

(a) lean production (b) service delivery system (c) economics of scale (d) service package (e)以上皆非
16. 提供服務所需的設施、流程與技能。

(a) service delivery system (b) economics of scale (c) service package (d) lean production (e)以上皆非
17. 把顧客聲音整合到產品或服務發展過程中的一種方法。

(a) quality of design (b) quality function deployment (c) lean production (d) quality (e)以上皆非

18. 設計能夠更容易回收舊產品材料與零件，以供再利用。

(a) master production schedule (b) designer for recycling (c) quality of design (d) chase demand strategy
以上皆非

19. 在設計早期階段，把工程設計人員與製造人員聚集在一起，同時研發產品與製程。

(a) quality of conformance (b) quality of design (c) master production schedule (d) concurrent engineering
(e)以上皆非

20. 拆解與檢查競爭者的產品，以找出產品改善機會。

(a) modular design (b) quality of conformance (c) reverse engineering (d) quality function deployment (e)
以上皆非

21. 使產品或服務能在更廣泛的條件範圍內運作的設計。

(a) robust design (b) modular design (c) remanufacturing (d) quality function deployment (e)以上皆非

22. 所生產的產品或服務並未全部完成，直到了解顧客的偏好才予以全部完成。

(a) predictor variables (b) remanufacturing (c) delayed differentiation (d) robust design (e)以上皆非

23. 一種標準化的形式，零件被組合成模組，以方便更換或共用。

(a) robust design (b) Naive forecast (c) predictor variables (d) modular design (e)以上皆非

24. 找出一條吻合一組點的直線技術。

(a) random variation (b) regression (c) benchmarking (d) Naive forecast (e)以上皆非

25. 指一段時間內以固定時間間隔依序得到觀察值。

(a) time series (b) quality-based strategy (c) time-based strategy (d) time series forecast (e)以上皆非

26. 專注在減少完成任務所需時間的策略。

(a) time series forecast (b) time series (c) quality-based strategy (d) time-based strategy (e)以上皆非

27. 專注在組織所有階段品質策略。

(a) seasonal relative (b) time series forecast (c) quality-based strategy (d) time-based strategy (e)以上皆非

28. 考量會對組織帶來威脅與機會的事件與趨勢。

(a) environmental scanning (b) order winners (c) seasonal relative (d) concurrent engineering (e)以上皆非

29. 顧客所認為優於競爭者的組織產品或服務特性。

(a) order qualifiers (b) environmental scanning (c) concurrent engineering (d) order winners (e)以上皆非

30. 讓組織能產生競爭優勢的特殊能力。

(a) distinctive competence (b) lead time (c) Pareto phenomenon (d) order qualifiers (e)以上皆非

31. 由訂購產品或服務到交貨時間。

(a) order qualifiers (b) distinctive competence (c) lead time (d) Pareto phenomenon (e)以上皆非

32. 少數關鍵因素導致某些事件的頻繁發生。

(a) order qualifiers (b) lean production (c) Pareto phenomenon (d) lead time (e)以上皆非

33. 一種由技術熟練的員工使用簡單、彈性的工具來生產少量客製化產品的系統。

(a) diseconomies of scale (b) lean production (c) craft production (d) Pareto phenomenon (e)以上皆非