

1. (a) 請說明小 q 與大 Q 的概念. (20%)
(b) 請說明應如何處理顧客抱怨 (customer complaint). (20%)

2. (a) 試列舉各種 "可提昇品質的方法" (列出各種方法的名稱即可). (15%)
(b) 由所列出之各種方法中挑選你覺得最有效的三種方法, 並詳細說明選出此三種方法之理由及主要內容. (15%)

3. ISO9000:2000 版即將取代現有之 1994 年版, 在這新的版本中有若干地方都作了大幅度的修改, 其中之一是納入了流程導向模式之概念, 也就是強調以流程為導向建立品質管理系統, 試以此角度論述流程管理與品質管理的關連性. (30%)