

九十九學年度 國立中央大學

高階主管企管碩士班 兩岸經營管理組 筆試試題

產品安全問題的挑戰與機會

日本豐田汽車社長豐田章男二月廿四日出席美國國會聽證會，被美國議員們猛烈炮轟下不斷道歉、謝罪之後，當天晚間出席美國經銷商和工廠員工的百逾人集會時，聽到員工們支持、鼓勵的聲音時，終於壓抑不住情緒地激動落淚！豐田社長強調，在聽證會上他並非單獨一個人，而是與全美、全世界的工作伙伴同在。

日商豐田汽車煞車安全系統出現暴衝，原本只是一個同樣會發生在其他車廠的產品缺失問題，卻使得董事長豐田章男被迫前往美國國會作證，聯邦大陪審團發出傳票進行刑事控訴，證管會也將展開資訊揭露不足調查，各大電視媒體則極盡嘲諷挖苦之能事。美國政府這樣鋪天蓋地詰難，猶如對待外籍戰犯般追究，不但讓TOYOTA品質世界第一的神話，一夕間摧毀殆盡；這也對廣大的以美國為主要出口市場之陸港台等華裔，產生了殺雞儆猴的寒蟬作用。

兩岸三地的對美出口擁有高達5000億美元利益，如何不讓自家企業淪為下一個目標，成為「全民公敵」實在不可掉以輕心。美國憲法三權分立下的國會有權對聯邦政府交通部負起監督之責，但現在傳訊外國企業負責人，這個聽證會立下了壞模範。

與此同時，我們注意到大陸方面針對黑心食品、問題食品日趨嚴重，最近依據去年中通過的《食品安全法》，特別成立「國務院食品安全委員會」，一口氣請了三位副總理列席，由副總理李克強兼主任，另兩位是主管農業的回良玉及主管經貿的王岐山為副主任。該委員會涵括15個部門，今年將集中整頓添加劑、農產品、生產加工、流通和進出口等方面存在的問題，這顯示大陸對食品安全的重視也提升到前所未有的國家安全層級。

無論是產品或食品安全，過去一段時間以來，大陸代工的美國知名狗糧內含黃麴毒素，港商東莞代工的玩具含鉛過量，廣州三聚氰胺毒奶，以及蘇州代工的嬰兒車夾斷手指，這些層出不窮，接二連三爆發出來的安全問題，造成企業恐慌，民眾人人自危。而美國牛肉疑染狂牛病，引起台灣立委與民意強烈反對。誰料到價值區區數十萬美元的美國牛雜來台，終導致總統府國家安全會秘書長下台，在韓國更引發了示威抗爭與內閣改組。

這都表明了產品與食品製造業者，所面對的安全檢驗正受到最嚴厲而全面的監督，出口企業的生產與銷售之不確定風險急遽升高。這些風險包括可能面對的民事賠償、刑事追究、商譽損害、媒體公關和消費者信心。

此外，原本如火如荼利用貿易全球化與自由化之便捷，加快物流、搶低價代工、維持零存貨、電子化與數位化管理的供應鏈，在安全恐慌的壓力下，企業的生產組裝應有新的反思，才能趨吉避凶。新一輪的經貿戰爭已不僅靠關稅、匯率或非關稅障礙等傳統手段，業者恐怕還得面對更直接的訴諸市場消費者民粹式的公憤抵制。

請回答以下問題

1. 針對 Toyota 全球召回汽車風波，請說明維持卓越品質的重要性，以及企業如何以品質建立其持續的競爭優勢。
2. 請說明企業最高管理者在達成卓越的品質的過程中扮演何種角色？管理者應如何設計內部的流程，才能確保公司內可以達成卓越的品質。