

# 國立臺北科技大學

## 九十三年學年度車輛工程系碩士班碩士在職專班入學考試

### 乙組：車輛管理 試題

填准考證號碼

第一頁 共一頁

--	--	--	--	--	--	--

#### 注意事項：

1. 本試題共 **四** 題，配分共 100 分。
2. 請按順序標明題號作答，不必抄題。
3. 全部答案均須答在試卷答案欄內，否則不予計分。

- 一、請設計出一套簡單的績效評估流程來評估汽車維修人員的作業，並說明所選擇績效評估指標代表之意義為何？(20%)
- 二、A 公司是一個在汽車零件設計方面相當成功的公司，由於數年前其設計專業人員眾多，成功的申請到多項專利，而這些專利產品也促使公司在市場上獨佔多年，但由於近年來公司競爭對手增多、電子化趨勢明顯、再加上原始專利權已逐漸經過保護期，造成其競爭優勢逐漸消失。假設您身為該公司的高階主管，並希望能夠力圖振作。請依序簡答下列問題。(30%)
  1. 為訂定公司之願景與策略，您會如何針對現有之情勢進行分析？
  2. 如果您想找出公司問題所在，您會使用何種方式來思考問題並規劃解決方案？
  3. 如果您發現單位與單位間功能與產品重複，單位間不知道彼此間在作什麼，基層員工也不知道其單位主管要求什麼，您會運用何種方式來解決此一問題？
- 三、請問如果您是一位汽車銷售公司第一線服務工廠的廠長，基於提供購車客戶良好的售前（Before Sales）及售後（After Sales）服務，以達成顧客的滿意度（Customer Satisfaction）及服務工廠的收益目標，您是一位廠長（Service Manager）應如何運用公司賦予的資源（已購車客戶，服務工廠設施及員工），建立那些標準化作業制度來為客戶提供服務？(30%)

四、目前台灣的汽車服務工廠均相繼導入“5S”運動,藉以創造整潔美觀的工廠環境,妥善維護工廠的設施及機具設備,培養服務人員具備親切有禮的服務態度及良好的工作習慣,以爭取客戶的好感,並提高服務工廠作業效率；品質；降低作業成本及確保作業安全。

何謂“5S”運動及其名詞定義解釋，另 5S 運動在汽車服務工廠之實施範圍？(20%)