

# 108年公務人員高等考試三級考試試題

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。  
(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、ISO 9001 是一套國際通用的品質管理工具，用以維持提供之產品與服務的品質，確保品質一致性，請說明 ISO 9001 管理原則。(25 分)
- 二、品質成本是確保產品或服務符合規範的各項成本，以及產品或服務未符合客戶需求所發生的各項成本之總和，請說明品質成本四大項。(25 分)
- 三、提升醫院競爭力，追求醫療品質與永續經營的平衡發展，平衡計分卡強調規劃與評量績效，請舉例說明平衡計分卡主張那四個構面？(25 分)
- 四、下表為某診所資產負債表及收支表，試求其總資產報酬率 (Return on Assets, ROA) 為何？(25 分)

(單位：萬元)

資產		負債	
會計科目	金額	會計科目	金額
流動帳款	\$20,000	流動負債	\$35,000
固定資產	\$20,000	長期負債	\$15,000
其他	\$10,000	淨值	?

(單位：萬元)

收入		支出	
科目	決算數	科目	決算數
歲入：醫療業務收入	\$8,000	歲出：醫療業務支出	\$3,000
醫務收入	\$7,000	醫務支出	\$1,000
醫務收入折扣	-\$2,000	管理及教學支出	\$1,000
其他收入	\$2,500	其他支出	\$500
歲入合計	\$15,500	歲出合計	\$5,500
年度結餘			?