

等 別：薦任

類 科：商品檢驗

科 目：品質管理

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、請問我國政府服務品質獎（第一線服務機關）的評審項目為何？（25分）

二、試問在 PZB（Parasuraman, Zeithaml and Berry）之 SERVQUAL 中，服務品質的組成構面（service quality dimensions）有那些？（25分）

三、何謂標竿學習（benchmarking）？如何有效實施標竿學習？（25分）

四、試論述 Garvin 的產品品質的組成構面（service quality dimensions）？（25分）