



請依題號作答並將答案寫在答案卷上，違者不予計分。

1. 請舉出貴機構的兩個主要的功能(Function)以及這些功能在貴機構追尋品質方面的貢獻。(25%)
2. 請舉出貴機構的兩個問題以及說明可以運用何種品質管理活動解決相關問題。(25%)
3. 產業經營管理實務中，有一重要課題，就是如何與顧客保持良好的關係，創造產業與顧客雙贏的最大利益。如果再深入思考，其實「顧客」，亦可以分為「外部」顧客與「內部」顧客。前者是泛指我們所熟悉的一般與產業有交易行為的顧客，後者則是從管理者的角度，來看待他/她的上司/同事/下屬。如果忽略了對內部顧客的關係管理，其後果甚至會較前者更嚴重。請針對此一重要產業經營課題—顧客關係管理，針對您的單位，提出整體(也就是包括內部與外部顧客)之說明：
 - (1) 目前的作法以及有何問題亟待改善(15%)，
 - (2) 改善方案(20%)，
 - (3) 預期成效以及如何追蹤/考核所提之方案(15%)。