

類 科：醫務管理

科 目：醫療機構財務與品質管理

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、平衡計分卡 (The Balance Score Card) 已經普遍的被應用於我國的醫院管理，請說明：

(一)平衡計分卡的四個構面 (Dimensions)。(20 分)

(二)每一個構面各舉三個指標 (Key Performance Indicators)。(12 分)

(三)這些指標之間的關係。(8 分)

二、客戶關係管理對醫院很重要，請問：

(一)什麼是客戶關係管理？(10 分)

(二)舉出客戶關係管理成功的實例 (10 分)，並告知其成功的關鍵。(10 分)

三、醫院通常會製作三種基本的財務報表，請問：

(一)是那三種？(10 分)

(二)分別說明各種報表的用途。(10 分)

(三)說明三者之間究竟有什麼樣的關係？(10 分)