

# 【中華民國品質學會服務業品質專業師】證照考試辦法

## 壹、 報考資格：

持有證明，並具備下表“學歷”及畢業後實際從事相關工作年資者，（畢業前年資均不予計算，年資計算至考試日期為止）。

學歷	畢業後相關工作年資
專科以上	3 年
高中及高職	5 年

## 貳、 鑑定考試：

上述之學歷及工作年資不符合者參加本項鑑定考試，並於成績評定合格時，並於甲、乙兩個單元成績均合格時發給鑑定合格證明(而非資格認證證書)，俟其條件符合時，再經申請核給資格認證證書，並酌收證書審查費共陸佰元。

## 參、 報名手續

- (一) 請至學會網站報名並將其有關證明文件（影本）及報名費，郵寄本學會考試委員會。
- (二) 經考試委員會審查通過後，於考試前 1 週郵寄准考證並 e-mail 告知考場。
- (三) 如學經歷證明文件不合或証件不齊時，則視為報考鑑定考試，另有疑義時，考試委員會得通知報考人。

## 肆、 報名費：

分甲、乙兩個單元，每一單元報名費新台幣會員 1000 元(含團體會員及個人會員)、非會員 1200 元（應考者由本學會提供午餐飯盒），凡已繳報名費因故不能前來應試者，應在考試前 15 天以書面提出申請退費，按規定退費一半，逾期概不退還。

**伍、 考試科目： 分為甲、乙兩個單元，其各單元之子題如下**

(一) 甲單元：（考試時間：2 小時，選擇題 60 題）

1. 服務業品質概念（10 題）
2. 服務業品質管理組織運作（10 題）
3. 服務業品質政策、目標及策略（8 題）
4. 服務設計與管制（16 題）
5. 服務過程管理（16 題）

(二) 乙單元：（考試時間：2 小時，選擇題 60 題）

1. 顧客服務與滿意度管理（10 題）
2. 顧客關係管理與資料探勘、基本統計（10 題）
3. 服務業品質應用工具（14 題）
4. 服務業人員訓練（8 題）
5. 供應商管理、神秘客規劃與管理（6 題）
6. 品質績效管理（12 題）

**陸、 考試要則：**

(一) 考試時間為 4 小時，每單元各 2 小時，分上下午兩次考試，上午 10:00~12:00，下午 1:00~3:00。

(二) 考試時可攜帶參考書籍（不含模擬試題）及計算工具，但不得與他人合用或互相傳閱交談。

(三) 使用 2B 鉛筆作答

## 柒、 成績評定：

- (一) 考試成績於考試後一個月個別寄發成績通知單。
- (二) 每一單元以 100 分為滿分，成績在 60 分（含）以上者為合格。
- (三) 合格單元之成績有效保留期限為 3 年。
- (四) 其他依試場規則辦理

## 捌、 重考：

凡未達合格標準分數之單元，得於保留年限內重考，重考時仍須按規定報名並繳納報名費（惟無需再附相關證件）。

合格證書：

- (一) 甲乙兩個單元成績全部合格者，由本學會於放榜後兩個月發給合格證書，證書有效期限為 5 年，屆時則依本學會公佈之重認證辦法辦理以維持資格認證之有效。
- (二) 祇有一個單元合格者，不發合格證書。
- (三) 上項證書不另收費用

## 玖、 相關資訊：

中華民國品質學會

網址: <http://www.csq.org.tw/ct.asp?xItem=106&ctNode=30>