



25%

1. 請說明全面品質管理 (TQM) 的意義、理念與主要活動內容；並說明在你之企業組織中推行 TQM 之障礙，及你在該組織環境下落實推動 TQM 之做法。

25%

2. 請說明在供應鍊觀念與傳統觀念下，中心廠商（買方）與供應商之關係有何不同？中心廠商與供應商如何建立供應鍊體系？在供應鍊觀念下，中心廠商如何做供應商管理？

50%

3. 請依序規劃一個經營宅配的企業

首先經營宅配的企業須具備那些基本之軟硬體及其功能？例如該企業須有人及車輛以執行其配送功能。因此該企業能執行，從客戶下單到客戶收貨之間的所有必須之程序。

再請討論該企業在策略面、管理面、及操作面的經營理念

策略面上可討論市場、行銷、產品定位等。

管理面上可討論人事、客戶、績效等。

操作面上可討論檢貨、配送、安全等。

請選擇你熟悉之領域討論之。

最後，一個經營宅配的企業對其客戶而言，不過像是傭人或管家。其利基何在？後續發展何在？能永續經營的理由為何？