



一、「一條圍脖子，既美觀又可禦寒的絲巾，竟能鋒利如刃，可將一個成人的脖子硬生生切斷！雲林縣斗六市一家洗衣工廠女作業員，因工作時絲巾遭床單平燙機捲入，因拉扯力強大，當場身首異處，慘不忍睹」（中國時報）。「中部科學園區茂德科技發生兩名工程師被氫氟酸噴濺臉部送醫的工安事件，初步調查，肇災為氫氟酸，工程師裝設蝕刻機台時，A機台裝畢測試，氫氟酸因源頭管線標示錯誤，誤送入B機台而致災」（聯合報）。台灣地區之職業災害層出不窮，上兩例即是最近兩個月所發生之工安意外。如果你是上述各廠之管理階層，請你就「分析」、「規劃」、「執行」三方面來探討如何降低與預防工安事件。（30%）

二、某一健身器材工廠有若干條生產線，生產不同形式與尺寸的健身器材。而健身器材因為客製化之故，會在功能上做一些修改，成為一個新產品，而各產品在生產時皆為獨立之生產線。而因設計部門與製造部門分開，使得有不同設計者設計的健身器材，就有不同規格的零件，因而造成庫房中的零件過於繁多，管理不易。而大部分的零件在功能上並無差異，僅是在表面處理上(如拋光、非拋光等)有些微不同。如果你是該健身器材代工廠的管理經理，請你就上述敘述提出「問題分析」、「解決方案」與「方案績效評估」。（30%）

三、請就你目前的工作內容，提出「流程管理」與「流程改善」兩個方案。儘可能應用流程圖與相關表格來表示。（40%）





1.(25%)《遠見》2005 年 9 月號報導指出「2005 年《藍海策略》(Blue Ocean Strategy) 受到全球矚目，短短半年內被翻譯成二十五種語言版本，到底《藍海策略》有何神奇魅力，讓韓國總統盧武炫與 LG 集團指定為高階主管必讀的書籍？任教於歐洲管理學院 (INSEAD) 的《藍海策略》韓籍作者金偉燦 (W. Chan Kim) 與莫伯尼 (Renee Mauborgne) 鼓勵企業徹底跳脫競爭者魔咒，把策略焦點從競爭對手身上移開，專注大局而非數字、超越現有的需求，並且對客戶創造更有價值的創新，大膽改變原有的市場遊戲規則，才能從血流成河的激烈競爭市場中，開創出無人競爭的藍色商機。」試以目前國內醫療機構所面臨的經營困境，闡述《藍海策略》可以帶給經營者的啓示與借鏡，並具體提出如何運用此一思維來調整目前的經營策略。

2.(25%)《MD News 生技與醫療器材報導月刊》2005 年 11 月號報導分析「隨著全球藥物市場的競爭日益激烈，近幾年來，製藥產業價值鏈明顯出現了產業分工的趨勢。從疾病目標研究、藥物化合物研發、人體臨床試驗、FDA 審核至市場銷售的價值鏈，已漸漸由新興研發、生產甚至於銷售的專業服務廠商提供相關的能量。透過利潤共享與風險共擔的概念，製藥產業漸漸形成了產業價值網的型態，在全球的發展環境中形成彼此競爭與合作並存的關係。在降低研發成本的壓力之下，許多大藥廠已不再投入價值鏈前端的研究工作，而是透過授權引進 (licensing in) 的方式，由學術單位或是其它生技製藥公司引入研發中後期的新藥。另一方面，則是將原有的藥物產品委託給外部的專業廠商代為生產，本身則運用既有的通路系統轉型為專業的銷售管道。

在 Contract Pharma 的調查中，也指出影響藥廠選擇生產代工合作夥伴的因素主要可分為 8 項，包括「是否具有 GMP 廠房」、「彼此的關係」、「生產代工的價格因素」、「是否具備特殊技術」、「代工廠的財務狀況」、「整合服務」、「其它廠商的參考推薦與地理環境位置」等。…成本考量、生產代工業者本身的技術能力等等也是藥廠在衡量代工廠時重要的參考指標，尤其以技術是否能夠支援大量生產藥物最為關鍵。

…我國目前的生技醫藥生產代工產業，生產委辦代工的規模仍不大，主要從事與原料藥生產、單株抗體、疫苗產品、檢驗試劑及生物晶片等方面的生產代工業務。不同於過去為我國創下高度營收的資訊技術 (IT) 代工產業，由於藥物生產的製程都必須受到法規嚴格的規範，因此藥物生產並不像 IT 產業容易更換代工廠商。」

(1) 藥廠如何應用全面品質管理(TQM)的理念來強化與代工廠之間的夥伴關係。(2) 面對產業價值鏈分工時代的來臨，我國內業者如何因應，在競爭激烈的國際市場中突圍而出，爭取更大的商機。

3. (25%) 國內亞歷山大健身中心敦南分部於民國 95 年 1 月 31 日發生一氧化碳中毒事件，以下是該事件發生之後的相關報導，請簡單評論此事件，並從危機管理五個階段，訊號偵測階段、準備 (防範) 階段，仰制損害 (減少) 階段、恢復階段和經驗學習階段，





分別給於亞歷山大健身中心及政府具體的建議。

根據中央社記者孫承武於民國 95 年 1 月 31 日的報導，知名的亞歷山大健身中心敦南分部上午傳出瓦斯外洩意外，北市消防局獲報緊急疏散四十七人，另有十人身體不適送醫，其中五十歲的男子許德雄送台安醫院到院前不治。消防局會同瓦斯公司進行偵檢，由於地下室一氧化碳濃度標準遠超過安全值，因此研判是一氧化碳中毒釀災。

1 月 31 日是亞歷山大敦南分部在年後第一天營業，上午意外發生後，敦南分部也停止對外營業，對於有消費客人聲稱上午八時多進入健身中心察覺異狀，不滿業者未及早疏散，甚至還讓客人進入，但敦南分部上午並沒有人對外界提出說明，轄區北市松山警分局則是留置健身中心的員工並製作筆錄，進一步瞭解意外發生時處理經過。

此外，中央社記者程啓峰亦於 95 年 2 月 3 日於高雄報導，鑑於台北市發生健身休閒中心一氧化碳外洩，導致一死多傷意外，高雄市消防於 2 月 3 日全面清查全市使用鍋爐燃燒瓦斯的健身休閒中心、三溫暖及室內游泳池等三十八處，其中亞歷山大健身休閒中心三多店等三家消防安全設備不符合規定，被當場開立限期改善通知單，消防局將再複查。

而台灣日報記者許家源於 95 年 2 月 4 日報導：

傳出一人死亡公安意外的亞力山大健身俱樂部董事長唐雅君 2 月 3 日下午宣布，為讓所有亞力山大會員安心運動，2 月 3 日晚上十二時起，全台各分店將停業三天全面安檢，由於停業安檢將對會員造成不便，所有會員使用權將免費延長三個月，以表亞力山大公司對所有會員的歉意。

台北市發生亞力山大健身中心一氧化碳中毒案，台北市副市長葉金川 2 月 3 日帶領消保官、消防局等單位，進行北市全面健身中心的安檢抽查，葉金川說，台北市考慮要求鍋爐操作人員必須要有證照、地下室放置鍋爐的管理等，納入營業衛生管理自治條例，甚至還研擬是否針對三溫暖及健身中心，必須加裝一氧化碳偵測器等，強制業者遵守，最快年中修法通過立即實行。

副市長葉金川說，目前中央的法規，健身中心不管是位於室內還是地下室，都沒有對小型鍋爐的設置及人員進行強制規範管理，台北市會率先討論修法，預計最快年中修法實施，一旦修法通過，未來包括健身中心、SPA、三溫暖的小型鍋爐都必須納入管理規範。至於目前可以依照消保法，業者只要設置一氧化碳安全偵測，可以公告告知消費者，作為選擇健身中心的條件之一。





亞力山大健身中心敦南店 1 月 31 日發生民眾疑因吸入一氧化碳或其他有機化學氣體意外，造成 1 名民眾死亡，11 名民眾受傷，市府在 31 日下午立即由副市長葉金川召集消保官、消防局、法規會、勞檢處、建管處與新聞處成立緊急應變小組，要求亞力山大企業集團立即全面對其所屬健身場所進行檢查，在完成檢查安全無虞前，不得對外營業；同時，2 月 1 日起相關單位立即針對該集團 15 家健身中心全面進行安全檢查。

亞歷山大健身中心發生一死十一傷公安意外，行政院勞工委員亦於 1 月 31 日表示，亞歷山大健身中心不適用勞工安全衛生法，有關消費安全問題，政府相關單位及業者都責無旁貸，應勇於面對問題決。

勞委會說，這起公安意外肇因與鍋爐本體安全無關，是屬於瓦斯鍋爐設置於地下室通風不良造成，對於鍋爐在建築物內的設置，建築法令已有明確規範，查依建築技術規則建築設備編的規定，應安裝於通風足夠的空間，並應設適當的消防設備。

勞委會指出，這起意外如能落實建築物安全檢查，應可避免。勞委會也特別澄清，這起意外是屬法令執行問題，並非無法可管。

4.(25%) 近年來在全民健保只重醫療不重預防的政策，導致健保實施十一年來醫療費用大幅提昇，不得不實施總額預算以抑制醫療費用的上升。在這樣的環境之下，醫療產業已成為一個競爭異常激烈的市場。從另外一個角度來看，由於國人生活水準的提升，民眾觀念的改變，近年來各個健康產業如高級健康檢查、健康食品、養生、抗老醫學和休閒農場等健康產業的蓬勃發展，因此，如何結合其他健康產業，為醫療業開闢一個新的市場，已成為一個新的話題。近年來由大衛·諾頓，羅伯·柯普朗/著所著的平衡計分卡：資訊時代的策略管理工具，在世界各國包括台灣在內的企業掀起很大的迴響，而在醫療界更是引起許多的討論。過去二十年來，企業管理學者專家及業界皆將注意力集中於找出企業制勝策略的議題上，以期創造卓越績效和建立企業的競爭優勢。一時之間，企業應如何發展其競爭策略因而成為最受矚目的課題。

然而值得注意的是，近年來一些研究調查卻不約而同的提出另一項重要的觀點：相對於策略本身的品質，企業是否具備執行策略的能力才是成功的關鍵。

根據一項對 275 位投資經理人的問卷調查顯示，他們評估一個企業的價值時，最重要的考量並非在於企業的願景及策略品質，而是該企業是否有能力將策略成功的落實到日常執行的層面。而另一項對管理顧問的調查發現，只有少於十分之一的策略曾經被成功的實行。





國立雲林科技大學

95 學年度碩士班入學招生考試試題

系所：工管所

科目：健康產業管理實務

由於您對經營健康產業有濃厚的興趣，亦有許多的經驗。請您就平衡計分卡一書所提之財務、顧客、企業內部流程、學習與成長等四大構面，以一個您所熟悉之健康產業提出您的看法。

〔註〕切勿將您的姓名、您所服務的機構或單位名稱，明示或暗示的呈現出來。