⁰⁰² 3102

共 2 頁第 1 頁 *請在試卷【答案卷】內作答

1. 請列出 3 位您熟悉的品管大師，並請簡述大師們對品質和品管的理念。(20%)
2. 品管一詞在製造業與服務業的差異如何？(20%)
3.
 - (1) 試列舉可達成「顧客滿意」的各種方法（只需寫出各方法的名稱）。(5%)
 - (2) 由所列出之各種方法中挑選你覺得較有效的三種方法，詳述之。(10%)
4.
 - (1) 試述「標準化」與品質的關係。(10%)
 - (2) 試列出可用來確認「工廠及辦公室部門人員有否按標準來行事、作業」的方法。(5%)

八十八學年度 工業工程與工程管理系(所) $\frac{3002}{3102}$ 組碩士班研究生招生考試

品管概念與實務

科號 3002 共 2 頁第 2 頁 *請在試卷【答案卷】內作答

5. 試簡述TQM與CWQC在理念上與做法上有何差異？(15%)
6. 以下節錄自品質管制月刊之文章(作者江懷德先生)所探討的即是有關於黑手與品質之問題，請閱讀此文章後回答以下問題：(15%)
- (1) 你是否贊同文章中「黑手已經不能保證品質」的說法？為什麼？
 - (2) 你認為黑手師父的技能經驗應如何和品質科技相結合？

一、黑手與品質

乾隆皇帝時代，文治武功，盛極一時。傳說他為了突顯政績，決心整修長城。當時天下第一關山海關，因為年久失修，天下第一關的「一」字，早已脫落。

於是，乾隆皇帝徵集國內書法名家，希望能還山海關的本來面貌。各地名士聞訊，紛紛揮毫，但卻沒有一個人的字能夠符合原味。皇帝只好昭告天下，只要能省屏中選的人，就會得到重賞。

揮毫那天，眾人雲集。官家在山海關正對面客棧的桌上準備了上好的筆墨紙硯。由於許多名家都已無法合乎原味，所以這次前來者都只圍觀而無人上前。在官家幾經宣告，最後站出來的竟是這家客棧的店小二。

客家請其取筆，店小二卻說：「不必」，說著就抬頭看著窗外山海關的牌樓，拿起一塊破抹布，往硯台裡一沾、一劃，登時出現了神韻絕妙的「一」字。

旁觀者好奇地問他如何修得此神技。

「我在這客棧當了多年的店小二，每次擦桌子，就望著牌樓，一揮、一擦，就這麼回事！」

你若問：該怎樣才能培養專業能力？也不過「這麼回事」。天天做、用心想，和自己

比，每天進步一點點，日積月累，長期練習、改善的結果，自然就能與眾不同、出類拔萃。否則即使是有多年的年資，還是不會培養出對應的專業能力。

這是「黑手」文化發揮到極致的表現，其實帶領台灣經濟奇蹟的，最初靠的也是許多黑手師傅的努力所培養的技能。有遠見，有夢想，要實現仍必須有行動力，而行動就需要搭配許多不是目前學校教育所教的能力，才能事半功倍。想當年數以萬計的老板，風塵僕僕地到處梭巡，回來與老師傅埋頭苦幹，造就了今天的經營基礎。

問題是，今天的環境已完全不同了。黑手已不能保證品質，黑手師傅如何與量產生產線作業員結合？學校的理論碰到黑手師傅的經驗談，產生的矛盾如何解決？今天在ISO 9000品質系統已成為必須的趨勢下，如何將科學的品質科技與工廠裡黑手師傅的技能經驗結合，是各企業主要的重大挑戰，也是企業求永續發展必須面對的重要課題。