

1. (4) 下列何者非零售業的型態？①購物中心②百貨公司③商店街④小吃店。
2. (1) 零售商在行銷通路所扮演的角色為何？①增加商品和服務的價值②掌握學習曲線效應③公平交易④風險承擔。
3. (2) 下列何者非流通功能？①採購②商圈發展③運輸④儲存。
4. (2) 下列何者為門市銷售者對商品認知最基本的能力？①市場發展的趨勢②商品種類和數量③商品規劃成敗④市場目標策略。
5. (2) 下列何者為專賣店和連鎖商店等組合之零售型態，並且可以讓消費者一次購足？①超級市場②購物中心③便利商店④批發商。
6. (1) 下列何者非量販店之特性？①24 小時營業②具有足夠的停車位③採自助式服務④販售商品價格具競爭性。
7. (4) 下列何項非依所有權型態區分之零售業？①獨立商店②加盟連鎖商店③專賣店④網路零售。
8. (4) 下列敘述零售業之特質何者為非？①支付工具多元化②販售商品多樣化③注重促銷④連鎖門市以店面銷售為主。
9. (2) 下列針對零售之敘述何者為非？①銷售對象為最終消費者②零售不包括無形的商品③零售可藉由無店鋪方式銷售④零售工作不一定由零售商來做。
10. (3) 下列敘述何者比較適合「複合式」商店經營之特性？①節省成本②銷售毛利低③可用以調節淡、旺季的明顯差別④供應的不穩定性。
11. (1) 以下何者為「自動販賣機」經營特性？①自有通路的建立②商店定位較模糊③存貨成本高④商品價格以中高價位為主。
12. (3) 下列何者不在直效行銷(Direct Marketing)的範圍內？①社群行銷②網路商店③店鋪銷售④電視購物。
13. (2) 零售組織可依店面有無來分類，下列何者非『無店面零售』？①網路零售②傳統市場③行動購物④電視購物。
14. (4) 對於直營連鎖與加盟連鎖之經營特性，下列那項是對的？①二者的所有權皆由總公司擁有②加盟主在開店前準備的財務較直營所負擔的重③直營是依契約內容來控制分店的商品策略與管理④加盟店可能因壯大而想脫離，與加盟主會有潛在的利益衝突。
15. (1) 下列何者非直效行銷（Direct Marketing）的經營特性？①採購成本較高②涵蓋較大的地理範圍③人事成本低④消費者對交易安全仍有顧慮。
16. (4) 下列何者不屬於有店面之零售業？①百貨公司②超級市場③零售式量販④網路購物。
17. (1) 下列何者不屬於超級市場的優點？①比便利商店更具有便利性②提供舒適的購物環境③自助服務④商品齊全，規格完善。
18. (4) 下列何者非流通業的四種主要活動？①金流②物流③資訊流④製造流。
19. (3) 下列何者不是零售業連鎖的經營型態？①自願加盟②特許加盟③策略聯盟④直營。
20. (1) 零售商在決定庫存平衡時，哪一項不是權衡考量的因素？①重複性②多樣性③齊全性④服務水準。
21. (4) 下列何者非專賣店的經營特色？①特定領域的商品線②商品線窄而深③商品線間之相關性高④商品價格定價昂貴。
22. (1) 由總部百分百投資經營管理的稱為①直營②特許加盟③自願加盟④個人商店。
23. (4) 下列何者非企業外部資訊？①市場調查②競爭狀況分析③商圈分析④進銷存管理。
24. (2) 下列何者非共同採購之優點？①因大量採購降低採購成本②確保商品差異化，品質優良且價格適當③根據消費者需求提高開發商品數量④提高連鎖店的商品競爭力。
25. (3) 越來越多零售業者會建立自有品牌，請問下列何者非建立自有品牌之優點？①加強商店個性、特徵②提高商品毛利率③處理的單位數量增加④提高自有品牌的知名度。
26. (1) 下列有關於零售業態的特色何者有誤？①零售業以販售商品予中間商為目的②零售業以販售商品予消費者為目的③零售活動是重要的經濟指標之一④零售業應以顧客需求為經營策略之一。
27. (3) 下列何者不為零售業型態的分類？①有店鋪銷售、無店鋪銷售②面對面銷售、自助式銷售③大盤商、中盤商、

小盤商④綜合零售、專賣零售。

28. (1) 下列何者非超級市場的業態特色？①特定領域的商品線②自助式的商店③以銷售食品為主④非食品類的商品比例較小。
29. (3) 商品線狹窄，但各商品種類齊全，商品搭配頗深為下列何種零售商類型？①超級市場②百貨公司③專賣店④便利商店。
30. (3) 下列何者非零售行銷通路中的效益？①增加物流配送效益②與顧客良性的溝通③商品價格提昇④增加商品與服務的附加價值。
31. (3) 關於下列敘述何者有誤？①直效行銷源自於郵購與型錄行銷②網路及電話行銷均為直效行銷③電視購物不屬直效行銷④直效行銷多採一對一銷售方式。
32. (2) 信用卡集點換購全聯福利中心商品，以提昇雙方業績的作法，這是哪一種結盟的方式？①委託結盟②異業聯盟③同業結盟④分散經營風險。
33. (1) 零售業依經營型態來分，下列何者為非？①獨立商店②便利商店③超級市場④百貨公司。
34. (2) 下列何者非設立獨立商店的特性？①自主性較高②能夠達到經濟規模③採購成本高④可以提供個人化的商品或服務。
35. (4) 下列何者非屬於量販店的型態經營？①家樂福(Carrefour)②好市多(Costco)③愛買(AMart)④屈臣氏(Watsons)。
36. (3) 以下哪一零售業態已逐漸式微即將被市場淘汰？①百貨公司②購物中心③雜貨店④量販店。
37. (4) 零售業態經營之區分方式下列何者為非？①依所有權劃分②依消費者有無面對面接觸作區分③依經營策略作區分④依營業額做區分。
38. (3) 下列何者為便利商店之特徵？①商品高單價②商品多樣多量③時間地點的便利④個性化的購物空間。
39. (3) 下列何者不是異業合作的案例？①全家便利商店與使用悠遊卡紅利點數兌換商品②天仁茗茶在中秋節推出茶月餅，月餅搭配茶葉禮盒③統一企業將捷盟行銷與 7-ELEVEN、家樂福物流作整合④聯邦信用卡在中油加油每公升省 2 元。
40. (3) 零售商可提供信用、包裝、送貨、維修、保證、退貨是屬於零售的哪一項功能？①提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人②提供具特色的商品③提供顧客服務④增加商品與服務的價值。
41. (3) 下列何者屬於行銷通路中的最終的角色？①製造商②批發商③零售商④消費者。
42. (4) 關於零售管理功能的「提供多樣化的商品」，以下哪個選項不符合？①全聯超市販售多種類的日常生活用品②好市多量販店販售較大量且多元化的商品③阿瘦皮鞋販售比一般店面更多具備機能性的皮鞋④7-11 便利商店推出購物集點滿額贈送公仔。
43. (4) 關於零售管理的功能，以下描述何者為非？①儲存②提供顧客服務③增加商品與服務的價值④提供單一的商品。
44. (3) 要將節能減碳觀念融入門市體系中，其重要步驟之敘述下列何者為非？①確定可運用資源②規劃發展和執行節能減碳行銷改革的過程③只需建立穩固的高層共同認知④確定高階管理要兌現他們對節能減碳的承諾，並以身作則。
45. (1) 以下有關綠色行銷之敘述何者為非？①綠色行銷和傳統的社會行銷關注範圍皆是全球性②綠色行銷較有長期性的開放式遠景③綠色行銷著重於自然環境④綠色行銷重視的基本價值超過社會使用價值。
46. (4) 下列何者非從事顧客關係管理的競爭優勢？①提昇忠誠度②增加營業額③精簡成本④透過販售顧客相關資料增加收入。
47. (4) 下列何者非網路行銷的優勢？①無國界之分②可全年 24 小時不間斷的行銷傳播③資料內容可隨時更新④不具有互動性。
48. (2) 企業在設計、生產、包裝時，降低商品不利於環境保護的因素，並強調以建立環保為訴求的服務導向，進而引導消費者加入綠色消費的行銷方式稱為①關係行銷②綠色行銷③服務行銷④網路行銷。
49. (3) 下列何者兼顧店舖與無店舖之銷售方式？①蝦皮拍賣網站賣服飾②飛機上推著免費餐車的空中小姐③7-Eleven 門市內的預購目錄④街上推銷商品的直銷人員。
50. (1) 零售業態劃分之基礎為何？①經營型態②商品種類③商品線深度及廣度④品牌。
51. (4) 客製化行銷之觀念下列敘述何者為宜？①行銷②銷售③社會行銷④1 對 1 顧客行銷。



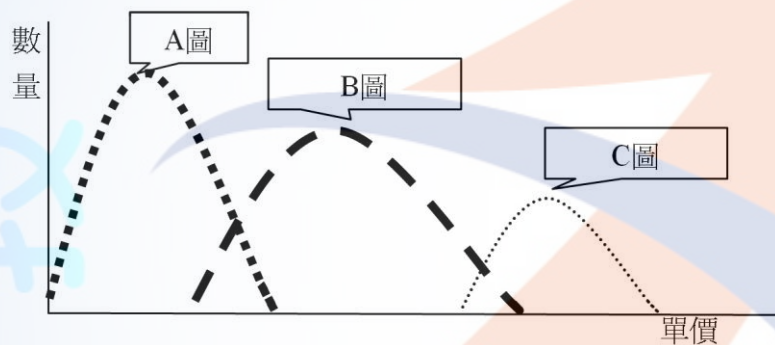
52. (1) 零售業發展最重要趨勢是①連鎖化②資訊化③地區化④商品化。
53. (1) 全台灣最早出現的業態是①百貨公司②超級市場③量販店④便利商店。
54. (3) 在同一商圈之內，店與店之間有互斥力也有互相吸引的能力稱為①競爭效用②月量效果③競合效果④損失迴避原則。
55. (1) 下列何種商店最不適合開在上班路線上？①精品店②便利商店③早餐店④咖啡店。
56. (1) 賣場服務人員總是儀容整齊，穿著制服，請問這屬於賣場活性化中哪一項？①視覺活性化②聽覺活性化③嗅覺活性化④味覺活性化。
57. (2) 零售業發展的最大限制在於①土地②商圈③資金④技術。
58. (4) 目前台灣占國內生產毛額(GDP)比重最高的產業為何？①製造業②紡織業③農業機械業④服務業。
59. (2) 連鎖加盟店建立一致性品質及共通性的技術之三 S 原則，下列何者不包括？①簡單化②同步化③標準化④專業化。
60. (1) 下列何種商店不屬於自助式銷售型態？①百貨公司②超級市場③便利商店④量販店。
61. (3) 假設今日業績為 45,000 元，銷售商品件數為 1,800 件，購買率 85%，平均每位顧客購買 3 件商品，每件單價 25 元，請問客單價是多少元？①65②70③75④80。
62. (3) 銷貨毛利率就是①費用額÷營業額②進貨額÷營業額③銷貨毛利÷營業額④銷貨額÷進貨額。
63. (1) 下列何者為門市店長常用的診斷工具？①檢查表②雷達圖③魚骨圖④抽樣檢測。
64. (4) 有關全系列商品由 50 元到 1000 元所構成，該系列商品的價格稱之為①價格線②價格點③價格區④價格帶。
65. (4) 將系列性的商品動態確實把握，以保持充分商品供應量，是下列何項活動？①商品企劃②商品構成③商品調整④商品管理。
66. (3) 商品構成範圍內選出豐富感、具彈性的品項，以利顧客選購，是下列何項活動？①商品管理②商品構成③商品選定④商品補貨。
67. (2) 門市進行販賣業務接待顧客時，要等待時機、接待顧客，其把握的重點與下列何項作業無關？①情報提供②商品補貨③銷售重點④商品推薦。
68. (3) 門市在展開商品記錄分析時，要製作銷售記錄，其把握的重點與下列何項作業無關？①販賣情報分析②商品需求預測③採購重點④賣場資訊。
69. (4) 以下門市督導的功能何者為非？①負責所管轄門市之營業計劃②創造門市最大的利潤③保持門市最佳的商店形象④找各門市的麻煩。
70. (4) 以下門市督導的職責何者為非？①塑造門市整潔、舒適的購物環境②確保門市機器設備正常的運轉③確保門市商品品質新鮮④增加採購商品數量。
71. (1) 門市督導的工作規劃可運用的工具以下何者為宜？①店長會議資料②零用金③備品④耗材。
72. (2) 督導門市營運管理的重點為何？①供應商接洽②營運績效③採購商品④盤點商品。
73. (1) 下列何者非提昇零售業績的手法？①增加供應商②增加有特色商品③提升客單價④增加來客數。
74. (1) 下列何者不是連鎖體系賣場展示陳列的技巧？①企劃力②貨架配置力③商品力④銷售力。
75. (1) 下列何者以藥妝店的型態經營？①康是美②家樂福③好市多④寶雅。
76. (4) 下列何者不屬於無店面零售經營？①網路零售②訪問販賣③直效行銷④便利商店。
77. (1) 下列何者屬於自助式銷售？①量販店②專賣店③百貨公司④購物中心。
78. (2) 區督導的運作機能主要以下列何者較適合？①商場戰力②商圈經營③商店戰力④策略指導。
79. (4) 對競爭店評價在觀察其設施利用率，下列何者為非？①停車台數②人車通行動線③門市休息區④顧客提袋率。
80. (4) 下列何種方法不適用於商圈的調查？①地圖勘查②實地勘查③人員訪查④便利抽樣。
81. (3) 下述區域何者較不會產生商圈阻隔？①河流②高速公路③住宅區④工業區。
82. (4) 門市創意的概念下列敘述何者為非？①獨特可行②要有好奇與懷疑的心③必須持續做④不需要紀律。
83. (4) 零售業彈性訂價思維不包含下列哪一項？①時段差異②品質差異③品牌差異④不因人身分而價格有差異。
84. (4) 門市增加服務性商品主要目的為何？①提高客單價②增加供應商③增加服務人員④增加來客數。

85. (2) 顧客走路五分鐘即可到達門市的商圈範圍稱為什麼商圈？①汽車商圈②徒步商圈③公車商圈④都會商圈。
86. (1) 零售管理的成效受到何種因素影響最大？①人性因素②成本因素③本位因素④他人因素。
87. (2) 零售業經營者的社會責任下列何者為非？①消費者保護②公平競爭③避免造成環境汙染④參與社區經營活動。
88. (4) 以下何者非門市良好服務品質的作為？①顧客滿意②售後服務③體驗服務④管理者的方便。
89. (1) 下列何者非連鎖加盟的型態？①消費合作社②特許加盟③自願加盟④委託加盟。
90. (4) 下列何者非零售業業態？①百貨公司②超級市場③便利商店④連鎖加盟事業。
91. (2) 在連鎖加盟中總部最難掌握的經營型態？①特許加盟②自願加盟③委託加盟④直營連鎖。
92. (3) 零售業在經營過程中欲提升毛利的作法，下列何者為非①壓低商品的進價②高毛利商品的開發③引進低毛利商品④高迴轉率商品引進。
93. (1) 下列何者為非商品配置的主要原則？①易摸②易看③易選④易拿。
94. (3) 下列何者非屬於無店鋪零售業？①郵購②網路購物③專賣店④電視購物。
95. (1) 下列何者較容易滿足消費者一次購足的門市？①百貨公司②書店③專賣店④雜貨店。
96. (2) 下列何種零售業營業時間 24 小時全年無休？①西藥房②便利商店③雜貨店④電器行。
97. (4) 有關通路商應盡的義務，下列何者為非？①不良品退還②資訊回饋③配送商品④提供資金融通。
98. (3) 下列何者非決定商圈興衰的要素？①立地條件②交通條件③豪華建築物④購物設施。
99. (2) 下列何者非經營新業態成功之關鍵因素？①時機掌握②運用過往的經驗法則③專業人才④業者的企圖心。
100. (1) 下列何者非直效行銷的方式？①人員拜訪②電話行銷③網路行銷④郵寄目錄。
101. (4) 有關連鎖門市經營的特質，下列何者為非？①管理制度化②服務標準化③企業識別一致化④分工常態化。
102. (3) 下列何者非台灣在經營自動販賣機販賣商品的困難點？①商品品項不足②消費者使用率低③合法擺設地點難覓④自動販賣機機體購買不易。
103. (1) 零售店主要商圈約占幾成的顧客？①70%②50%③30%④90%。
104. (2) 下列何者為購物中心較成功的經營方式？①以購物為主爭取坪效②以休閒娛樂為主，購物為輔③商店種類平衡，滿足消費者購物需求④以購物及住宿為主，休閒娛樂為輔。
105. (1) 下列評估零售地點特徵及其銷售潛能的方法中何者較不可行？①經驗法則②檢核表法③迴歸分析法④類比法。
106. (1) 傳統零售業面臨到電子商務快速發展的衝擊，以下何者是較佳的因應方式？①虛實整合②加強行銷③降低售價④強化員工應變能力。
107. (3) 下列有關零售業品牌決策的方式何者為非？①個別品牌②家族品牌③通路品牌④聯合品牌。
108. (2) 有關服務業的經營特性，下列何者非屬於學者 Bitner(1955)所提出的服務金三角內容？①企業②通路③員工④顧客。
109. (1) 『綠色商店』主要為配合政府推動綠色採購、綠色消費之環節，因此門市引進『環保標章商品』販售及『資源回收』作業皆屬於綠色商店措施；其主要推廣項目不包含下列哪些項目的訴求？①增業績②低污染③省資源④可回收。
110. (4) 門市販售一般商品的内容物標示，其應符合的法規下列何者為非？①商品標示法②消費者保護法③公平交易法④藥事法。
111. (4) 下列有關協助門市有效管理能源之敘述何者為非？①使用高效能燈具取代傳統照明②使用電腦系統自動控溫③使用品質較佳的隔絕材料④減少照明時間與亮度。
112. (4) 有關零售業者如何提高員工生產力的描述，下列何者為非？①採用工作標準化與交互訓練②訂定員工績效標準③設計獎勵制度④多雇用兼職員工。
113. (2) 下列何者非門市商品管理之目的？①滿足顧客的需求②增加商品的存貨③避免壞品的產生④避免庫存的累積。
114. (1) 下列何者非門市商品銷售好壞的判斷指標？①淨利比②銷售比③商品迴轉率④毛利率。
115. (1) 門市教育訓練必須建立各項標準作業手冊，有關標準作業手冊之內容下列何者不適合？①商品採購標準化②

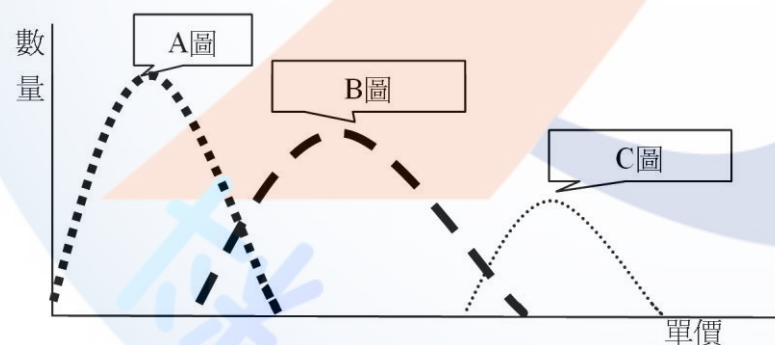


商品陳列標準化③商品操作標準化④服務流程標準化。

116. (2) 目前行動電話廣告大多以青少年的喜好方式呈現，此種經營管理哲學稱為①銷售導向②行銷導向③生產導向④商品導向。
117. (1) 就通路策略之階層而言，觀光果園或土雞城餐廳是屬於①零階通路②一階通路③二階通路④三階通路。
118. (1) 近年來企業相當重視以宅配方式將商品直接運送至消費者，其係屬下列何種企業管理策略？①通路策略②生產策略③財務策略④人事策略。
119. (2) 眼鏡行是屬於下列何種經營的業態？①量販店②專賣店③百貨公司④便利商店。
120. (2) 下列哪幾組商品或服務是屬於消費行為上的替代品？A.公車與計程車 B.釘書機與釘書針 C.行動電話與室內電話 D.數位相機與電腦①A、B②A、C③C、D④B、D。
121. (3) 下列何者不屬於無店鋪之零售業？①直銷②電視購物③運動用品店④自動販賣機。
122. (1) 下列何者不為連鎖商店之作業特性？①自主性分店②採購集中③作業標準化④分工細密。
123. (1) 下列零售功能何種效應是不會產生的？①促銷效應②形式效應③時間效應④持有效應。
124. (2) 門市行銷的基本核心為何？①商品導向②顧客導向③口碑導向④獲利導向。
125. (2) 下列四種因果關係，何者是正確的？a.顧客滿意 b.為商店創造價值 c.為顧客創造價值 d.建立顧客關係①a->b->c->d②c->a->d->b③c->a->b->d④d->b->c->a。
126. (1) 下列何種作法最有可能創造顧客的忠誠度？①超越顧客的期望②延長營業時間③提供特價或折扣④讓顧客自行作決定。
127. (1) 下列 3 圖示(分別為百貨公司、精緻超市及便利商店)的商品價格中，哪一個圖形對應便利商店的中心價格帶？①A 圖②B 圖③C 圖④不一定。



128. (3) 下列 3 圖示(分別為百貨公司、精緻超市及便利商店)的商品價格中，哪一個圖形對應百貨公司的中心價格帶？①A 圖②B 圖③C 圖④不一定。



129. (1) 連鎖店商圈規劃以何者為中心點？①門市所在點②主要商業區③市中心④住宅區。
130. (1) 一般較適合開放加盟經營的門市屬於①小商圈店②中型商圈店③超大商圈店④大商圈店。

18100 門市服務 丙級 工作項目 02：門市行政

1. (4) 有關門市利潤的計算公式，下列何者有誤？①利潤＝客單價×客單數×平均毛利率－經營費用②利潤＝坪效×坪數×平均毛利率－經營費用③利潤＝人效×員工數×平均毛利率－經營費用④利潤＝迴轉率×銷貨收入×平均毛利率－經營費用。
2. (2) 有一商店其賣場面積有 20 坪，倉庫面積 10 坪年度營業額有 3,000,000 元，則其坪效為多少？①1,000,000②150,0

00③200,000④300,000。

3. (2) 下列經營指標何者非商店收益性的經營指標？①稅前淨利率②商品迴轉率③毛利率④投資報酬率。
4. (1) 賣場庫存 100 萬元其中飲料佔 30 萬元即飲料所佔構成比為多少？①30%②25%③40%④33%。
5. (2) 對「來客數」的敘述下列何者有誤？①凡進店有交易的客數都叫來客數②量販店是泛指當天進來人數③如果是餐飲業則是指進來消費的人數④便利商店是泛指當天的發票數。
6. (4) 下列何者是營業報表無法呈現的數字？①單一品項商品銷售排行榜②每日各不同時段之銷售業績、平日假日銷售業績差異③每月每季銷售業績及與上個月營業額相較之差異④商品報廢的品質差異性。
7. (3) 門市營業會有短期人力需求，為了降低門市成本，人事安排必須①全部都是全職人員②全部都是兼職人員③部分全職人員及部分兼職人員④由總部增派人員。
8. (4) 下列何者非屬於單店投資分析的內容？①單店設備投資②人員及管銷費用③單店損益均衡點、投資回收報酬預估④會員入會管理。
9. (2) 下列何者是不正確的服務態度？①迅速確實的身體語言②逃避問題③態度積極④開朗、友善的聲調。
10. (4) 下列何者非食材與物品定位定量的主要目的？①讓店內環境能較為整齊與乾淨②讓店內的工作流程更為順暢③新進員工對工作環境能早日進入狀況④提高食材的用量。
11. (3) 開店前的店務準備工作，以下的敘述何者為非？①店面整理、清潔②人員和工作表的確認③留言板留言④精神話術演練或每天事項檢視提醒。
12. (1) 特價商品或具有價格優勢的商品，適合下列何者的陳列方式？①量感陳列②懸掛式陳列③主題櫃陳列④多媒體方式展示。
13. (4) 下列何者為非主動服務顧客之技巧？①不用等到顧客要求，就準備好下一個服務步驟②藉由辨識顧客服務訊息，做出正確適當的回應③隨時找尋服務顧客的機會④不斷的督促顧客購買商品。
14. (3) 下列有關門市帳面存貨系統之敘述何者為誤？①又稱永續存貨系統②公式：期末存貨＝期初存貨＋本期進貨－本期銷貨成品③需要實地盤點，每月月底的存貨價值才可計算出④可做經常性財務分析。
15. (2) 下列對門市定期盤存期末存貨系統的敘述何者有誤？①是指期末存貨是在銷售期間結束後，對剩餘商品所作的實際計算而得②不需進行實際的存貨盤點③門市可藉由系統推估期末存貨④其缺點為繁瑣及容易出錯，且有時需要暫停營業來進行盤點。
16. (4) 下列有關庫存管理意義何者為誤？①求庫存量與訂貨次數之均衡②其對提高生產力或提高銷貨利益有所幫助③保持適當的存量④增加資金的積壓。
17. (4) 以下何者不是門市 5S 原則？①清掃②教養③整頓④維持。
18. (1) 商品上架加陳列組合的主要原則為何？①主次分明，重點突出②數大就是美③眼花撩亂④井然有序。
19. (4) 下列哪一項與門市 5S 的執行無關？①人員 5S 的培訓②門市 5S 計畫表③5S 的定期與不定期檢查④門市促銷活動的執行。
20. (4) 下列何者非門市的業務作業流程？①召集人員，宣佈販促活動、流行資訊②整理分類商品，注意商品陳列位置③盤點商品，繳交銷貨憑單④實施門市人員教育訓練。
21. (4) 有關高品質的服務，下列敘述何者為非？①第一線人員的良好態度②注意與顧客的互動③親切有禮的優質服務④媒體廣告多而集中。
22. (1) 下列何者非商店門市空間活性化的做法？①將強勢商品放在商店入口處，方便顧客拿取②運用色彩和照明突顯門市的個性③藉由音響效果提升門市形象④招牌設計統一，表現出門市整體一致感。
23. (2) 當顧客透過客服人員來表達不滿時，處理的程序包括：1.與相關單位聯絡並討論解決方式、2.向顧客了解狀況、3.安撫顧客情緒、4.告知顧客處理方式，依時間順序來排列應是？①2134②2314③3214④3124。
24. (2) 下列何者非防止商品耗損的適當方法？①將盤點作業制度化②每一項商品傳送、清點流程皆派人監督③建立完善商品管理④給予從業人員教育訓練。
25. (4) 門市的管理者在營業時間應做的事項為何？1.檢查並維護環境的整潔、2.注意賣場道具、裝潢設備是否易發生危險、3.陳列商品的檢視、4.處理顧客意見、5.隨時清點商品數量①1235②124③123④1234。
26. (3) 下列何者不屬於門市情報資料？①商品種類別銷售實績②客戶別銷售額③公司地址④地區別銷售額。
27. (4) 下列何者不屬於門市促銷的方式？①折價券②會員集點③贈品券④新商品導入。



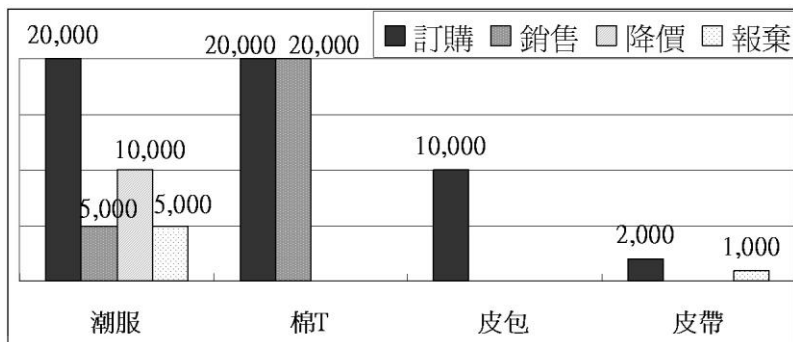
28. (1) 下列何者不是一般促銷活動的目的？①贈送贈品②吸引顧客③增加銷售量④提升品牌知名度。
29. (3) 為提高目標物件參與意願及促進銷售成效，門市促銷活動應具備下列何種功能？①念力②活力③刺激力④快樂力。
30. (1) 以下何者非門市員工訓練必須具備的功能？①改變員工情緒②傳授工作經驗提升工作能力③培養員工的知識與素養④培養員工積極的工作態度。
31. (3) 以下何者非門市招募人員的重要誘因？①獎酬制度②生涯發展機會③主管的能力④企業形象。
32. (1) 門市四大工作站是指①外場、收銀、前場與後場②前場、後場、櫃台與倉庫③前場、後場、吧檯與收銀④外場、前場、後場與倉庫。
33. (3) 門市前場指的是①騎樓走廊與店前行人步行區，可以動態或靜態方式吸引顧客入店消費②店內辦公、倉儲、作業或料理區域，是員工作業與活動的空間③店內陳列、展示商品，提供顧客用餐或服務的區域④一般以櫃台或吧檯的形式呈現，提供顧客結帳、收銀、找零與包裝之服務。
34. (1) 為推行門市職位管理制度須製作①職務(位)說明書②輪值表③工作排程表④營業日報表。
35. (3) 門市從業人員為規劃工作之優先次序須編製①職務(位)說明書②輪值表③工作排程表④營業日報表。
36. (2) 門市輪值表除掌握排班作業狀況可使門市營運更加流暢外，最主要還可以①瞭解營收狀況②管理人事費用支出③瞭解來客數④建立獎懲制度。
37. (2) 以下何者為負責門市店舖兼職員工之招募作業？①總部統一應徵②各店店長或店經理應徵③直營店總部統一應徵，加盟店自行應徵④由各區經理應徵。
38. (1) 對門市從業人員面試甄選，門市的基本步驟首先是①應徵資料的篩選②面試通知③基本資料填寫④面談。
39. (4) 以下何者並非門市人員訓練的步驟？①解說②示範③試做④面談。
40. (2) 門市服務人員訓練評估的四個層次，以下何者為非？①學員反應②環境優劣③行為改善④績效評核。
41. (2) 賣場活性化是指讓消費者有下列哪些感覺？1.視覺 2.聽覺 3.觸覺 4.味覺 5.嗅覺①1.2.4.5②1.2.3.4.5③1.3.4.5④1.2.3。
42. (3) 所謂 OJT(On-Job Training)是指①職前訓練②職外教育③在職訓練④及時訓練。
43. (2) 所謂 PT(Part Time)人員是指①新進人員②兼職人員③管理幹部④內部講師。
44. (1) 以下何者並非職務(位)說明書應載明之內容？①薪資標準②在組織中的從屬關係③基本條件要求④工作職掌。
45. (1) 人力資源控管的重點在於①以合理的人力成本來維持服務水準②人力成本最小化③提升服務品質④精簡人力。
46. (2) 門市人力的組成可分為①基層、中階與高階人員②正職人員與兼職人員③作業人員與管理人員④店長、店員與工讀生。
47. (2) 門市店長教育訓練之重點為何？①訓練與教育②教育與發展③訓練與發展④服務與發展。
48. (2) 下列何者不是門市教育訓練的意義？①訓練②服務③教育④發展。
49. (1) 門市基層人員的教育訓練以何者為重？①訓練②教育③發展④服務。
50. (3) 「卡式管理」形容門市人員訓練須像①卡片②卡內基③卡帶④卡通。
51. (1) 下列何者為主要管理門市營運的人員？①店長②兼職人員③督導④顧客。
52. (3) 「銷貨收入／平均存貨金額」其值代表①勞動生產力②交叉比率③商品迴轉率④坪效。
53. (1) 連鎖經營的主要效益，即使顧客在任何地點、任何時間與任何服務人員，均能獲得①一致化②多元化③差異化④專業化 的服務品質。
54. (3) 連鎖門市教育訓練的原則，下列何者為非？①創造利潤原則②專業原則③人事升遷④標準化原則。
55. (4) 下列何種工作不屬於門市服務人員服務的範疇？①交班②清潔③結帳④市場調查。
56. (3) 下列何者可經由 POS(Point Of Sale)系統提供之資訊做為降低庫存成本的依據？①營業額②來客數③滯銷品④商圈情報。
57. (2) 門市人員招募之最低法定年齡需年滿①14 歲②15 歲③16 歲④18 歲。
58. (3) 下列有關商品盤點的觀念何者不正確？①營業中盤點可能會稍微影響營業②透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品③盤點的主要目的在追究失職責任④抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌。
59. (4) 下列有關門市人員管理的敘述何者有誤？①門市人事費用在成本中所佔的比率頗高，故要嚴格管制員工人數②門市主管須以行政管理規章處理員工問題③門市出勤狀況不佳，將影響賣場整體的營運④在人力配置上可減少



使用計時人員或工讀生。

60. (3) 某門市的賣場面積是 300 坪，倉庫面積 20 坪，該店的坪效為 5 萬元，請問月營業額是多少？①1200 萬元②1350 萬元③1500 萬元④1600 萬元。
61. (3) 下列何者不是良好的員工訓練所應具備的條件？①員工自願參與②管理者也能獲得成長③計畫完全由管理者負責規劃與執行④會帶領員工一起成長。
62. (4) 下列何者不是門市招募員工的主要來源？①員工的親朋好友②校園徵才③商店的老顧客④同業挖角。
63. (4) 下列何者與門市人員管理工作較無關聯性？①人力盤點②員工訓練③工作評估④銷售計畫。
64. (4) 下列何者並非主要實施 POS(Point Of Sale)系統所帶來的效益？①簡化收銀作業②防止人為疏失③加強商品採購管理④提升人員到班率。
65. (2) 下列何者不宜作為門市服務人員表現的評估指標？①每小時銷售額②提供客戶服務所需時間③每小時來店顧客人數④未從事任何工作的時間。
66. (3) 下列何者不是營業額的構成要素？①店鋪來客數②顧客入店率③活動參與率④購買率。
67. (4) 下列有關營收日報表檢核之敘述何者錯誤？①須核對銷售總計以及費用收據，檢查金額是否相符②可從營收日報表中了解當日業績③須檢核銷貨退回(作廢)發票總金額與張數是否無誤④電腦輸出資料與實際有差異時，以電腦輸出資料為準。
68. (1) 門市人員點貨時，實際點收數量與進貨單標示的數量有短少時稱為①缺貨②短溢③短少④盤盈虧。
69. (3) 下列敘述何者正確？①營收日報表數據主要用於掌握盤盈虧狀況②庫存日報表數據主要用以掌握銷售狀況③營收資料有更正時，應修改營收日報表④當商品價格異動後，營收日報表仍會產生帳務差異。
70. (2) 顧客退貨的處理程序下列何者有誤？①確認商品及發票②委婉的拒絕顧客退貨③若為紙本發票要收回發票註明為銷貨退回發票之作廢發票④收回退貨商品並退款給顧客。
71. (2) 若本班零用金為 5,000 元，營業額為 6,000 元，其他收入為 1,000 元，更正作廢 200 元，短收為 100 元，計算出門市交接班時有多少應有現金？①6,700②11,700③7,700④12,300 出處：71. 難(2)若本班零用金為 5,000 元，營業額為 6,000 元，其他收入為 1,000 元，更正作廢 200 元，短收為 100 元，計算出門市交接班時有多少應有現金？(1)6,700(2)11,700(3)7,700(4)12,300
72. (2) 下列計算公式何者錯誤？①客單價=實際營業額÷來客數②業績達成率=(目標業績÷實際業績)×100%③利潤=客單價×來客數×平均毛利率-營業費用④人效=毛利÷從業員工數。
73. (3) 下列計算公式何者錯誤？①毛利率=毛利額÷銷貨淨額②回轉率=銷貨淨額÷[(期初存貨+期末存貨)÷2]③交叉比率=毛利額×週轉率④損耗率=盤損÷帳面應有金額。
74. (2) 某家百貨公司今年預定要達到 3,000 萬營業額，其商品週轉率為 7.2，該公司總經理設定今年週轉率要提高至 10，試問其平均庫存需要多少？①250 萬②300 萬③350 萬④400 萬。
75. (4) 下列有關人效的說明何者錯誤？①人效=銷貨淨額÷員工人數②若欲提高人效，可從提高銷貨淨額著手③縮減工時亦可提高人效，如提升員工作業效率以及適當分配工作等④減少員工人數，增加工時。
76. (1) 有關門市店長的一日工作項目，下列何者的作業順序較佳？A.員工出勤狀況確認、B.昨日營業狀況確認、C.開門營業狀況檢查、D.商品銷售追蹤、E.營業高峰狀況掌握、F.門市會議與文書作業、G.時段別營業額確認、H.指示接班事項①ABCDEFGH②ACBEDFGH③ADBCEFGH④ABGCDEFH。
77. (4) 下列何者非門市人力資源管理的功能？①選才②育才③留才④惜才。
78. (2) 下列何者不屬於銷售管理資訊系統處理範圍？①訂單處理情況②資金異動情況③銷售分析④銷售預測。
79. (3) 下列何者是最佳協力的合作團隊？①  ②  ③  ④ 。
80. (1) 如下圖，小芳店長由單日 4 項商品的圖表中得知訂購、銷售、降價及報廢的情況，下列敘述何者為錯誤的判斷？①潮服毛利高通常當作促銷品用來吸引人潮，常試穿因此報廢也高②棉 T 訂購不足須加量③皮包訂購須再考量訂購無銷售的因素④皮帶須檢討無銷售及報廢量太高的原因。





81. (2) 所謂門市動線是指下列何者移動的路徑與通道？①顧客採購②人與物品③上下架商品④顧客與員工。
82. (2) 下列哪一項非門市動線規劃的目的？①減少人潮衝突②防止搶、竊、騙③便利門市作業④方便顧客採購。
83. (1) 餐飲門市食材料理須符合①食品衛生法②公平交易法③消費者保護法④智慧財產法 之相關規定。
84. (4) 有關商店櫥窗規劃之敘述，下列何者為非？①櫥窗可依據時令或節慶，作主題式的商品展示②一個好的櫥窗設計，應該是對營業銷售有幫助③櫥窗展示內容應定期更換並保持清潔，以維持新鮮感與吸引力④為增加吸引力，櫥窗應該越大越好。
85. (2) 門市員工將文書資料攜出給他人時，該員工觸犯了何項刑法？①背信罪②竊盜罪③侵占罪④工商秘密罪。
86. (3) 依法令規定，煙品不可販賣給未滿幾歲之消費者？①16 歲②17 歲③18 歲④20 歲。
87. (2) 私自將商品以成本價或折價販售給他人之行為，是觸犯了何種罪？①業務侵占罪②背信罪③竊盜罪④偽造文書罪。
88. (1) 職員值班後，將未結帳商品帶回家，是觸犯了何種罪？①業務侵占罪②背信罪③竊盜罪④偽造文書罪。
89. (1) 以下門市服務人員工作時之服裝何者正確？①整齊的制服②穿著流行的服裝③奇裝異服④自己喜歡的服裝。
90. (3) 零售業門市經營的過程，下列有關固定及變動成本之敘述，何者不正確？①當銷售量增加時，每單位固定成本減少②當銷售量增加時，每單位變動成本維持不變③當銷售量減少時，固定成本總額隨之減少④當銷售量減少時，變動成本總額隨之減少。

#### 18100 門市服務 丙級 工作項目 03：門市清潔

1. (4) 下列何者不是每日門市清潔的項目？①地板②貨架③垃圾桶④冷氣。
2. (2) 下列何者是門市清潔工作的主要目的？①維持暢通的購物通道②創造舒適的購物環境③誘發顧客衝動性購買④敦親睦鄰。
3. (1) 下列何者是門市清潔較難察覺的藏垢處？①冷藏櫃玻璃門上的手垢②商品上的灰塵③地板上的積水④收銀櫃檯周圍的垃圾。
4. (3) 為使顧客對門市有良好的印象，門市內地板清潔應做到何種程度？①沒有垃圾②沒有灰塵③光潔亮麗④沒有積水。
5. (1) 清潔玻璃時，在噴上玻璃清潔劑後，應該用何者擦拭？①濕抹布②報紙③乾海綿④衛生紙。
6. (1) 下列何者是門市清潔工作最重要的注意事項？①不得干擾顧客②按照規定時間進行清潔工作③負責認真的完成指派的清潔工作④特別注意容易忽略的清潔死角。
7. (2) 一般擦拭貨架的順序為何？①由下而上②由上而下③先從中間而下再從中而上④先從中間而上再從中而下。
8. (3) 門市地板出現積水時，門市服務人員應如何處理？①等到有空時再用拖把拖乾②不予處理讓它自然風乾③立即用拖把拖乾④立即用掃把將水掃走。
9. (3) 下列何者不是門市環境的清潔範圍？①門面的清潔②賣場及辦公室③社區環境④門市環境及四周。
10. (1) 下列有關門市清潔之敘述何者不正確？①四周環境髒亂只要消毒就不會有細菌及空氣污染②殘渣處理過程防止病媒及微生物造成食品之污染③廢物及垃圾在搬運時要避免污染及惡臭之產生④保持騎樓、通道清潔及暢通。
11. (4) 下列何者與創造出好的舒適購物環境無關？①明亮的燈光②舒適的音樂③清潔的環境④播放歡迎光臨的入門聲。







12. (1) 大型活動或販促展示最易造成清潔問題，下列清潔事項之敘述何者不正確？①時間未到撤櫃收東西②POP(Point of Purchase Advertising)、字亂貼③壁面柱子愛亂貼雙面膠④天花板亂釘海報及手模黑印。
13. (2) 在清潔玻璃或鏡面時，使用下列哪一項清潔方式是不正確？①以專用玻璃清潔劑清潔②使用報紙可加強除污③先除去邊角污穢或砂石再清潔④清潔完注意是否有水痕殘留。
14. (3) 在清潔地板時，使用下列哪一項清潔方式是正確的？①有特別髒污的部分可以漂白水加強清潔②可直接拖拭不掃地也可③拖完濕地應立即拖乾④下雨天地板濕，清潔可以不用做。
15. (3) 以下何處不容易藏污納垢？①冷藏櫃的死角②貨架的深處及底部③打翻飲料的地板④LED 燈或周圍的燈蓋。
16. (1) 下列依清潔頻率多寡所排的順序何者是正確的？①地板>腳踏墊>貨架>天花板燈②地板>天花板燈>貨架>腳踏墊③腳踏墊>地板>貨架>天花板燈④腳踏墊>天花板燈>地板>貨架。
17. (4) 小康擬增加店舖的明亮度，下列何者不是清潔的重點？①店內照明設備清潔或更換使用超過使用年限②店外招牌設備清潔或面材定期更換③地板清潔或更換部份破損髒污地板④貨架定期清潔或更換不堪使用老舊之貨架。
18. (4) 下列哪一項清潔保養要領不正確？①瞭解各項機器設備的清潔保養方式②選用設備或建材適用的清潔劑③詳閱說明書再安排清潔週期及要項④強效的清潔劑代替其他不同功能的清潔劑。
19. (4) 下列有關金屬或鐵弗龍類的局部污垢清潔保養要領何者正確？①以菜瓜布或粗糙粉狀物加清潔劑去除②選用強酸或強鹼的清潔劑才能有效的去除③以利器或硬物去除局部污垢再作清潔④先以適用清潔劑、方法及用具局部去除。
20. (2) 清潔電器類的機器設備之要領下列何者不正確？①清潔前將電源或開關關掉②準備充量的水浸入水中除污效果較佳③清潔完須等水份乾燥才可插電源④清潔後零件須按說明書步驟先後安裝。
21. (1) 下列有關空調類的清潔要領何者不正確？①只須清外觀、濾網及出風口即可②如有油污使用揮發性油溶解再去污、表面則使用清潔劑清洗③使用刷子或吸塵器清除出風口格柵灰塵④濾網不可以使用過熱的水清潔以防變形。
22. (1) 雜誌書報架的清潔要領下列何者不正確？①先將雜誌書報撤下集中於地面再清潔貨架②以乾淨的濕布及中性清潔劑擦拭③掛勾或鋼架污穢以拆除方式清洗④局部重污須讓清潔劑稍為溶解污穢再清理。
23. (2) 一般貨架的清潔要領下列何者不正確？①注意商品撤下避免阻礙通道②以乾淨的濕布擦拭商品以防顧客拿到有灰塵商品③將隔板及掛勾取下清洗④清潔完依商品陳列原則及位置上架。
24. (2) 下列玻璃或鏡面的清潔步驟排序，何者正確？1.濕布均勻擦試鏡面；2.邊框灰塵及邊角清潔；3.鏡面噴玻璃清潔劑；4.玻璃刮刀刮除水痕①1→2→3→4②2→3→1→4③3→4→1→2④4→2→3→1。
25. (1) 下列何者為營業中地板清潔正確的步驟？1.掃除灰塵及垃圾；2.兩邊貨架拖拭；3.倒掉污水再以清水拖拭一次；4.中間走道拖拭；5.準備加入地板清潔劑的水①1→5→2→4→3②5→4→2→3→1③4→2→5→1→3④4→2→5→3→1。
26. (2) 下列地板掃地及拖地的清潔要領何者不正確？①使用乾淨拖把及勤於換水②不須注意顧客動態③室外的清掃要避免塵土飛揚造成污染④拖地前先掃除垃圾及灰塵。
27. (4) 下列騎樓清潔的要領何者不正確？①每天勤於拍打刮砂墊②騎樓應保持乾燥及隨時清理空罐及垃圾③清理騎樓天花板積水及蛛網時須注重安全④將整袋垃圾或物流箱集中於室外。
28. (3) 下列清潔用具衛生管理之敘述何者不正確？①清潔用具使用後應乾燥後再集中存放②存放清潔用具的鋼架或置物架上殘留的污穢要完全清理以防二度污染③抹布、海棉或棕刷發霉、污黑或產生異味以漂白水漂白後使用④拖把布若長期泡水布面條將損耗脫落。
29. (4) 下列有關對門市地板清潔及延長使用年限之效果，何者較有限？①進退貨及補貨時避免拖拉物流箱②入門處使用刮砂墊或門墊③每天數次的掃地及拖地④每月請廠商清潔地板。
30. (3) 下列哪一項個人衛生對減少料理或加工食品再污染沒有助益？①作業前先洗手或消毒②指甲剪短、不塗指甲油及戴飾品③臉部不化粧④患有皮膚病或手部有創傷不得切解食品。
31. (4) 下列敘述何者與門市平時清潔時機是無關的？①大夜或關店門後執行清潔作業②汰換商品時清潔貨架③撤除海報時清潔玻璃膠條④新開幕時清潔全店。
32. (3) 下列共有幾項為清潔方式或手法：擦拭、掃除、吸取、拍打、剝取、洗淨、教育、刮除？①五項②六項③七項④八項。



33. (3) 對於門市食品衛生管理，下列敘述何者錯誤？①對所有食品販賣的作業環境及人員須進行相關之衛生管理②範圍包括：環境衛生、人員衛生、作業流程、清潔消毒、廢棄物處理、溫度監控、衛生設施、倉儲管理運輸、與管理病媒防治等③對於食品及商品原物料類不定時須抽檢其溫度、有效日期、到期日進行管理④管控貯存陳列展售狀況，提升對商品的管理。
34. (4) 下列有關倉庫管理之敘述何者正確？①倉庫日曬處須有系統整理商品再加布蓋防曬②環境溫度高以棧板或加高方式堆放商品以利通風③存放商品儘量緊貼牆壁以避免倒塌危險④清潔劑、洗衣粉與食品類不要貯放在一起以避免污染。
35. (3) 販售場所的管理為防止病媒及細菌的衍生，下列敘述何者有誤？①以不同溫度條件管理商品之鮮度②設空氣調節設備引進新空氣、排放污濁的空氣③不定時檢查冷凍冷藏櫃的溫度④配置容器洗滌的設備。
36. (4) 下列生鮮食品管理之敘述何者正確？①執行生鮮處理人員進入作業區應穿戴衣帽及口罩，若為主管巡視或尚未執行人員暫不須穿戴②冷藏商品進貨暫存於冷凍區以免失溫，再依商品品類陳列於冷藏陳列櫃中③冷藏類調理食品必須陳列於-18℃④生鮮果菜應陳列於冷藏櫃。
37. (1) 下列有關門市從業人員個人衛生之敘述何者有誤？①門市個人衛生管理首重臉部乾淨②作業時應穿戴清潔工作制服③作業前後洗淨或消毒手部④熟食處理應穿戴清潔手套、口罩及髮帽。
38. (2) 下列有關門市廢棄物處理之敘述何者有誤？①處理廢棄物須放置容器加以盛裝②盛食品廢棄物容器必須清潔但不須加蓋以避免霉化③每天須處理廢棄物以避免腐敗或產生異味④販售鮮食或處理生鮮必然產生廢棄物。
39. (2) 下列門市衛生管理之敘述何者有誤？①生鮮清潔注意去除異物、蟲體及其會污染的物質②清潔一定要使用清潔劑、消毒劑或其他化學物質才能真正的乾淨③食品處理過程注意異物掉落，如：毛髮、毛刷④製程不當的管制易造成污染。
40. (4) 下列何者為人為操作因素而造成之交叉污染？①水源②貯存二次污染③病媒、蟲害④設施與設備使用不當。
41. (3) 下列對門市清潔之敘述何者有誤？①廁所通風不良容易產生臭氣②腳踏墊應晾乾、保持乾燥③放芳香劑讓空氣流通清新④廁所最基本保持清潔的動作是沖水。
42. (3) 下列何者適合使用清潔劑直接清潔的地方？①收銀機台②插座或開關③細縫④設備。
43. (3) 下列對清潔觀念之敘述何者正確？①超濃縮的清潔劑直接使用效果最佳②洗碗精的泡沫越多且細緻洗淨效果越佳③使用研磨的清潔方式易傷害到器具④味道較重的地方須更換或噴芳香劑去除味道。
44. (3) 下列有關冷藏櫃清潔之敘述何者有誤？①冷藏櫃會臭大多是食品保鮮問題引起的②生鮮食品應分裝密封販售，以防止味道產生③清潔工作首重髒污清潔擦拭及局部清洗④邊條或門四週有發霉擦拭完，可用 75%酒精再消毒。
45. (3) 下列對清潔觀念之敘述何者有誤？①油垢清潔用劑應選去污力強，而用品應使用後易乾，有效抑制細菌②不經過濾即往流理台倒，水管易孳生細菌並產生臭味③累積陳年污漬噴清潔劑，待分解頑強污垢後，可使用較好清除的堅硬用具清潔④排水口附近鏽垢以不磨損表面用具及浴廁用劑作清洗，再將水氣擦拭乾淨即可。
46. (4) 下列對門市清潔之敘述何者有誤？①打掃前要先戴上手套反折手套末端，避免清潔劑順流②洗手台表面刮傷處皂渣容易附著會變得難以清潔③洗滌盆須定期打開 S 彎管除雜物或挖砂清潔④多用強酸洗廁所及用強鹼洗廚房，清潔用劑少且效果佳。
47. (3) 下列對門市廁所的清潔何者有誤？①磁磚的接縫處若有髒污不處理，易產生黑色黴菌難以清潔②由遠至近刷洗或擦拭磁磚的接縫處③馬桶多使用鹽酸刷洗乾淨又簡便④刷洗完，最後將地板水分擦乾，預防黴菌產生。
48. (4) 教育清潔工作下列敘述何者有誤？①將污垢灰塵分門別類作清潔工作區分②久未清除的污垢噴清潔劑，待幾分鐘後再以清水作清除乾淨③使用清潔劑以安全為第一考量④選購清潔用具首重酸鹼性，並須注意瓶身標示說明、製造日期、容量。
49. (1) 對清潔劑認知下列敘述何者有誤？①使用中性清潔劑效果較不明顯，應該先使用專門清潔劑或強效清潔劑將污穢去除②使用清潔劑戴上手套為了不要直接接觸到皮膚③鹼性清潔劑可將油及蛋白質結合後溶解可清潔油污，人類皮膚由蛋白質組成不可直接接觸會造成傷害④用鹼性與酸性清潔劑混合使用成份中和會產生有毒的氣體，易造成傷害。
50. (1) 對清潔動作認知，下列敘述何者有誤？①刷洗器具時一噴完清潔劑要快刷及增加用量使用，加速清潔效果②使用清潔劑要產生效果，須要時間分解再作擦洗的動作③可拆除的濾網放入塑膠袋直接噴清潔劑放置 10 至 15 分可分解污垢④清潔完要用抹布將四周水擦乾，以免產生水紋。



51. (4) 對門市清潔認知，下列敘述何者有誤？①店內安靜打掃不揚塵②掃除注意死角及溝槽③在高處的天花板可使用伸縮桿來擦拭④玻璃有水痕時以濕抹布擦拭清潔。
52. (1) 小萱選取了短毛掃把、拖把、清潔劑及擰乾器，請問她正準備清潔何處？①地板②刮砂墊③天花板④停車區。
53. (4) 小閔店長正準備教新人清潔，下列敘述何者正確？①櫃檯的乾淨是顧客第一眼的印象②貨架乾淨商品就乾淨③先教新人做，再請其自己做即可④食品用具使用完清潔劑，應再以清潔的水洗過。
54. (1) 小智店長檢視門市時發覺地板有刮傷的現象，您認為門市職員在進行地板清潔最可能出現的錯誤為何？①拖把含砂②抹布仍有清潔劑③水桶內有髒水④拖把滴水。
55. (3) 小智店長拿了一瓶酒精，下述何者無法直接噴用？①②③④.
56. (3) 下列有關門市有需要除菌的場所何者有誤？①廁所門把②垃圾桶③地板④馬桶。
57. (3) 門市要使防黴更有效，下列敘述何者正確？①用熱水清洗廁所牆壁、地板②抹布要蔭乾③清潔用品要懸空擺放或置於架上④對付黴菌最佳方法是使用清潔劑。
58. (3) 下列對門市玻璃清潔動作之敘述何者有誤？①一手拿抹布一手拿清潔劑，一邊噴一邊擦清潔效果較佳②每天打掃幾乎不用清潔劑③沒有玻璃刮刀可使用乾濕兩條抹布擦拭多次玻璃仍會乾淨④掃除邊角不要太久，否則不易清除。
59. (2) 小閔店長發現冷凍櫃有臭味，下列何者無法消除臭味？①清除臭味來源物②放除臭劑③定期處理冷藏櫃過期或腐敗商品④清潔冷藏櫃。
60. (3) 有關門市清潔設備下列敘述何者有誤？①櫃檯使用清潔劑要注意不殘留，以免造成褪色②平時以乾、濕抹布擦拭保持乾淨③黃色水質表示濾水器濾心要更換④設備要注意有插座的部份不可泡入水中清潔。
61. (2) 下列對門市清潔之敘述何者有誤？①細縫灰塵可使用簍子或吸塵器去除②清潔行程視門市多餘人力作排定③打翻的飲料要立即清乾淨④換季是全面打掃的好時機。

18100 門市服務 丙級 工作項目 04：商品處理作業

1. (4) 下列何者為門市的軟體？①商店外觀②招牌③裝潢④陳列。
2. (3) 商品陳列的最終目的是①增進門市的美感②營造門市氣氛③促進商品銷售④存放商品。
3. (4) 驗收時，如發現數量超出訂單上的數量，驗收門市人員應如何處理？①直接通知供應商②默不吭聲③通知總公司〈總部〉④通知該店店長。
4. (3) 下列何種情況送貨將會被全數退回？①送貨量多於訂單上的數量②送貨量少於訂單上的數量③未下訂單的貨④送貨量等於訂單上的數量。
5. (2) 門市的收銀台前多常放置何種商品？①重要年節的禮品②衝動性購買傾向強烈的商品③地方節慶活動所需的商品④日常生活所需的商品。
6. (2) 為了方便顧客看得見商品，最適當的商品陳列高度是①顧客眼睛高度以上的位置②顧客眼睛高度到胸部高度之間的位置③顧客胸部高度到腹部高度之間的位置④顧客腹部高度以下的位置。
7. (2) 為了方便顧客選購，商品陳列首要之務為何？①商品陳列展現氣勢②商品特色一目了然③商品內容清楚易見④商品上架容易。
8. (3) 下列何者為補貨的最基本原則？①維持商品陳列的數量固定②維持商品庫存的數量固定③確保不缺貨④確保沒有滯銷品。
9. (1) 將商品規劃與展示陳列與消費者生活型態融合在一起的做法，是依據下列何種觀點？①消費者需求導向②商店氣氛營造導向③商店銷售導向④商店空間利用導向。
10. (3) 以下欠品的敘述何者正確？①為避免銷售機會損失應準備商品庫存量②已無安全庫存量③陳列架上的商品無法滿足消費者購買的慾望④顧客因數量不足而沒有購買或減少購買。
11. (4) 商品配置表主要功用為何？①商品定位使用②停電時使用③商品訂購使用④商品陳列使用。
12. (1) 以下何者為顧客進入門市較容易注視的焦點？①顧客的視線水平焦點集中於高動線區②顧客的視線由右向左



移動③顧客的視線焦點係陳列於底層大件商品④貨架高度低於 180 公分以下。

13. (3) 一般商品分類及陳列原則下列敘述何者不正確？①依商品用途及功能分類以方便門市管理②站在消費者的立場方便其取用③高需求低毛利的商品陳列於第一視線內，以薄利多銷為訴求④依商品關聯性、消費者購買動機及使用目的陳列商品。

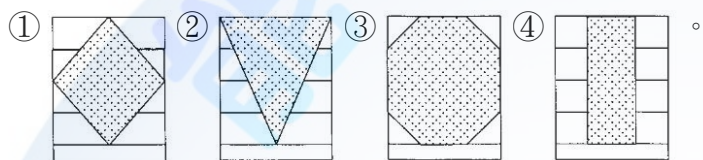
14. (4) 商品退貨程序下列敘述何者正確？①新商品進貨前舊商品須先退貨②停售之商品於退貨前能賣儘量賣③寄售退貨商品為供應商成本，不須負保管之責④可換季商品待換季後商品再作退貨。

15. (2) 下列何者不是商品進貨驗收的重點？①商品數量②先進先出③商品外包裝④有效期限。

16. (3) 為確保鮮奶沒有品質的疑慮，下列那些作業無效？①每天檢查商品期限②落實冷藏溫度檢查③商品進貨上架時檢查外觀④結帳時順便檢查有效期限。

17. (2) 為確保商品品質，下列何項作業為正確？①冷藏過的飲料可放入溫罐器內販賣②溫罐器內的飲料如果已放置超過時效，取出後也不可再放入冷藏冰箱，以免變質③冷藏過的商品再放入冷凍櫃販賣可延長六個月④停電後解凍過商品可再冷凍販賣。

18. (2) 以賣場一台展示櫃（90cmx135cm）為例顧客的主要視線焦點區域應為下列哪一項圖示？



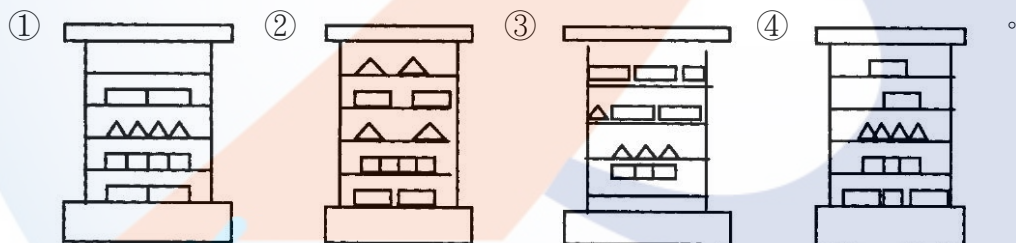
19. (4) 下列箱積式陳列方式何者有誤？①  ②  ③  ④ 

20. (3) 下列哪一項不是陳列櫥櫃商品時考慮的主因？①陳列設計最有特色精華所在②背景櫥櫃保持清潔明亮③櫥櫃上鎖④商品間隔須有空間感。

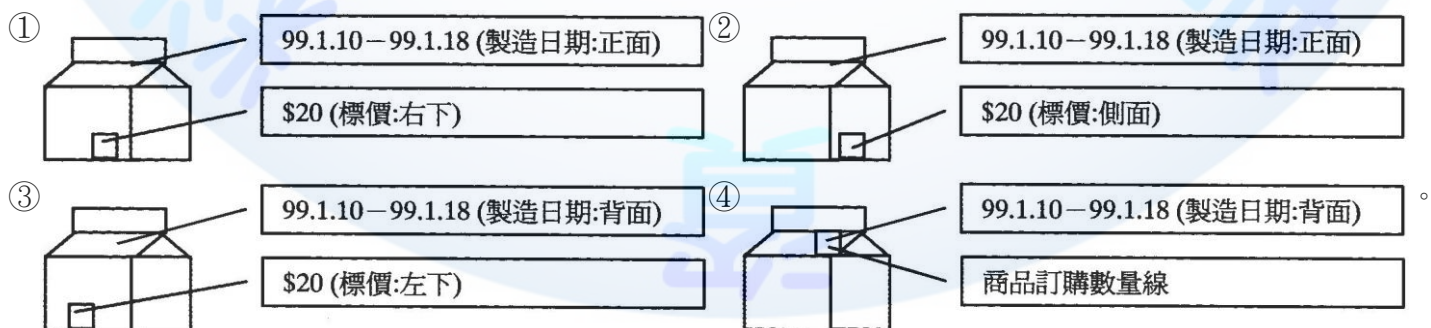
21. (2) 下列有關促銷的日用品在超市及量販店常見的大量陳列何者不正確？①箱積式陳列②垂吊式陳列③柱面式陳列④台車式陳列。

22. (3) 有關百貨公司的商品陳列下列敘述何者不正確？①百貨公司為國內外名牌群集高層次的商品②必須推陳出新並講究格調跟得上流行③使用大分類大量陳列的方式刺激消費④專櫃雖自有格調但為營造氛圍其陳列也必須考量全樓整體美感。

23. (1) 下列冷藏機台（open-case）所陳列之甜點商品因進貨前數量較少時，該如何陳列以吸引消費者的目光？



24. (1) 小強至超級市場購買牛奶發現有 4 種標籤，下列何者為正確標價方式？



25. (4) 下列何者與商品分類整理的方法無關？①色彩由淺至深、花樣由素至花②尺寸由小至大③價格由低至高④商品陳列位置由低至高。

26. (3) 下列哪一項為無效的商品管理方式？①新商品導入②滯銷品的消除③退貨後商品管理④平時商品整理。

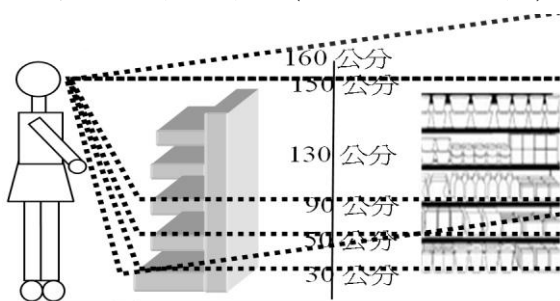
27. (2) 下列食品有效期限長短依序排列何者正確？①易開罐果汁 > 罐頭食品 > 洗選蛋 > 餅乾②罐頭食品 > 易開罐果汁 > 餅乾 > 洗選蛋③罐頭食品 > 餅乾 > 易開罐果汁 > 洗選蛋④易開罐果汁 > 罐頭食品 > 餅乾 > 洗選蛋。



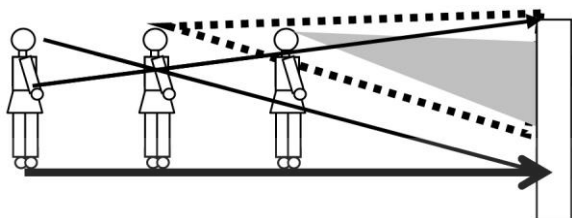
28. (4) 12/27 日小真到店要求退貨，表示 12/15 日從網路預購的商品尺寸不合，其出示單據 12/20 日到店取貨，請問小真是否可退貨？①已過鑑賞期 12/22 日故不可退貨②已過鑑賞期 12/23 日故不可退貨③已過鑑賞期 12/26 日可退貨④鑑賞期至 12/27 日可退貨。
29. (2) 下列有關廢棄商品的管理敘述何者不正確？①廢棄商品多是訂貨量過多或過期品較多②廢棄商品為零才顯示商品管理最好③廢棄商品處理前須先登記原因以利抽查或追蹤原因④鮮度不佳或不堪食用都可能產生廢棄商品。
30. (3) 下列有關前進（推前）陳列的敘述何者不正確？①貨架上的商品往前推②商品正面排放朝前③倉庫或進貨商品補充至賣場④較常於門市人員有空暇時間進行。
31. (1) 下列有關補貨原則的敘述何者不正確？①人潮多時趕快補貨以免顧客買不到想要的商品②商品週轉率高及貨架上已經缺貨的商品優先補貨③遵守先進先出及前進陳列原則④補貨時注意不良品勿上架陳列。
32. (1) 下列有關壞品處理流程的敘述何者不正確？①退貨或瑕疵品均得由現場主管確認後一律廢棄②須由現場人員登記後集中保管③發現不合格之壞品確認後，應即刻清點與整理④若可歸責於合作廠商則可換退貨。
33. (3) 下列有關陳列方式的敘述何者不正確？①拍賣車陳列使用於大量商品或拍賣品②層板陳列使用於可疊放的商品③壁面過高儘量一直往上堆疊陳列較適宜④端架陳列可用於促銷商品。
34. (4) 下列有關盤點注意事項的敘述何者有誤？①盤點前後庫存商品整理及補貨②盤點可確認商品價格錯誤③進行複盤確認④盤點目的為進行補盈虧調整。
35. (1) 下列哪一項非季節性商品？①5 月康乃馨②6 月雨季的雨傘、雨衣③7~8 月太陽眼鏡、冰品、啤酒④9 月防颱商品。
36. (3) 主力商品代表商店的形象，是營業額和利潤的主要來源，下列敘述何者不正確？①主力商品必須具有新鮮感、獨創性與競爭力②主力商品必須表現出商店的性格③最好選擇處在於生命週期階段導入期的商品作為主力商品④應選擇能確保商品迴轉率或利益率的商品。
37. (4) 有關百貨專櫃銷售人員對於商品的注意事項，下列何者為非？①新商品的銷售追蹤②市場市價調查③商品活動之推動④填寫銷售單。
38. (2) 下列何者是呈現給消費者對商品價值感最直接的第一印象？①商品開發②包裝設計③網路行銷④商品功能。
39. (4) 一般所稱的商業空間不包括下列哪一項？①店員空間②商品空間③顧客空間④儲存空間。
40. (2) 包裝商品做垂直陳列，下列何種陳列方式不恰當？①上小下大②下組上箱③上輕下重④上下排列整齊。
41. (3) 有關商品陳列方式下列何者正確？①將暢銷品、季節性商品與特價商品陳列於賣場的最後面②於視線高度的黃金陳列高銷售低毛利的商品③依商品使用關聯性採用商品族群同類的系統化擺放④將低迴轉商品陳列於主要動線陳列區。
42. (3) 下列有關商品盤點的觀念何者錯誤？①營業中盤點可能會稍微影響營業②透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品③盤點的主要目的在追究失職責任④抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌。
43. (3) 有關訂貨管理的目的下列何者有誤？①減少缺貨率②降低庫存量③提高訂貨次數④減少滯銷品。
44. (1) 將訂單直接鍵入電腦系統內轉換成電子式的訂單資料，經電腦處理後自動傳送到末端總公司或供應商的系統稱為①EOS(電子訂購系統)②POS(銷售時點管理系統)③JIT(及時供貨系統)④RFID(無線射頻系統)。
45. (4) 以 DM(傳單)或型錄之方式來取代商品陳列，是屬於①縱向陳列法②橫向陳列法③相關性陳列法④無陳列性銷售。
46. (4) 賣場內商品陳列的重點下列何者錯誤？①容易交易購買②讓走道寬敞，店內通行容易③便利顧客進行商品比較④商品陳列宜大量擺設。
47. (2) 開放式陳列較少應用在何種商店？①便利商店②銀樓③超級市場④麵包店。
48. (3) 對某種商品集中照明，使商品特別突出的重點式照明，是屬於下列何種照明？①直接照明②間接照明③局部聚光④感應式照明。
49. (2) 最新買進的商品先出售，舊商品當成存貨，銷貨成本是以最新購進價格計算稱為①先進後出法②後進先出法③先進先出法④後進後出法。
50. (3) POS(銷售時點管理系統)導入後，在庫存管理效益的敘述下列何者有誤？①可由電腦處理盤點②可查詢滯銷商品③可查詢顧客基本資料④庫存可由電腦查詢。



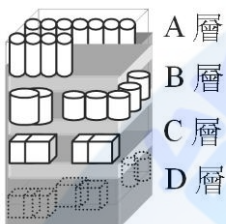
51. (2) 下列何者不會影響到實際盤點出的數量與帳面上產生差異？①員工偷竊②商品變價③收銀作業錯誤④商品盤點錯誤。
52. (1) 商品陳列採先進先出，即將原貨架商品調至前端、從後端補貨，其原則為何？①品質②服務③顧客④清潔。
53. (2) 擴大商品的陳列空間及庫存量是處於商品生命週期的何種階段？①導入期②成長期③成熟期④衰退期。
54. (1) 商品的陳列要使用消費者的語言，傳達出消費者想知道的資訊是屬於①消費者導向②銷售導向③商店設計導向④競爭者導向。
55. (2) 下列何種作法在百貨業較不恰當？①在商店的入口處用 10 秒傳達商店的特色②在貴賓室廣播促銷資訊③在入口處打招呼④將商品融入生活的場景中。
56. (3) 有關 POP(購買時點的廣告)資訊的展示下列何者錯誤？①將 POP 置於消費者想要閱讀的位置②製作 POP 的人與放置 POP 的人須互相理解彼此的想法③提供給消費者的資訊愈多愈好④訊息要瞄準目標客群。
57. (4) 下列有關便利商店倉庫管理之要點何者錯誤？①商品分類存貨以利進貨補貨②商品應以棧板墊高以防商品髒污③先進先出④陳列方式以上重下輕放置為原則。
58. (2) 庫存過高對商店的影響為何？a.品質鮮度降低b.增加偷竊可能性c.營運效率提升d.滯銷品增加e.延遲新品引進①abcde②abde③abd④abe。
59. (4) 訂貨應掌握的原則有哪些？a.暢銷品不可缺b.足貨量訂貨c.多訂高迴轉商品d.依分店銷售數據訂貨①a②ad③acd④abcd。
60. (4) 無特殊原因下，連續三天肉鬆飯糰在上午十一時就無庫存了，表示銷售趨勢上升，針對此情況下列何種作法較不恰當？①建議陳列量跟著增加②加量訂購③移轉替代品④維持原狀。
61. (4) 有關商品儲存時應注意的事項下列何者為非？①貯藏場所之溫溼度控制②儲存商品需離牆離地③商品先進先出④商品後進先出。
62. (4) 有關零售店的存貨管理作業，不包含下列哪一項？①倉管作業②盤點作業③壞品處理④進貨作業。
63. (3) 有關商品賣場陳列之描述下列何者為非？①商品陳列的高度，容易看到的範圍，大約是 60-160 公分②商品陳列的高度，容易拿取的範圍，大約是 80-135 公分③在 170 公分以上的地方，可放置庫存品④低於 60 公分的區域，可以擺放植物或空置。
64. (4) 下列何者非生鮮處理的特性？①顧客很重視新鮮度②易腐敗，無法久存③在運輸過程中損耗率高④以常溫下迅速運輸。
65. (3) 下雨時，門市人員會將雨傘陳列在通路出口處販售，因為此時雨傘對顧客而言是何種商品？①衝動品②特殊品③緊急品④忽略品。
66. (1) 下列何者較無法或難以做為商品特別佈置陳列之變化？①利用開放式冰箱陳列②利用壁面陳列③懸掛式陳列④大量陳列。
67. (2) 商品陳列優先順序之擺放不包含下列何項？①商品小的陳列在上層、大的陳列在下層②價格低的在右邊、價格高的在左邊③盒裝物的陳列，垂直直立商品在上，平放陳列④平放陳列之商品因品名關係，頭向左，尾向右。
68. (2) 若於陳列商品時，能搭配合宜商品相襯，將有助於主力商品之銷售，一般常見的搭配商品組合不包含下列哪一項？①家具→花瓶②球鞋→皮帶③餐具組→桌布④服飾→領帶。
69. (1) 下列何種商品較具有目的性購買之特性？①  ②  ③  ④  。
70. (3) 如下圖所示一位 160 公分的女性消費者站在商品貨架前 50 公分處，商品貨架約 135 公分，請問下列敘述其視力可及範圍何者正確？①商品貨架最下層~第五層以上之間的範圍(約 30~160 公分間)②商品貨架第二層~第五層之間的範圍(約 50~135 公分間)③商品貨架第三層~第五層以上之間的範圍(約 90~150 公分間)④商品貨架第二層~第五層以上之間的範圍(約 50~160 公分間)。



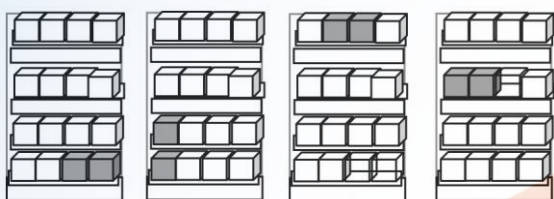
71. (3) 就下圖消費者所站的位置與下列何者敘述是無關的？①讓遠距離的機車騎士，騎過店外，透過資訊看板設計吸引注意，進而了解目前門市活動②讓消費者經過店外，透過活動海報設計吸引消費者注意推廣促銷活動③店外布旗不適合精緻的商品露出，亦不宜放置太多商品圖④消費者等待結帳時，透過收銀機前螢幕或設計吸引消費者注意。



72. (1) 貨架陳列商品如下圖，小方副店長見了不妥請工讀生整理，下列敘述何者是錯誤？①A 層商品已銷售完會使陳列架上有空格，從 D 層抽屜的庫存補缺貨②B 層商品已銷售完會使陳列架上有空格，先作臨近擴排③C 層商品已銷售完會使陳列架上有空格，從 D 層抽屜的庫存補缺貨④各品類商品應先依貨架別作分類陳列。

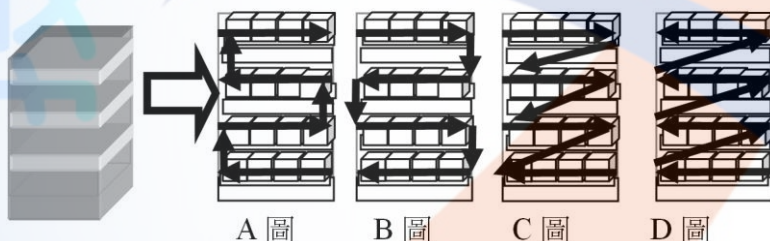


73. (3) 小婷店長為配合新品廣告期間、話題性或促銷商品，請由下列 A~D 圖示擇一陳列①A 圖②B 圖③C 圖④D 圖。



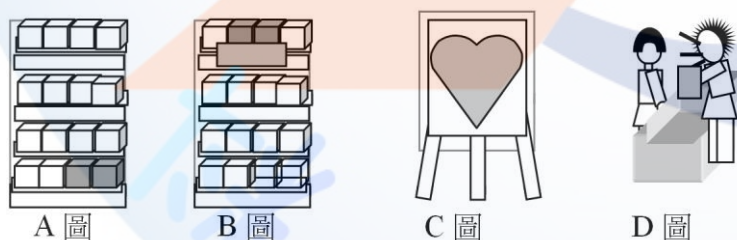
A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

74. (2) 新工讀生陳列商品，請由下列 A~D 圖示擇一陳列？①A 圖②B 圖③C 圖④D 圖。



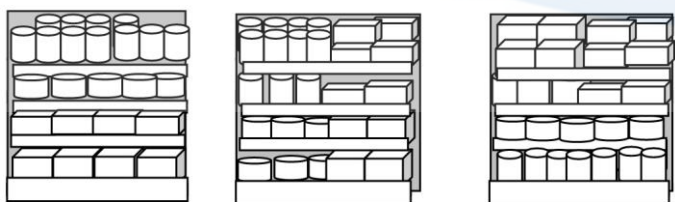
A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

75. (1) 小婷店長正在想如何讓訊息能引起顧客注意到商品的方法，下列敘述何者不正確？①A 圖汰換銷售不佳以維持商品的新鮮感②B 圖強打商品可以插牌標示出來③C 圖在店門佈置活動訊息④D 圖把 DM(傳單)或優惠訊息與顧客交流。



A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

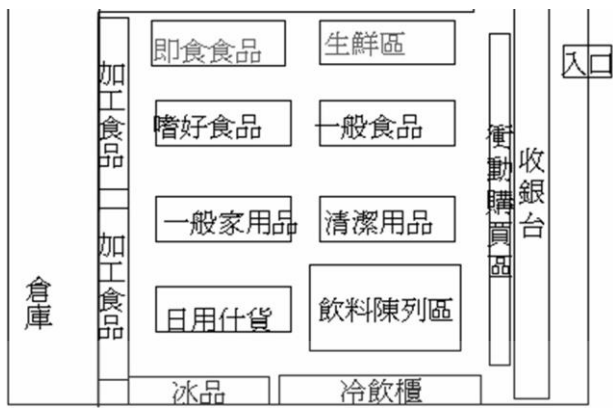
76. (1) 小柔因應季節轉變而變更貨架上之商品陳列，店長看了說要重新再調整，請問下列哪一項是店長對小柔指導或其所做的陳列說明？①A 圖店長以同系列同屬性陳列商品②B 圖店長商品集中陳列與顧客視線對上，以提高被看到的機會③C 圖店長陳列商品以提高被拿起來看的機會④店長指導為方便顧客選購，應將同屬性春夏及秋冬型商品陳列同一區塊。



A 圖 B 圖 C 圖

77. (1) 比較下圖中，消費者動線集中性最多的是哪一個區域？①收銀台區域②生鮮區③飲料區④日用什貨區。

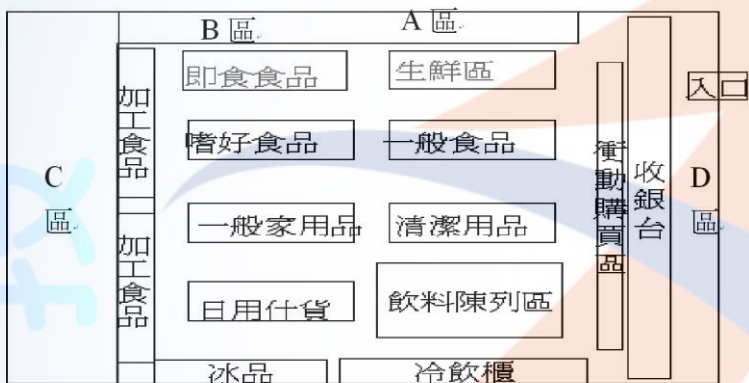




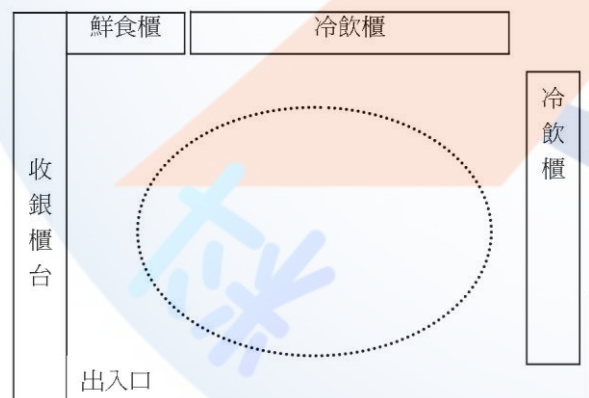
78. (1) 下圖中，調理室最理想的區域應置於何處？①A 區②B 區③C 區④D 區。



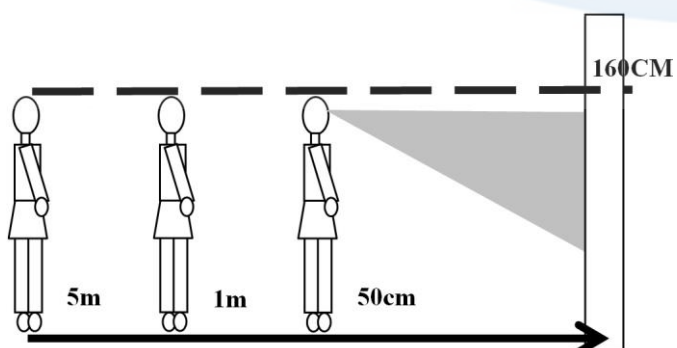
79. (2) 下圖中，倉庫最理想的區域應置於何區域？①A 區②B 區③C 區④D 區。



80. (2) 下圖虛線圓圈中，放何種商品或規劃何種區域最有效益？①落地陳列商品②一般商品貨架③花車商品④休息區。



81. (4) 消費者站在壁面貨架的位置，距離遠近視線區上下延伸如下圖所示，下列敘述何者為誤？①消費者站 5m 位置視線最高可看到 200cm②消費者站 1m 位置視線最高可看到 170cm 處③消費者站 50cm 位置視線約在 90~150cm 間④消費者任何位置視線範圍皆約在 90~150cm 處。



82. (4) 塑膠袋包裝之食品，在袋口的密封常使用下列何種方式？①釘書針②膠帶密封袋口③膠水④熱封。
83. (4) 不符合食品衛生標準之食品，主管機關應如何處置？①沒收拍賣②轉運國外③准其贈與④沒收銷毀。
84. (1) 食品包裝最基本的功能為何？①避免再次污染②提高商品品質③增加美觀④增進可口性。
85. (4) 選購食品之原則，除應注意新鮮、包裝完整、標示清楚外，尚包含下列何種原則？①銷售量大②黑白分明③色彩奪目④公正機關（構）認證。

18100 門市服務 丙級 工作項目 05：櫃台作業

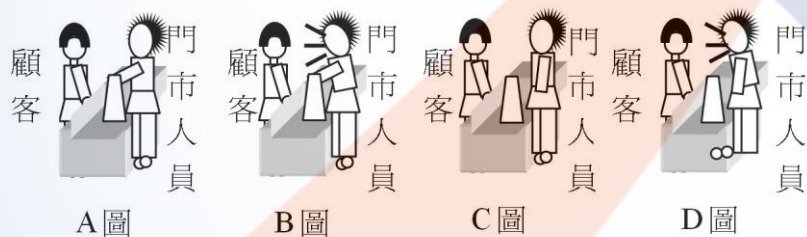
1. (3) 陳列在收銀櫃檯的商品若是體積小具有促銷誘因，是利用顧客何種心態來誘使其購買行為？①順便買②貪便宜③衝動性購買④不買下次就買不到。
2. (4) 收銀機的錢箱有數個區隔空間，便於放置各式鈔票與錢幣，其功用為何？①便於結算②便於交接班③便於收錢④便於找零。
3. (1) 如果 POS(Point of Sale)收銀機統一發票已結帳跳出時，顧客才告知收銀員發票需打統一編號，此時收銀員應如何處理？①將該張統一發票作廢後重新開立一張發票②收銀員直接在該張統一發票上填寫統一編號③收銀員在該張統一發票蓋上商店的統一發票章後請顧客自行填寫統一編號④向顧客道歉並委婉說明無法再補鍵入統一編號。
4. (4) 下列何者為結帳作業的必要程序之一？①顧客抱怨處理②顧客退換貨處理③面銷業務④招呼用語。
5. (1) 門市一般提供顧客人力服務的地方是在哪裡？①收銀櫃檯②貨架區③店門口④店外的騎樓或人行道。
6. (1) 收銀人員結完帳時，應該面帶微笑誠心誠意的對顧客說什麼呢？①謝謝光臨！歡迎再度光臨②抱歉！讓您久等了！③歡迎光臨④先生（小姐）！您好。
7. (4) 收銀人員可以利用什麼時候和顧客交談以建立良好的顧客關係？①結算商品總金額②開始結帳作業之前③收取顧客金錢④購買有促銷的商品時。
8. (4) 收銀櫃檯前可放置或陳列何種物品？①收銀人員的私人物品②收銀人員的茶水③顧客退貨的商品④特價商品。
9. (4) 為顧客做商品裝袋服務的重點事項下列何者為非？①將所有商品放在適合尺度的袋子②不同性質商品分開而且按照正確的順序裝袋③按照顧客指示裝袋④將小件商品裝入袋子的下層，大件商品放置袋子的上層。
10. (3) 下列何者非收銀人員的業務交接工作範圍？①點交零用金②責任權限移轉③發票核銷作業④交接班交代事項。
11. (4) 當小麗為顧客結帳促銷商品時發現系統登錄價格較高，應如何處理？①道歉並委婉請消費者以刷出價格付款②委婉說明商品可以回收不賣③無法以商品上所登錄的價格賣給顧客，可以同等價值商品換回商品④仍以商品促銷價格賣給顧客。
12. (3) 當顧客於結帳時不慎打翻飲料時，收銀人員的作法以下何者較不適當？①主動拿面紙讓顧客擦拭並關切及詢問其是否須協助②迅速清潔及處理打翻飲料③另取一瓶再結帳④打翻的飲料以報廢處理。
13. (4) 下列哪一項敘述與節省顧客結帳時間無關？①客人多時應以多台收銀機同時作業②向客人取款時推動電子錢包③準備放在收銀機內之定額零用金④當顧客進門，聽到叮咚的聲音時要喊“歡迎光臨”。
14. (3) 下列哪一項敘述不是收銀櫃檯業務工作的範圍？①現金管理及發票開立②顧客退、換貨處理③商品過期及報廢作業④面銷及顧客關係建立。
15. (1) 下列哪一項敘述不是收銀櫃檯管理作業範圍？①櫃檯商品以多樣化、多量化陳列以方便管理②櫃檯內重點或高價商品應列入點交範圍③櫃檯內現金或高價商品遺失者少，人為短少者多④保持櫃檯的清潔。
16. (3) 櫃檯收銀人員接待顧客時，下列敘述何者為非？①用語禮貌親切及主動問候②當顧客主動詢問須積極應對③離櫃檯較遠的商品可用手指明確指引方向讓顧客自行尋找④主動告知顧客新的活動項目。
17. (1) 當顧客拿一張千元鈔急需換紙鈔或零錢，收銀人員應該如何做較為妥當？①接受並委婉告知顧客會花一些時間，因需要小額零錢當面核對及分辨千元鈔之真偽②接受但較費時告知客人須等有空再協助③委婉告知顧客，不方便換零錢，可到附近銀行或門市更換④為了避免收到假鈔，委婉告知客人一律不收千元鈔。
18. (3) 下列裝袋作業何者為非？①重物及大型商品置於袋底②豆腐、雞蛋等易碎商品不能放於重物下③為方便消費取用，便當及冷飲儘量裝在同一袋④香皂因味道易沾附其他商品應分裝。



19. (1) 收銀人員會犯的錯誤服務行為，以下何者為非？①緊跟在旁②不理不睬③一問三不知④更換商品時表情不悅。
20. (4) 下列有關仟元鈔券防偽功能何者為非？①迎光透視，檢視水印及隱藏字②轉一轉條狀「光影變化箔膜」，輕轉時有七彩光影變化③變色油墨由金色變綠色；變色窗式安全線由紫色變綠色④主要圖紋係電腦彩色噴墨印，色彩鮮明條紋細緻。
21. (2) 下列有關收銀機現金盒陳列的敘述何者為非？①每班點交足量鈔券及零錢以利找換②為方便結算營業額，相關單據或現鈔皆應留置於收銀機內③現金盒中放置鈔券應以平放並避免顏色相近誤用④現金盒中放置銅板應以順序陳列以方便取用。
22. (3) 下列有關現金管理之敘述何者為非？①每天視營業狀況更換可供兌換零錢及鈔券數量即可②多餘現金不可留置收銀機內應存放於金庫③若不慎收到偽鈔應委婉地告訴客人，並請對方檢查，如果客人離開後，才發現收到的是偽鈔，千萬趕快使用掉④良好的現金管理可減少短溢收問題，還可以避免被搶保障自身安全。
23. (4) 有位穿著制服學生欲購買香菸 1 包，此時站櫃檯的您怎麼做才正確？①以營業為先，自己判斷年齡已滿十八歲應該沒問題即可販賣②問其年齡是否已符合法律規定，其回覆有即可販賣③依法律販賣菸酒之負責人或從業人員不得供應菸酒予未滿十六歲者，因此可以賣給高中生④未能確定顧客年齡時，則請其出示證明以判斷符合十八歲才可販賣。
24. (1) 有關收銀櫃檯周邊商品的管理，下列敘述何者為非？①滯銷品陳列於櫃檯前以增加週轉②櫃檯前後不可堆放備用物品③櫃檯以展示商品或衝動性購買商品為主④收銀台前至少須有容納二人同時通過的寬度。
25. (2) 小美趁接班人員不注意於交班點交完後取走櫃檯現金 2000 元，而小朱至店接小美下班趁機取走店內電話卡 500 元，下列敘述何者為非？①小美為執行業務之人成立業務侵占罪②爾後只要是補款或返還原物即不構成犯罪③小朱為竊取者成立竊盜罪④小美須提醒小朱電話卡須付款結帳。
26. (3) 有關櫃檯管制作業，下列敘述何者為非？①重點商品管制表使用②交接班須點交③櫃檯不可放置高單價商品④離櫃時檢查要確實。
27. (4) 有關早班人員下班要離開櫃檯時的交接作業，下列敘述何者為非？①整理各種鈔券②應填具交接班結算作業③整理櫃檯週邊環境④交付及說明已完成事務。
28. (4) 下列收銀結帳步驟的排序何者是正確的？1.感謝用語；2.商品登錄；3.商品裝袋；4.招呼用語；5.找零作業①1→2→3→4→5②2→4→3→5→1③4→2→5→1→3④4→2→3→5→1。
29. (1) 菸害防制法規定，在櫃檯區之菸品擺設同一品牌不得超過幾個牌面？①1 個(含)以上②2 個(含)以上③3 個(含)以上④4 個(含)以上。
30. (3) 關於宅配作業之規定，以下何種貨品可以交寄？①身分證、准考證②動物、植物③鍵盤、滑鼠④黃金、珠寶。
31. (3) 於站櫃時，若發生下列狀況，門市人員優先處理之順序排列為何？A.廠商進貨處理 B.電話鈴響 C.顧客排隊結帳 D.垃圾車來了①A>B>C>D②B>C>A>D③C>B>D>A④D>C>B>A。
32. (4) 櫃檯收銀人員站班時之用語下列敘述何者為非？①您好，歡迎光臨②謝謝光臨，歡迎再度光臨③早/午/晚安，您好④請問貴姓大名。
33. (4) 來客數尖峰時段應分配何種工作為主？①後場整理②擦貨架③補貨④櫃檯收銀業務。
34. (3) 若顧客於結帳時，商品未完全放置櫃檯而掉落於地面破損，這時門市人員應如何處理？①此為顧客個人行為，需請其將破損商品結帳帶離②用不耐煩表情協助顧客撿起商品③立即清理及協助更換商品④請顧客重新拿取商品並將店面清潔完畢始可離去。
35. (1) 櫃檯收銀人員站班時，未將銷貨收入打入收銀機或部份入私囊，請問該行為觸犯何罪？①業務侵占罪②背信罪③竊盜罪④偽造文書罪。
36. (4) 若發現顧客持偽鈔至櫃檯結帳時應如何處理？①報警處理②需將偽鈔回收，請顧客更換一張③為不影響顧客情緒，故需將偽鈔收下④委婉拒收，請顧客更換一張。
37. (2) 若顧客於結帳時表示錢帶不夠，門市櫃檯收銀人員應如何處理？①面帶鄙視表情，請其由自動櫃員機提款②給予建議為其保留商品③表示此狀況感到相當同情，經濟許可下先借給顧客④委婉告知小本生意、銀貨兩訖、一手交錢一手交貨。
38. (3) 門市交接班之收銀作業不包含下列何種項目？①現金彙整②單據整理③現金短少提醒④收銀機交班設定。
39. (2) 下列項目中何者不為櫃檯收銀區之清潔工作？①客顯器灰塵②鍵盤按鍵靈活度③櫃檯清潔度④電子錢機污垢。



40. (4) 請依正確的收銀步驟依序排列。A.找零 B.裝袋 C.收錢 D.刷/輸入銷售商品明細 E.輸入統一編號 F.小計①EDCFB A②EFDCAB③DFECBA④DEFCAB。
41. (2) 櫃檯收銀人員作業項目下列敘述何者為非？①退貨作業②與當班人員互動及工作分配③更換商品④顧客關係建立及維護。
42. (2) 若於結帳時，顧客詢問是否素食可食、保存期限等商品之特性，應如何說明？①請顧客於包裝上查詢②耐心解說商品特性③請店長/上級處理④致電至廠商詢問。
43. (3) 若顧客於結帳後不慎滑倒、商品掉落一地，其處理流程下列何者正確？①立即告知顧客破損商品須重新結帳②應以排隊人潮為主，以免流失業績③立刻上前關切，協助將商品拾起④立即撥打 119 處理，以免人員受傷。
44. (2) 櫃檯收銀人員站班時服務禮儀不包含下列何者項目？①顧客入店時應目視微笑②顧客詢問商品以手指方式指引③接待禮儀應親切、有禮④隨時注意儀容之整潔。
45. (2) 若顧客表示於結帳後發現皮包不見，櫃檯收銀人員如何處理？①請其進入櫃檯找尋②若當場找不到，留下顧客資料，以利尋獲通知③安撫顧客情緒，告知沒有發現皮包④通報派出所，備案處理。
46. (3) 下列項目中何者不為結帳付款之工具？①禮券/福利券/抵用券②中獎發票③退瓶發票④悠遊卡。
47. (2) 下列項目何者為接班時之交接重點？A.現金交接 B.客情交接 C.重點商品交接 D.環境清潔交接 E.商品齊全度交接 F.責任班別設定確認①ABCDEF②ACDEF③BCDEF④ABDEF。
48. (3) 門市交接班時，收銀人員應交接之事項下列何者為非？①現金金額②各項交辦事宜之提醒紀錄③營業績效表④交班時間及簽認事項。
49. (3) 下列何者屬於 POS(Point of Sale) 系統之前臺作業事項？①盤點②列印條碼③商品條碼掃描④電腦系統維修。
50. (4) 對於零售業而言，產生顧客抱怨時將不會對門市產生何種效應？①可產生顧客對門市之信賴感②可培養門市的基本顧客③能反應門市經營弱點④能反應商圈客層之好壞。
51. (4) 消費者到門市反應麵包裡有不明的塑膠片，並生氣的告訴門市職員；若門市職員處理不當，將反應予消基會處理。如果你是當店的職員，應該如何回覆及處理？①真的還是假的？我幫您換一個新的吧②商品有狀況是廠商的問題，協助消費者尋找廠商電話③我們不會賣過期品，請你出示發票④先致歉、表達關心，並將狀況反應店長。
52. (2) 在櫃檯結帳時要讓客戶感覺到服務周到，請由下圖 A~D 圖示擇一最佳的態度？①A 圖②B 圖③C 圖④D 圖。



18100 門市服務 丙級 工作項目 06：顧客服務作業

1. (3) 下列哪一項不是客訴事件適當的處理方式？①傾聽顧客的抱怨②向顧客道歉並探討原因③據理力爭以門市立場解釋④提出問題解決的方法。
2. (1) 門市在處理客訴事件時，下列哪一項是正確的處理方式？①先傾聽平息客人怨氣為優先，再處理客訴②以門市利益為優先考量③以媒體報導為優先處理④不是門市缺失時要向顧客道歉再委婉的說明並取得顧客的諒解與了解。
3. (2) 門市服務人員因言語應對的關係引起顧客憤怒時，應如何處理？①由主管人員當場要求該門市服務人員立即向顧客道歉②由主管人員邀請顧客到接待室進行事件了解與處理③由主管人員當場探討事件原因並處理④由門市服務人員負責處理即可不必請示主管。
4. (2) 門市服務人員向顧客推薦商品時，應掌握何種要領才能使顧客滿意？①推薦最新上市的商品②推薦符合顧客需要的商品③推薦價位最高的商品④推薦價位最低的商品。
5. (4) 下列何者非為提高顧客交易成功的作為？①與顧客保持良好關係②正視顧客正面的情緒③客怨良好妥當的處



理④不斷向顧客跟催及商品說明。

6. (3) 下列何者是門市的售後服務？①門市清潔②商品陳列③受理退換貨④正確、禮貌且迅速的結帳。
7. (4) 追求卓越門市服務品質的方法，以下何者較不適合？①擬定一套「服務準則」強制員工達到準則規定的服務水準②讓員工參與研擬服務品質提升的辦法鼓勵員工主動改進服務品質③舉辦競賽活動刺激員工提升服務品質④擬定人事獎勵辦法誘使員工達到獎勵的水準。
8. (3) 與顧客建立良好的關係下列敘述何者為非？①依據顧客的需求提供適當的服務②收集顧客的意見作為改善依據③不會抱怨的顧客，滿意度高④持續提供商品最新情報。
9. (4) 面對購物時猶豫不決的顧客，門市服務人員應如何應對？①催促顧客下決定②交給其他服務人員接手③交給店長處理④以肯定的語氣介紹商品並適時給予決定性的建議。
10. (4) 面對百般挑剔的顧客，門市服務人員應如何應對？①催促顧客下決定②規避顧客不滿意的原因並推薦其他的商品③不予理會④儘快找到具體有效的處理方式或視管理權限請店內管理人員協助。
11. (3) 如何使閒逛型顧客自動購買商品或留下良好印象，下列敘述何者為非？①精心設計店面與門市服務人員態度親切熱誠②探詢顧客潛在的需要並介紹適當的商品③請顧客務必留下資料以提供銷售推薦④門市服務人員主動和顧客攀談再找適當時機將話題轉到商品上面。
12. (1) 門市服務人員在接待顧客時，正好電話響起，應該如何應對？①拿起電話同顧客說明後再背對顧客簡單扼要的回電或交談②拿起電話側身對著顧客自然的交談③拿起電話面對顧客旁若無人的交談④不接電話。
13. (3) 顧客進入門市之後，就東張西望好像在找什麼東西似的，這時候門市服務人員應該如何應對？①不予理會②先不招呼但暗中注意③親切的上前詢問顧客需要什麼④只說：「歡迎光臨！」。
14. (2) 當顧客詢問門市服務人員某項商品的位置時，門市服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？①恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」②對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點③用手指著正確的陳列方向④對顧客說：「請循著標示牌找」。
15. (1) 顧客走進門市之後，以下何者非服務人員接近顧客的最佳時機？①顧客瀏覽商品時②顧客好像在尋找商品時③顧客全神注視某個商品時④顧客用手接觸某個商品一段時間後。
16. (3) 以下何者是落實改善門市服務品質的時點？①發現顧客有不滿意的時候②處理顧客抱怨以後③每天持續性的工作④店長發現門市服務品質下降的時候。
17. (2) 門市服務人員應該提供的「良好服務」，下列何者為非？①將顧客需要的商品交給他們②不向顧客說明商品使用的方法③協助顧客選購商品④提供顧客所需的商品及良好的服務態度。
18. (3) 門市服務人員穿著制服目的為何？①美觀②區別顧客與門市服務人員③建立一致的形象④區別是在辦公事還是辦私事。
19. (4) 門市服務人員介紹商品，並促使顧客購買該商品，下列行為何者為非？①詳細介紹商品的特點②讓顧客實際試用商品③拿出顧客所需商品讓顧客挑選④強力推銷。
20. (4) 門市服務人員應如何對待老顧客？①一律同等接待②特別熱忱對待③冷漠的對待④將老顧客從其他顧客引開給予特別對待。
21. (3) 當顧客所擁有的商品知識比門市服務人員還豐富時，門市服務人員應如何應對？①不懂裝懂的和顧客交談②對顧客說：「對不起！我不太清楚！」③對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教④避重就輕的和顧客交談。
22. (1) 當顧客詢問：「有 A 品牌商品嗎？」，門市沒有販售時，服務人員應如何應答顧客才不會覺得失望？①我們現在有同性質的 B 品牌商品②我們不賣 A 品牌商品③我們現在沒有 A 品牌商品④我們沒賣 A 品牌商品。
23. (3) 下列哪一種說法比較能順利促成顧客購買商品？①東西好，價錢當然會貴囉！②已經是最便宜的價格了③這個商品雖然價錢稍微高一點，但是品質很好的④若你預算只有這些，那就買另一個好了。
24. (4) 對提升顧客滿意度，下列何者敘述正確？①價錢比別家便宜②只看不買者不用提供服務③服務顧客主要是面帶微笑即可④重視顧客服務，替顧客著想的服務表現。
25. (4) 門市服務人員應該如何接待快打烊的時候才來的顧客？①在顧客面前進行打烊作業②在顧客面前表現出急躁不安的樣子③告訴顧客快要打烊請他「欲購從速」④安撫顧客讓顧客心情平穩慢慢選購。
26. (1) 門市服務人員對待抱怨的顧客應有的基本態度為何？①耐心的傾聽②不斷的道歉③據理力爭④敢怒不敢言。



27. (2) 處理顧客抱怨的目標，下列敘述何者為非？①找出顧客不滿意的癥結作為改進參考②顧客的問題視重要程度再安排解決③檢討改善避免錯誤再度發生④得到顧客再度的信賴。
28. (2) 當顧客要買的商品賣完時，門市服務人員應如何應對才能避免顧客抱怨？①告訴顧客商品賣完②立刻查詢何時貨會送到再請求顧客屆時再來③告訴顧客該商品因為銷路太好目前缺貨④告訴顧客商品賣完並請顧客到別家商店去買。
29. (3) 處理電話抱怨時下列敘述何者為非？①耐心傾聽②紀錄顧客的姓名、地址、電話號碼與抱怨內容③務必登門拜訪④說明事情的處理方式。
30. (4) 對於門市而言，持續的顧客服務的認知下列敘述何者為非？①目的創造競爭優勢②不斷注意顧客需求的變化③不斷提升服務的品質④做到顧客期待即可。
31. (2) 如何能先知先覺的彌補或改善顧客不滿意的問題？①設置免費服務電話②事先做顧客滿意度瞭解或調查③設置意見箱④設置顧客服務部。
32. (3) 持續對門市服務人員作在職訓練的最終目的是什麼？①降低門市服務成本②提升門市服務人員工作效率③留住顧客④留住門市服務人員。
33. (2) 由於門市服務人員是直接接觸顧客的人，所以門市服務人員的表現會影響顧客對下列何者的印象？①門市服務人員②門市③店長④商品。
34. (4) 門市服務人員在提示商品時，以下何種行為是應避免的？①拿商品給顧客看②說明商品的特點③鼓勵顧客試用或試吃④極力慫恿顧客購買。
35. (2) 有滿意的顧客才有忠實的顧客，每一個行銷人員心中的金石玉律為何？①商品品質②顧客滿意③銷售業績④行銷策略。
36. (4) 門市內誰該執行顧客滿意服務？①店員②店長③老闆④所有人員。
37. (2) 下列何者不是顧客抱怨的處理方式？①理解顧客發怒的情緒②說明門市規定，並堅定立場，以門市利益為最高目標③確認事實、做適切處理④感謝顧客提出之問題，並希望繼續光臨。
38. (1) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，最應避免的話題為何？①政治話題②影歌星八卦③社區動態④流行趨勢。
39. (3) 下列何者非門市服務人員處理客訴應有之態度與方式？①正確掌握客訴原因，並即時道歉②仔細傾聽不插話，讓顧客一吐為快③處理客怨時，專心處理，暫時不用管其他顧客的感受④積極處理態度，挽回顧客信賴。
40. (3) 下列何者不是培養長期顧客的措施？①新商品的開發②顧客情報的提供③委外經營④顧客的關係培養。
41. (3) 門市的服務人員，包括基層員工、主管都稱為企業的①外部顧客②基層顧客③內部顧客④特別顧客。
42. (3) 下列哪一種說法比較能讓顧客對特價商品有購買意願？①這是特價品，很便宜喔！②這個商品有一點點污漬，所以才便宜賣出③這個商品現在是特價期間，不買可惜！④這是瑕疵品，才會這麼便宜。
43. (2) 當顧客申訴商品的灰塵很多，這是屬於何種顧客抱怨？①關於商品的申訴②關於門市清潔的申訴③關於顧客服務的申訴④關於安全的申訴。
44. (4) 便利商店增加 APP 服務（例如行動購物）是屬於哪一種創新型態？①組織創新②服務創新③流程創新④通路創新。
45. (2) 下列有關門市服務創新之敘述何者為非？①建立於科技突破②無法為顧客創造價值③來自於市場競爭④來自於顧客需求變化。
46. (4) 門市「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？①潔淨舒適的賣場②迅速與正確的結帳③微笑與有禮貌的對待顧客④不理會顧客的詢問。
47. (1) 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免使用？①「我在忙」②「是的，好的」③「我明白了」④「讓您久等了」。
48. (3) 面對顧客抱怨，服務人員正確的處理態度為何？①不予理會②找保全人員處理③積極面對④視顧客身分地位而定。
49. (4) 良好的顧客服務，下列敘述何者為非？①價格可打折，服務不打折②信守承諾③真心服務④讓顧客有購買壓力。
50. (2) 當顧客要購買一套書本共 20 本，而本店僅剩下其中的 12 本書時，從顧客滿意度的觀點，下列的處理方式何者正確？①請這位顧客到其他書店購買②請顧客留下聯繫資料，主動及迅速的向分店、同業或供應商調貨③請



顧客購買本店其他種類的書④不予理會。

51. (3) 一位母親帶著小孩到門市購買一杯咖啡，這位小孩不慎跌倒且咖啡溢出弄髒上衣，下列的處理方式何者正確？  
①問母親需不需要協助②在旁觀看③主動向前扶起小孩，並拿乾淨抹布協助擦淨衣服④提供母親一張本店折價券。
52. (1) 對於新移民語言的隔閡，門市服務人員應有的服務態度為何？①主動瞭解，發揮同理心②故意刁難③密切注意監視設備，以防遭竊④抬高商品的售價。
53. (4) 下列哪一種方法可以瞭解餐飲門市服務人員服務行為的好壞？①觀察門市顧客的身分②服務人員的流動率③門市商品的失竊率④服務現場放置意見單提供顧客填寫。
54. (3) 一位婦人很氣憤的跑至門市說昨天服務人員找給她一張 500 元的偽鈔，下列的處理方式何者正確？①即刻還其 500 元②與婦人爭辯門市不可能拿偽鈔③請婦人留下聯繫資料，並調出該時段的錄影帶及請值班人員進行確認④交由警察處理。
55. (2) 當顧客進入門市購物時，下列的服務態度何者正確？①緊跟顧客後②觀察顧客舉止，適時的提供適量服務③主動介紹及推薦購買本店高利潤的商品④顧客行動不予理會。
56. (2) 有一位小姐要購買裙子量其腰圍是 32 吋，但這位小姐堅持要 30 吋裙子，從顧客至上觀點，下列優先的處理方式何者正確？①堅持專業找 32 吋腰圍裙子②配合顧客需要找 30 吋腰圍裙子③同時找 30、32 吋二種腰圍裙子④請顧客至其他服飾店購買。
57. (4) 門市服務人員的高流動率，導致很難維持服務品質的一致性，為減少服務行為的易變性，下列敘述何者為非？  
①慎選服務人員②加強服務人員教育訓練③建立服務人員管理與激勵措施④採取放任管理方式。
58. (4) 下列何種服務行為較能獲得顧客滿意？①對顧客差別待遇②有條件接受顧客更換購買的商品③以自我為中心的服務行為④體貼與關懷顧客的服務。
59. (1) 當「面銷顧客拒買時」下列的處理方式何者較適當？①謙遜有禮的態度②全力滿足③明確的建議④誠心感謝顧客。
60. (2) 下列個人化服務之作法何者為非？①提供符合顧客的商品或服務②消極的處理顧客諮詢與抱怨③平時關懷每位個別顧客④記錄與掌握顧客交易資料。
61. (3) 網路行銷商品在經營與顧客關係最常使用的方式為何？①降低售價②電視媒體廣告③建立會員管理制度④與其他網站合作。
62. (3) 門市服務的程序包括有 1.瞭解顧客需要、2.確認顧客是否滿意、3.歡迎顧客、4.滿足顧客需求，依據時間先後，下列何者是正確的服務程序？①1234②3214③3142④3412。
63. (3) 當顧客進入門市，下列何者非與顧客作親切問候最佳時機？①結帳時②眼神與顧客交會時③顧客瀏覽商品時④剛進入本店大門時。
64. (4) 下列有關顧客滿意度之敘述何者為非？①服務人員有顧客導向的觀念②服務人員有以客為尊的態度③服務要使顧客感到賓至如歸④讓顧客配合商店的作業流程。
65. (2) 下列何者是服務人員正確的應對方式？①緊盯著顧客看②主動問候顧客並瞭解需求③雙手插在口袋，只是站在一旁④對顧客以貌取人、差別待遇。
66. (1) 下列有關門市服務人員面對顧客抱怨，何者為正確心態？①視為進步原動力②視為找碴者③視為惡客④視為愛現者。
67. (4) 門市服務人員若遇顧客使用台語詢問，為顯示專業適合使用何種語言回答？①英語②客家語③國語④台語。
68. (2) 門市服務人員在與顧客溝通時，應注視顧客的何種部位？①鼻子②雙眼③嘴巴④雙手。
69. (4) 門市服務人員若遇顧客要求超過個人權限時，下列應對方式何者正確？①告知顧客不可能②請顧客去找店長③顧客最大照給不誤④帶顧客去找能負責的人。
70. (1) 下列何種服務行為能讓顧客建立起對門市的信賴感？①服務人員言出必行②對顧客親切微笑與關懷③主動協助顧客④迅速回應顧客需求。
71. (2) 以下何者非對顧客呈現同理心的方式？①對顧客關懷②不予理會③不擺架子④親切笑容。
72. (3) 外國顧客進入門市吃一盤炒麵，由於不擅用筷子使得麵條常滑落到盤裡。從顧客滿意度的觀點，下列處理方式何者較適當？①教導筷子使用方法②建議打包回家食用③提供叉子④愛莫能助。



73. (4) 一位受歡迎的門市服務人員，下列敘述何者為非？①記得顧客姓名②經常保持愉快笑容③真誠關心顧客④與顧客保持距離。
74. (3) 下列何者是門市服務最基本的原則？①獲取利潤②客訴③禮貌④找對顧客。
75. (2) 要讓顧客滿意除了讓顧客買到好的商品外，下列服務態度敘述何者為非？①提供真誠與溫馨服務②依據顧客購買金額提供不同服務③為顧客提供正面「額外」服務④提供與「愛心」結合服務。
76. (1) 門市服務常遇到工作量有時多得忙不過來，而有時工作量少得人員閒置情況，為提昇服務品質及營運績效，下列處理方法何者為非？①提供多元化商品②採取預約制③可增加兼職人力④離峰時提供外送服務。
77. (3) 門市服務最終的目標就是讓顧客滿意，有關顧客滿意下列敘述何者正確？①顧客滿意只是理念，不易達成②只要銷售技巧好，就可讓顧客滿意③要有滿意的顧客，必須先有滿意、快樂的員工④提供優惠價給顧客，則顧客滿意度就會提高。
78. (4) 顧客以電子郵件傳達對門市服務的不滿，當您接到抱怨郵件後，下列的處理方式何者較適宜？①擱置抱怨郵件②即刻與顧客聯絡，並告知本店無疏失③即刻與顧客聯絡，並告知已交由店長處理④即刻與顧客聯絡，除傳達致歉及感謝外，並讓顧客瞭解已積極處理，並將於幾天內報告處理結果。
79. (2) 有關門市的售後服務，下列敘述何者正確？①售後服務是免費，慢慢處理②視為與顧客再次接觸，展現熱誠的服務態度③必須處處防範顧客的欺騙④不能讓顧客要求太多。
80. (3) 從事門市服務工作在站姿之敘述，下列何者較不適宜？①背部自然挺直、雙手輕放腹部前②雙膝打直、雙腳併攏③眼光應朝下方④收小腹。
81. (4) 向顧客介紹商品時，以下的溝通技巧何者為非？①陳述再多一點錢便可有更高的享受②告訴客人再增加的金額數③提供一個最合適的商品給顧客④只要陳述總價格。
82. (3) 下列何種方式可較有效與顧客保持定期的聯絡？①留下自己電話，請顧客有問題自行聯絡②留下門市電話，請顧客有問題自行聯絡③建立會員資料檔，以方便聯絡顧客④請顧客將意見表寄至門市，由門市人員代為處理。
83. (2) 有關門市服務人員與顧客溝通的技巧，下列敘述何者為非？①已知顧客姓氏，儘可能稱呼xx先生或xx小姐②多使用「你」或「你們」稱呼顧客③重覆顧客陳述的話做確認④使用簡單易懂的語言。
84. (3) 門市服務人員處理顧客抱怨時，以下說話方式何者正確？①採低姿態②儘量沉默③具同理心且善於溝通④據理以爭。
85. (1) 門市服務人員處理顧客抱怨時，下列敘述何者正確？①讓顧客覺得你是站在他那一邊②扮演仲裁者③要求與員工對質④明哲保身。
86. (4) 門市服務人員處理顧客抱怨時，下列應對技巧何者正確？①低頭道歉②中途「打斷」顧客③說出「不對」這樣字眼④目視顧客。
87. (1) 顧客至上的概念就是要做到何種服務？①感動服務②標準服務③附加服務④無為而治。
88. (1) 處理顧客抱怨時，處理的程序包括：A.評估問題的嚴重性、B.處理行動、C.確認問題、D.相互協商，依處理順序排列應是？①CADB②ABCD③CDAB④BACD。
89. (4) 有關門市提供售後服務的功能，下列何者為非？①促成顧客回流②增加商品價值③樹立門市形象④提升門市規模。
90. (1) 某家門市服務手冊上寫著：「規則一：顧客永遠是對的；規則二：如果覺得顧客是錯的，再讀一次規則一。」這表示下列何種意思？①這是企業的經營理念②這家企業的老闆不相信有顧客是錯的③這家企業的老闆擔心員工會犯錯④這家企業的老闆不相信員工會遵守規則。
91. (1) 以下有關服務失誤的敘述何者為非？①服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救②服務失誤隨時都可能發生，因為只要顧客覺得不滿意而感到不舒服，就算是失誤③否認服務失誤，通常較延遲服務來得更加嚴重④可歸責於門市員工的服務失誤，顧客較不容易諒解。
92. (2) 下列何者屬於有形性的服務品質？①給顧客個人化，關心的服務②清潔乾淨的洗手間③服務生對顧客應有的禮貌與尊重④服務生可靠且正確地執行答應顧客的事情。
93. (1) 下列何者屬於「預先性的顧客服務」品質？①看見父母攜帶幼童前來用餐，主動提供專用高腳椅②請顧客依序排隊③接受顧客預訂桌位④接受顧客使用信用卡消費。

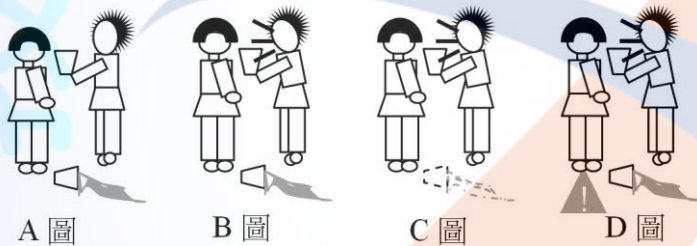


94. (1) 下列有關門市營運的敘述何者為非？①為了提升顧客價值，門市應在顧客購買之前傳達出任何有利於刺激消費者購買動機的訊息②交易品質是決定顧客價值的關鍵因素③服務品質包括了實體環境、服務過程與服務人員④門市內的擺設方式也會影響消費者對商品的評價。
95. (1) 門市營運過程中會有所謂「神秘訪客」，其定義下列敘述何者正確？①指調查人員佯裝成顧客，以瞭解服務人員的品質與銷售現場的作業情況②指無法預期的大批消費者突然來訪③指負責找出新的顧客服務點子的一組團隊④指一個觀察指導顧客的小組團隊。
96. (4) 速食店提供「得來速」服務，降低消費者購買時所需耗費的時間與精力，針對得來速所帶來的效益下列何者為非？①得消費者青睞②容易維持較高的售價水準③避免陷入惡性價格競爭④提升企業員工的素質。
97. (3) 門市遇上尖峰時段，下列何種待客方式較不恰當？①保持微笑的接待顧客②一對一的依序服務③先處理性急、急需的顧客④簡短扼要的說明商品特色。
98. (1) 下列何者具有指引門市改善服務缺失的功能？①顧客抱怨②服務補救③顧客滿意④服務失誤。
99. (1) 下列有關門市服務人員之特質，何者最為重要？①對顧客的同理心②處理事情的靈活度③對事情的容忍度④改變行為的能力。
100. (3) 下列何者不屬於門市服務人員正確的服務態度？①開朗、友善及祥和的聲調②積極的態度③逃避問題④記熟顧客的名字。
101. (1) 等候購物已久的顧客已經坐立不安，下列哪一句用語可以軟化顧客急躁的心？①讓您久等了②很高興為您服務③歡迎光臨④歡迎再度光臨。
102. (4) 專程來門市選購的顧客，卻因門市裡的商品剛好缺貨造成顧客不便時，下列哪一句用語較不恰當？①很抱歉②對不起③真是不好意思④歡迎下次再度光臨。
103. (4) 下列何者為非適當的銷售策略？①建議顧客購買關聯性商品②建議顧客購買當天的推薦商品③建議顧客購買當天特價的商品④建議顧客購買門市滯銷的商品。
104. (1) 門市服務人員直接向顧客進行面對面的銷售方式稱為①面銷②廣告③直接行銷④銷售促進。
105. (4) 門市服務過程中下列敘述何者較不適合？①顧客有各種不同的類型，可針對不同的顧客採取不同的應對方式②店員的聲音是讓商店充滿活力的要素之一③適時的接近顧客並提示商品，是待客過程中不可忽視的銷售技巧④熟背接待話術，使用制式話術接待顧客。
106. (3) 顧客因為商品有瑕疵、改變心意等原因要求退貨，以下的處理方式何者為非？①若商品有瑕疵時應先向顧客道歉②以良好服務彌補因商品品質不良而損及商店形象③應要求顧客詳細說明並追問退貨的原因④應以顧客至上為原則迅速處理。
107. (4) 有關顧客抱怨下列敘述何者為非？①顧客抱怨是對門市內缺點最直接的表達方式②應以感謝的心情誠懇接受③應依照門市規定的抱怨處理程序辦理④盡可能說服顧客使他改變想法。
108. (2) 有關成立「專業客服中心」之好處，下列敘述何者為非？①讓每位客服人員具有較佳的判斷能力②增加服務成本③對內提升服務效率④讓顧客感受到客服人員的熱情與活力。
109. (3) 下列有關顧客服務之敘述何者為非？①服務人員喊歡迎光臨時應注視顧客②服務人員能靈活應用賣場基本用語③服務人員應隨時隨地接近顧客，以提供服務④掌握顧客購買習性，發出促銷及活動訊息。
110. (1) 門市服務人員對顧客現場抱怨適切的處理流程為何？a.持續關懷建立情感 b.擬定改善計畫 c.表達歉意與感恩 d.適時帶離現場 e.傾聽抱怨內容 f.同理心認同顧客 g.尋求資源立即處理解決①defgcb②gfedcb③defgabc④efgdcb a。
111. (3) 為銷售商品所提供的一切活動，以及與商品銷售有關的週邊活動，以提供顧客利益、滿意等等行為稱為①開發②品質③服務④策略。
112. (3) 從顧客的角度去看企業的從業人員，包括基層員工、主管甚至股東都列為①外部顧客②基層顧客③內部顧客④潛在顧客。
113. (2) 下列構成顧客滿意度的要素何者為非？①提供豐富、齊全、優良商品及合理價格②以營業數字衡量顧客對商品及服務滿意程度③強化商品服務、人員服務及活動設計④提升消費者對門市的形象與商品評價。
114. (3) 門市人員若遇到顧客認為自己專業而門市人員錯誤時，下列處理方式何者為非？①請總公司或總部鑑定，再委婉和顧客說明②肯定顧客的專業，檢討可能錯誤的原因③當場即找出原因判斷孰是孰非④適度說明門市狀



況但不與顧客爭辯。

115. (2) 門市服務人員對於喜歡唱反調的顧客，下列態度何者為非？①採取開放理性的態度應對②找出顧客錯誤的地方③耐心傾聽不批評④徵詢顧客的看法。
116. (3) 有關顧客抱怨的處理下列何者為非？①清楚告知顧客辦理的程序②站在顧客的立場與顧客進行溝通③立即對顧客做出承諾④有疑慮馬上請示主管處理。
117. (4) 若顧客自行看使用說明書，操作錯誤而造成商品損壞，到門市要求退換貨時，下列處理方式何者為非？①確認購買商品是否由本店賣出②確定該商品是否符合退換貨標準③說明退換貨處理流程④組織申訴委員會審慎處理顧客申訴。
118. (1) 下列何者不屬於服務業的特性？①資本密集產業②服務品質不易控制③會有客人共同參與④商品變化大。
119. (1) 顧客對門市服務人員服務態度不滿意，所造成的最嚴重傷害為何？①向媒體投訴有關他的不滿意經驗②要求更換貨品③對經理大聲咆哮④沒有做任何事情。
120. (1) 顧客服務系統中的「系統」指的是？①傳遞服務的流程和政策②商品銷售所使用的電腦套裝軟體③商品的物流管理④顧客滿意。
121. (1) 服務補救 (Service Recovery) 指的是？①提供道歉或補償來彌補服務失誤，以挽回不滿意顧客的心②在員工顧客服務訓練課程結束後，讓員工輕鬆一下以恢復精神③服務顧客的第一線員工重回工作崗位④顧客服務計畫。
122. (1) 創造與顧客良好溝通的藝術需要①增進彼此的瞭解②必要時大聲咆哮③提供大量的訊息④具有很快的說話速度。
123. (3) 小梅購買一杯熱飲不小心打翻了！小梅表示願意再以 50 元買一杯，請由下圖 A~D 圖擇一最佳的處理服務？①A 圖門市人員立即現作一杯熱飲賣給小梅並收取 50 元②B 圖門市人員立即現作一杯熱飲賣給小梅並詢問是否有燙傷或須服務之處③C 圖門市人員先處理打翻的熱飲，並詢問是否有燙傷或須服務之處，立即現作一杯熱飲提供小梅④D 圖門市人員先放告示牌於打翻的熱飲前，立即現作一杯熱飲賣給小梅及詢問是否有燙傷或須服務之處。

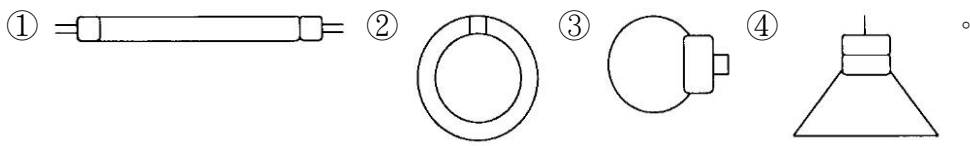


124. (2) 當顧客於店內發生小孩嚴重燙傷大聲喊叫，在呼叫 119 救護車尚未到達以前可先實施之初期護理作業為何？①緊急用牙膏或小護士油膏塗抹患部減輕疼痛②實施沖、脫、泡、蓋、送五步驟③使用新開瓶醬油淋上患部減輕疼痛④立即實施 CPR 人工心肺復甦術。
125. (4) 當顧客抱怨時應①站在公司立場據理力爭②不予理會③推託主管不在隨意打發④以同理心傾聽。
126. (1) 對待顧客應秉持的態度為何？①誠實有信，一視同仁②視所給小費而定③隨自己情緒好壞而定④視顧客而定。

#### 18100 門市服務 丙級 工作項目 07：簡易設備操作

1. (3) 下列何者不屬於耗損須定期保養的項目？①冷氣出風口的濾網②燈管③海報④安全指示燈。
2. (2) 有關燈光的描述下列何者不正確？①賣場燈光之設計應有區域性的差異②燈具須大規模陳列整齊排列③加強裝飾照度有變化及立體感④照明範圍大，電力、角度影響照度。
3. (4) 下列有關定期保養或維修的敘述何者不正確？①有計畫性的安排保養、維修與調整，能隨時保持最佳狀態，降低故障率②能減少故障導致的營業損失③避免無謂的維修費用支出④能確保設備至使用的年限而不故障。
4. (1) 下列以報修的緊急程度依序排列何者是正確的？①漏、淹水＞跳電＞自動門故障＞淨水器濾心更換②自動門故障＞跳電＞淨水器濾心更換＞漏、淹水③跳電＞漏、淹水＞淨水器濾心更換＞自動門故障④淨水器濾心更換＞跳電＞漏、淹水＞自動門故障。
5. (4) 下列哪一項照明度比較可以美化、展現商品的色彩、材質等？





6. (3) 有關可提高門市視覺認知的設施或設備之採用，下列敘述何者不正確？①新增招牌或汰換舊招牌②增加店內外照明亮度③播放音樂④降低陳列架高度。
7. (4) 下列有關可誘導顧客來店的敘述何者不正確？①店內照明亮度約為一般店 3~4 倍②強化展示櫃陳列的差異③確保主通道的寬度④縮短顧客的動線。
8. (4) 門市貨架具備顧客的靠近性及順手購買的特質，及可用來陳列體積小單價低的商品，下列何者正確？①牆面貨架②端架（End）③中間島型貨架④收銀機前小型貨架。
9. (3) 下列哪一項是不需要每天管理的營業設施？①空調設備的開放②監視設備的錄影③賣場佈置物的更新④冷藏冷凍溫度的檢查。
10. (3) 下列哪一項不是使用門市設施配置的注意要點？①室內陳設對過往行人是否有吸引力②騎樓保持通暢無礙③夏季空調舒適度以溫度越低越好④通道是否讓顧客行走不便。
11. (2) 下列哪一種音樂適於在門市播放？①強烈異國風音樂②輕音樂③流行音樂④宗教音樂。
12. (1) 如果電話不通時下列哪一種處理是不正確的？①若是停電所造成，來電即可恢復②若是電話線或電線脫落插入即可③用手機撥打障礙台查詢外線電話是否故障④若使用話機故障則換話機即可。
13. (2) 下列有關門市設備管理的敘述何者不正確？①若為電源類機器先檢查是否未開啟或電線脫落②機器設備若於使用年限內非人為故障則免費維修③每次維修皆應記錄才有完整記錄④定期保養的優點係可降低故障頻率及維修次數。
14. (1) 下列哪一項收銀機的狀況門市人員無法自行排除故障？①掃描器沒亮無法掃描②收銀機卡紙③發票紙張用完時④發票印字不清楚。
15. (1) 下列門市機器設備中何者不需時常注意其溫度？①照明設備②冷藏、冷凍系統③空調設備系統④保溫櫃。
16. (4) 店舖計畫性的維護保養專業知識不具有下列何種特性？①全面性的②系統性的③時效性的④一致性的。
17. (4) 門市設施設備不包括下列哪一項？①冷氣②收銀機③照明④購物袋。
18. (4) 以下何者不屬於傳統監視系統元件？①錄放影機②電源器③螢幕④保全防盜系統。
19. (3) 有關對門市設備性能的了解，不包括下列何項？①外觀及各部位的名稱②機器特性及使用方法③購買機器金額④機器規格。
20. (2) 下列何者非 POS(point of sale)系統的效益？①縮短帳目結帳時間②管理無條碼品項③降低缺貨量④降低結帳錯誤率。
21. (2) POS(point of sale)硬體不包括以下何種設備？①條碼閱讀設備②掌上型終端機③終端機④印表機。
22. (3) 下列何者非 POS(point of sale)系統的功能？①防止人為舞弊②蒐集商品資訊③增加重複作業④強化採購管理。
23. (3) 下列何種機器設備不需要每日進行清理？①冰箱②瓦斯爐③冷氣機④冰沙機。
24. (2) 下列何者非簡易障礙情況之處理方式？①完全沒有把握的要找廠商支援以免製造更大的麻煩②廠商維修時，不必了解問題發生的原因、排除的方法、預防的要領，累積維修經驗，一切交由專業的維修單位處理即可③稍微的不小心都會導致嚴重的後果，畢竟水、火、電都具有危險性④平常有計畫的保養，可以預防一切維修問題的發生，而預防當然勝於治療，如何預防同樣的問題發生要擬定及執行平常的保養計畫。
25. (4) 機器設備應於何時保養維護最為恰當？①門市內沒有顧客且手邊沒有其他工作時再進行②機器故障時才須保養維護，太常維護則會增加費用支出③機器設備在使用年限結束前都不須保養，只須在到達使用年限時報廢即可④機器設備須有定期例行性的檢查或測驗，以確保機器功能及品質的穩定。
26. (3) 門市遇機器故障時應如何處理？①如果自己會修就自己動手修，如果不會修就等店長回來修②若機器故障並不影響生意，則可不用在意③須提報維修申請，並紀錄報修日期及原因④立即報廢，且為了不影響店面的營運，應馬上申請購進新設備。
27. (1) 下列何者非安全維修機器設備原則？①以濕手觸摸②切斷電源③不直接以身體接觸④使用適當工具。
28. (3) 將該機器設備說明其來源、原理、操作、維修、零件功能、注意事項等，稱之為①維修服務單②商品保證書③使用說明書④商品計畫書。



29. (4) 下列何者非門市機器設備的操作與使用觀念？①熟悉門市設備並列冊管理②定期保養③了解機器設備的安全性④操作彈性化。
30. (4) 門市服務人員遇停電時需①靜待電力恢復②報修③不用確認來電時間④先關閉店內所有開關再開一盞緊急照明燈。
31. (4) 在機器設備的安全或(及)保養維護方面不可運用過大或過小的工具會破壞設備，是指以下那個原則？①乾手原則②不直接以身體接觸原則③切斷電源原則④適當工具原則。
32. (4) 下列有關冷氣機保養之敘述何者不正確？①依據環保署調查顯示我國室內生物性污染物濃度偏高②冷排、散熱片會堆積許多灰塵和廢棄油煙，無定期保養便易造成冷氣不冷③營業場所、醫療院所及公司學校至少一年做二次冷氣保養④中央空調系統不需保養，一般的空調設備需定期保養。
33. (3) 若賣場機器設備發出警報鈴響時，下列動作何者為非？①立即拔掉電源插頭②立即按壓警報鈴停止鈕③立刻報警處理④快速檢視設備之溫度是否異常。
34. (2) 若店面重新裝潢時，下列何者為移店後不會重覆使用之設備？①鐵製貨架②固定式櫃檯③靠壁式貨架④系統陳列架。
35. (2) 關於門市停電時之設備處理作業，下列敘述何者正確？①立刻撥打 110 請警方維持秩序②確認停電原因及停電時間③確認保險櫃是否能開啟，若發生故障需立即聯絡廠商維修④復電前應快速將電源同時開啟，瞬間來電時可利於門市正常營業。
36. (4) 下列何者非貨架定位之考量因素？①端架商品陳列②關聯性商品陳列③防竊性考量④商品包裝。
37. (2) 關於門市資材設備之安全注意事項下列何者為非？①發現變形向外凸起，貨架飾板應立即修復或更換②商品放入冰箱補貨時，應將電源關閉③拆紙箱時注意紙板邊緣以免刮傷④角鋼架邊緣應保持平滑，避免割傷及戳傷。
38. (1) 下列何者非機檯設備平時維護之注意項目？①定期使用溶劑清潔機身②切勿於設備旁放置汽油、噴霧劑等具引火性物品③隨時注意天氣變化及避免日光照射④隨時注意機檯溫度及擺放物品之品質。
39. (3) 若商品欲陳列於貨架上，其陳列之要領以下何者為非？①易讓顧客看見、拿取②貨架間的陳列高度③貨架上的裝飾④商品材積的大小。
40. (4) 烹煮熟食使用下列何種水源較適宜？①地下水②山泉水③自來水④過濾水。
41. (1) 關於門市報修處理作業下列敘述何者有誤？①設備故障時可自行拆解處理②廠商到場維修時應陪同處理③維修後之記錄應以維修單或電子檔方式留存檔案④簽立維修單時，應聆聽廠商維修狀況後再簽單。
42. (4) 若門市需使用到飲水設備，下列何者非過濾水沒水時之原因？①停水②濾芯阻塞③馬達壞了④停電。
43. (3) 下列何者非門市響應節能減碳之政策？①冷氣機溫度調整於 26℃ 至 28℃②冷氣機、除濕機均應定時清潔隔塵網，以提高使用效率③牆壁與天花板可以選用反射率較低的深色系④照明需求較低的走廊、通道等，可設定隔盞開（亮）燈。
44. (1) 下列何者與門市防搶作為無關？①隨時清點保險櫃現金，若忘記密碼可詢問廠商②保持燈光明亮，並注意走道過客行為③收銀機保持小額現金④勿靠近現金存放處。
45. (2) 下列何者非 POS(point of sale)設備操作的注意事項？①不可淋到液體或摔到②隨時重新開關機以保持通訊系統連線③不可使用硬物碰撞螢幕④應隨時注意版本及系統是否更新。
46. (3) 關於微波爐使用與維護下列何者錯誤？①使用後應立即擦拭殘漬②定期檢查爐壁四週是否完整③因食物碳化而冒煙，應立即開爐門以防爆炸④使用時應緊閉門罩，以防輻射外洩。
47. (2) 門市後場儲存之商品需與牆壁至少間隔幾公分？①3 公分②5 公分③7 公分④10 公分。
48. (1) 為避免溫度異常影響商品的品質，開放式冷藏櫃至少需幾小時檢視一次溫度？①1~2 小時②3~4 小時③5~6 小時④7~8 小時。
49. (2) 為防商品受潮，落地陳列之商品應以何物墊底？①膠籃②棧板③木板④紙板。
50. (4) 關於使用電子訂貨系統時，下列敘述何者有誤？①電源開關應設定保護程式，以節省電力②若當機時可使用重置 RESET 功能③設備使用之方式可查詢操作手冊④訂貨數據若有問題可詢問廠商。
51. (4) 有關冷藏機器故障需請廠商維修前，可先自行檢查以加速維修時效，下列敘述何者有誤？①若為機檯溫度上升，可先檢視室溫是否逾 30℃②若溫度上升時，可檢視機檯前方是否堆積物品③若有異音時，可檢視機檯排水管是否堵塞④若有異音時，可先檢視散熱器濾網是否堵塞。



52. (1) 門市恢復供電時之處理步驟下列何者錯誤？①應快速查詢業績損失狀況，以利回報作業②檢核低溫保存之商品無受損狀況才可販售③若因停電未開立銷售收據應於復電後，登錄收銀機待客人領取④雖天氣炎熱，但冷氣宜需先送風後再開啟。
53. (3) 若遇淹水時之設備處理作業，下列敘述何者有誤？①應立即關掉總電源，以防止配電盤漏電傷人②請維修人員確認電路、機檯無漏電之虞才開機運轉③保險櫃若經泡水，需至警局作筆錄，以防失竊④應將位於靠近地面之插頭拔起。
54. (4) POS(point of sale)設備導入後，能設計符合門市現場之操作習性及落實商品管理，請於下列選項中挑選不符合上述之原則？①快速②簡單③智慧④電動。
55. (4) 下列何者非颱風當天之門市作業？①若發生淹水時，需將靠近地面之機檯設備拔起②應打開保險櫃現金移他處，保險櫃門保持開啟③關掉總電源，以防止配電盤漏電傷人④招牌燈需保持明亮，以維護人員辨視性及安全。
56. (2) 下列何者為使用拖板車時應注意之安全管理？A.於板車上攀搭時需注意商品重量平衡度 B.使用時不得放置板車最大荷重之商品 C.於載重下坡時應倒退而下 D.使用者應注視行進或後退方向①ABD②BCD③ACD④ABCD。
57. (3) 若收銀機功能異常，導致無法開立發票，店家亦無開立相關消費收據憑證予消費者，可能觸犯什麼法律條款？①統一發票管理辦法②交易稅法③營業稅法④所得稅法。
58. (3) 門市資材設備應秉持當用則用、當省則省之成本概念，若申請資材設備時，你認為何者應列為管制性資材？①包裝紙②衛生紙③礦纖板④塑膠隔板。
59. (4) 若監視器螢幕看不見畫面時，可檢視下列何者項目？A.電源 B.攝影鏡頭 C.各訊號線接頭 D.監視器①A②AB③ABC④ABCD。
60. (2) 戶外招牌燈之開啟關係顧客對門市之辨視性，下列敘述何者非招牌燈之維護保養要件？①應隨時保持明亮及清潔度②需依天氣狀況開啟，以增加門市之明亮度③應於每日檢核燈管④每月至少清洗一次。
61. (1) 若發生火災時，可視火勢狀況使用滅火器，請問下列哪一項為正確之滅火要領？①滅火應考量有效射程距離，儘可能接近火源②若已有大量煙霧，應快速將水源往煙霧處噴灑③火勢延燒至天花板時，可用滅火器或水桶從事滅火④滅火時應採低姿勢，並朝火源高處左右掃射。
62. (3) 停電照明燈應於固定時間放電，以延長電池壽命，關於放電時間何者正確？①每小時應執行放電動作②每日下班前應執行放電動作③每月應執行放電動作④每年應執行放電動作。
63. (3) 關於門市停電處理流程，以下敘述何者正確？①遇停電時不分日夜，為維護人員及商品安全，需馬上關閉所有設備停止營業②應將 POS(Point Of Sale)相關設備全部關閉，以防跳機而產生資料流失③等電力恢復後應馬上將手開發票登錄於收銀機④停電時若顧客告知不需發票，於復電後此張發票可不輸入收銀機。
64. (4) 依機檯清潔頻率依序排列，下列哪一項為正確？①收銀機＞冷氣機＞冰櫃＞自助區的機檯②冷氣機＞冰櫃＞自助區的機檯＞收銀機③冰櫃＞自助區的機檯＞收銀機＞冷氣機④自助區的機檯＞收銀機＞冷氣機＞冰櫃。
65. (2) 職業災害的發生，可能在不安全的工作環境或不安全的個人行為所造成，然而兩者都可於工作時事先防範。請試於下圖中選擇適當的工作姿勢，以避免造成局部性肢體的酸痛和傷害？



1. (2) 對於核計勞工所得有無低於基本工資，下列敘述何者有誤？①僅計入在正常工時內之報酬②應計入加班費③不計入休假日出勤加給之工資④不計入競賽獎金。
2. (3) 下列何者之工資日數得列入計算平均工資？①請事假期間②職災醫療期間③發生計算事由之前 6 個月④放無薪假期間。
3. (1) 下列何者，非屬法定之勞工？①委任之經理人②被派遣之工作者③部分工時之工作者④受薪之工讀生。
4. (4) 以下對於「例假」之敘述，何者有誤？①每 7 日應休息 1 日②工資照給③出勤時，工資加倍及補休④須給假，不必給工資。
5. (4) 勞動基準法第 84 條之 1 規定之工作者，因工作性質特殊，就其工作時間，下列何者正確？①完全不受限制②無例假與休假③不另給予延時工資④勞雇間應有合理協商彈性。
6. (3) 依勞動基準法規定，雇主應置備勞工工資清冊並應保存幾年？①1 年②2 年③5 年④10 年。
7. (4) 事業單位僱用勞工多少人以上者，應依勞動基準法規定訂立工作規則？①200 人②100 人③50 人④30 人。
8. (3) 依勞動基準法規定，雇主延長勞工之工作時間連同正常工作時間，每日不得超過多少小時？①10②11③12④15。
9. (4) 依勞動基準法規定，下列何者屬不定期契約？①臨時性或短期性的工作②季節性的工作③特定性的工作④有繼續性的工作。
10. (1) 事業單位勞動場所發生死亡職業災害時，雇主應於多少小時內通報勞動檢查機構？①8②12③24④48。
11. (1) 事業單位之勞工代表如何產生？①由企業工會推派之②由產業工會推派之③由勞資雙方協議推派之④由勞工輪流擔任之。
12. (4) 職業安全衛生法所稱有母性健康危害之虞之工作，不包括下列何種工作型態？①長時間站立姿勢作業②人力提舉、搬運及推拉重物③輪班及夜間工作④駕駛運輸車輛。
13. (1) 職業安全衛生法之立法意旨為保障工作者安全與健康，防止下列何種災害？①職業災害②交通災害③公共災害④天然災害。
14. (3) 依職業安全衛生法施行細則規定，下列何者非屬特別危害健康之作業？①噪音作業②游離輻射作業③會計作業④粉塵作業。
15. (3) 從事屋頂修繕作業時，應有何種作業主管在場執行主管業務？①施工架組配②擋土支撐組配③屋頂④模板支撐。
16. (1) 對於職業災害之受領補償規定，下列敘述何者正確？①受領補償權，自得受領之日起，因 2 年間不行使而消滅②勞工若離職將喪失受領補償③勞工得將受領補償權讓與、抵銷、扣押或擔保④須視雇主確有過失責任，勞工方具有受領補償權。
17. (4) 以下對於「工讀生」之敘述，何者正確？①工資不得低於基本工資之 80%②屬短期工作者，加班只能補休③每日正常工作時間不得少於 8 小時④國定休日出勤，工資加倍發給。
18. (3) 經勞動部核定公告為勞動基準法第 84 條之 1 規定之工作者，得由勞雇雙方另行約定之勞動條件，事業單位仍應報請下列哪個機關核備？①勞動檢查機構②勞動部③當地主管機關④法院公證處。
19. (3) 勞工工作時右手嚴重受傷，住院醫療期間公司應按下列何者給予職業災害補償？①前 6 個月平均工資②前 1 年平均工資③原領工資④基本工資。
20. (2) 勞工在何種情況下，雇主得不經預告終止勞動契約？①確定被法院判刑 6 個月以內並諭知緩刑超過 1 年以上者②不服指揮對雇主暴力相向者③經常遲到早退者④非連續曠工但一個月內累計達 3 日以上者。
21. (3) 對於吹哨者保護規定，下列敘述何者有誤？①事業單位不得對勞工申訴人終止勞動契約②勞動檢查機構受理勞工申訴必須保密③為實施勞動檢查，必要時得告知事業單位有關勞工申訴人身分④任何情況下，事業單位都不得有不利勞工申訴人之行為。
22. (4) 勞工發生死亡職業災害時，雇主應經以下何單位之許可，方得移動或破壞現場？①保險公司②調解委員會③法律輔助機構④勞動檢查機構。
23. (4) 職業安全衛生法所稱有母性健康危害之虞之工作，係指對於具生育能力之女性勞工從事工作，可能會導致的



一些影響。下列何者除外？①胚胎發育②妊娠期間之母體健康③哺乳期間之幼兒健康④經期紊亂。

24. (3) 下列何者非屬職業安全衛生法規定之勞工法定義務？①定期接受健康檢查②參加安全衛生教育訓練③實施自動檢查④遵守工作守則。
25. (2) 下列何者非屬應對在職勞工施行之健康檢查？①一般健康檢查②體格檢查③特殊健康檢查④特定對象及特定項目之檢查。
26. (4) 下列何者非為防範有害物食入之方法？①有害物與食物隔離②不在工作場所進食或飲水③常洗手、漱口④穿工作服。
27. (1) 有關承攬管理責任，下列敘述何者正確？①原事業單位交付廠商承攬，如不幸發生承攬廠商所僱勞工墜落致死職業災害，原事業單位應與承攬廠商負連帶補償責任②原事業單位交付承攬，不需負連帶補償責任③承攬廠商應自負職業災害之賠償責任④勞工投保單位即為職業災害之賠償單位。
28. (1) 依勞動檢查法規定，勞動檢查機構於受理勞工申訴後，應儘速就其申訴內容派勞動檢查員實施檢查，並應於幾日內將檢查結果通知申訴人？①14②20③30④60。
29. (4) 依職業安全衛生教育訓練規則規定，新僱勞工所接受之一般安全衛生教育訓練，不得少於幾小時？①0.5②1③2④3。
30. (2) 職業災害勞工保護法之立法目的為保障職業災害勞工之權益，以加強下列何者之預防？①公害②職業災害③交通事故④環境汙染。
31. (3) 我國中央勞工行政主管機關為下列何者？①內政部②勞工保險局③勞動部④經濟部。
32. (4) 下列何者非屬於人員接觸之電氣性危害的原因？①接觸到常態下帶電體②接觸到絕緣破壞之導電體③接近在高電壓電線範圍內④接觸到 24 伏特電壓。
33. (4) 對於墜落危險之預防措施，下列敘述何者正確？①在外牆施工架等高處作業應盡量使用繫腰式安全帶②安全帶應確實配掛在低於足下之堅固點③高度 2m 以上之開口緣處應圍起警示帶④高度 2m 以上之開口處應設護欄或安全網。
34. (3) 下列對於感電電流流過人體的現象之敘述何者有誤？①痛覺②強烈痙攣③血壓降低、呼吸急促、精神亢奮④顏面、手腳燒傷。
35. (2) 下列何者非屬於容易發生墜落災害的作業場所？①施工架②廚房③屋頂④梯子、合梯。
36. (1) 下列何者非屬危險物儲存場所應採取之火災爆炸預防措施？①使用工業用電風扇②裝設可燃性氣體偵測裝置③使用防爆電氣設備④標示「嚴禁煙火」。
37. (3) 雇主於臨時用電設備加裝漏電斷路器，可避免下列何種災害發生？①墜落②物體倒塌、崩塌③感電④被撞。
38. (3) 雇主要求確實管制人員不得進入吊舉物下方，可避免下列何種災害發生？①感電②墜落③物體飛落④被撞。
39. (1) 職業上危害因子所引起的勞工疾病，稱為何種疾病？①職業疾病②法定傳染病③流行性疾病④遺傳性疾病。
40. (4) 事業招人承攬時，其承攬人就承攬部分負雇主之責任，原事業單位就職業災害補償部分之責任為何？①視職業災害原因判定是否補償②依工程性質決定責任③依承攬契約決定責任④仍應與承攬人負連帶責任。
41. (2) 預防職業病最根本的措施為何？①實施特殊健康檢查②實施作業環境改善③實施定期健康檢查④實施僱用前體格檢查。
42. (1) 以下為假設性情境：「在地下室作業，當通風換氣充分時，則不易發生一氧化碳中毒或缺氧危害」，請問「通風換氣充分」係此「一氧化碳中毒或缺氧危害」之何種描述？①風險控制方法②發生機率③危害源④風險。
43. (1) 勞工為節省時間，在未斷電情況下清理機臺，易發生那些危害？①捲夾感電②缺氧③墜落④崩塌。
44. (2) 工作場所化學性有害物進入人體最常見路徑為下列何者？①口腔②呼吸道③皮膚④眼睛。
45. (3) 於營造工地潮濕場所中使用電動機具，為防止感電危害，應於該電路設置何種安全裝置？①閉關箱②自動電擊防止裝置③高感度高速型漏電斷路器④高容量保險絲。
46. (3) 活線作業勞工應佩戴何種防護手套？①棉紗手套②耐熱手套③絕緣手套④防振手套。
47. (4) 下列何者非屬電氣災害類型？①電弧灼傷②電氣火災③靜電危害④雷電閃爍。
48. (3) 下列何者非屬電氣之絕緣材料？①空氣②氟氯烷③漂白水④絕緣油。
49. (3) 下列何者非屬於工作場所作業會發生墜落災害的潛在危害因子？①開口未設置護欄②未設置安全之上下設備③未確實戴安全帽④屋頂開口下方未張掛安全網。



50. (4) 我國職業災害勞工保護法，適用之對象為何？①未投保健康保險之勞工②未參加團體保險之勞工③失業勞工④未加入勞工保險而遭遇職業災害之勞工。
51. (2) 在噪音防治之對策中，從下列哪一方面著手最為有效？①偵測儀器②噪音源③傳播途徑④個人防護具。
52. (4) 勞工於室外高氣溫作業環境工作，可能對身體產生熱危害，以下何者為非？①熱衰竭②中暑③熱痙攣④痛風。
53. (2) 勞動場所發生職業災害，災害搶救中第一要務為何？①搶救材料減少損失②搶救罹災勞工迅速送醫③災害場所持續工作減少損失④24 小時內通報勞動檢查機構。
54. (3) 以下何者是消除職業病發生率之源頭管理對策？①使用個人防護具②健康檢查③改善作業環境④多運動。
55. (1) 下列何者非為職業病預防之危害因子？①遺傳性疾病②物理性危害③人因工程危害④化學性危害。
56. (3) 對於染有油污之破布、紙屑等應如何處置？①與一般廢棄物一起處置②應分類置於回收桶內③應蓋藏於不燃性之容器內④無特別規定，以方便丟棄即可。
57. (3) 下列何者非屬使用合梯，應符合之規定？①合梯應具有堅固之構造②合梯材質不得有顯著之損傷、腐蝕等③梯腳與地面之角度應在 80 度以上④有安全之防滑梯面。
58. (4) 下列何者非屬勞工從事電氣工作，應符合之規定？①使其使用電工安全帽②穿戴絕緣防護具③停電作業應檢電掛接地④穿戴棉質手套絕緣。
59. (3) 為防止勞工感電，下列何者為非？①使用防水插頭②避免不當延長接線③設備有接地即可免裝漏電斷路器④電線架高或加以防護。
60. (3) 電氣設備接地之目的為何？①防止電弧產生②防止短路發生③防止人員感電④防止電阻增加。
61. (2) 不當抬舉導致肌肉骨骼傷害，或工作臺/椅高度不適導致肌肉疲勞之現象，可稱之為下列何者？①感電事件②不當動作③不安全環境④被撞事件。
62. (3) 使用鑽孔機時，不應使用下列何護具？①耳塞②防塵口罩③棉紗手套④護目鏡。
63. (1) 腕道症候群常發生於下列何作業？①電腦鍵盤作業②潛水作業③堆高機作業④第一種壓力容器作業。
64. (3) 若廢機油引起火災，最不應以下列何者滅火？①厚棉被②砂土③水④乾粉滅火器。
65. (1) 對於化學燒傷傷患的一般處理原則，下列何者正確？①立即用大量清水沖洗②傷患必須臥下，而且頭、胸部須高於身體其他部位③於燒傷處塗抹油膏、油脂或發酵粉④使用酸鹼中和。
66. (2) 下列何者屬不安全的行為？①不適當之支撐或防護②未使用防護具③不適當之警告裝置④有缺陷的設備。
67. (4) 下列何者非屬防止搬運事故之一般原則？①以機械代替人力②以機動車輛搬運③採取適當之搬運方法④儘量增加搬運距離。
68. (3) 對於脊柱或頸部受傷患者，下列何者非為適當處理原則？①不輕易移動傷患②速請醫師③如無合用的器材，需 2 人作徒手搬運④向急救中心聯絡。
69. (3) 防止噪音危害之治本對策為何？①使用耳塞、耳罩②實施職業安全衛生教育訓練③消除發生源④實施特殊健康檢查。
70. (1) 進出電梯時應以下列何者為宜？①裡面的人先出，外面的人再進入②外面的人先進去，裡面的人才出來③可同時進出④爭先恐後無妨。
71. (1) 安全帽承受巨大外力衝擊後，雖外觀良好，應採下列何種處理方式？①廢棄②繼續使用③送修④油漆保護。
72. (4) 下列何者可做為電器線路過電流保護之用？①變壓器②電阻器③避雷器④熔絲斷路器。
73. (2) 因舉重而扭腰係由於身體動作不自然姿勢，動作之反彈，引起扭筋、扭腰及形成類似狀態造成職業災害，其災害類型為下列何者？①不當狀態②不當動作③不當方針④不當設備。
74. (3) 下列有關工作場所安全衛生之敘述何者有誤？①對於勞工從事其身體或衣著有被污染之虞之特殊作業時，應置備該勞工洗眼、洗澡、漱口、更衣、洗濯等設備②事業單位應備置足夠急救藥品及器材③事業單位應備置足夠的零食自動販賣機④勞工應定期接受健康檢查。
75. (2) 毒性物質進入人體的途徑，經由那個途徑影響人體健康最快且中毒效應最高？①吸入②食入③皮膚接觸④手指觸摸。
76. (3) 安全門或緊急出口平時應維持何狀態？①門可上鎖但不可封死②保持開門狀態以保持逃生路徑暢通③門應關上但不可上鎖④與一般進出門相同，視各樓層規定可開可關。



77. (3) 下列那種防護具較能消滅噪音對聽力的危害？①棉花球②耳塞③耳罩④碎布球。
78. (3) 流行病學實證研究顯示，輪班、夜間及長時間工作與心肌梗塞、高血壓、睡眠障礙、憂鬱等的罹病風險之相關性一般為何？①無②負③正④可正可負。
79. (2) 勞工若面臨長期工作負荷壓力及工作疲勞累積，沒有獲得適當休息及充足睡眠，便可能影響體能及精神狀態，甚而較易促發下列何種疾病？①皮膚癌②腦心血管疾病③多發性神經病變④肺水腫。
80. (2) 「勞工腦心血管疾病發病的風險與年齡、抽菸、總膽固醇數值、家族病史、生活型態、心臟方面疾病」之相關性為何？①無②正③負④可正可負。
81. (2) 勞工常處於高溫及低溫間交替暴露的情況、或常在有明顯溫差之場所間出入，對勞工的生(心)理工作負荷之影響一般為何？①無②增加③減少④不一定。
82. (3) 「感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬」此現象與下列何者較不相關？①可能已經快被工作累垮了②工作相關過勞程度可能嚴重③工作相關過勞程度輕微④可能需要尋找專業人員諮詢。
83. (3) 下列何者不屬於職場暴力？①肢體暴力②語言暴力③家庭暴力④性騷擾。
84. (4) 職場內部常見之身體或精神不法侵害不包含下列何者？①脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵勞工②強求勞工執行業務上明顯不必要或不可能之工作③過度介入勞工私人事宜④使勞工執行與能力、經驗相符的工作。
85. (1) 勞工服務對象若屬特殊高風險族群，如酗酒、藥癮、心理疾患或家暴者，則此勞工較易遭受下列何種危害？①身體或心理不法侵害②中樞神經系統退化③聽力損失④白指症。
86. (3) 下列何措施較可避免工作單調重複或負荷過重？①連續夜班②工時過長③排班保有規律性④經常性加班。
87. (3) 一般而言下列何者不屬對孕婦有危害之作業或場所？①經常搬抬物件上下階梯或梯架②暴露游離輻射③工作區域地面平坦、未濕滑且無未固定之線路④經常變換高低位之工作姿勢。
88. (3) 長時間電腦終端機作業較不易產生下列何狀況？①眼睛乾澀②頸肩部僵硬不適③體溫、心跳和血壓之變化幅度比較大④腕道症候群。
89. (1) 減輕皮膚燒傷程度之最重要步驟為何？①儘速用清水沖洗②立即刺破水泡③立即在燒傷處塗抹油脂④在燒傷處塗抹麵粉。
90. (3) 眼內噴入化學物或其他異物，應立即使用下列何者沖洗眼睛？①牛奶②蘇打水③清水④稀釋的醋。
91. (3) 石棉最可能引起下列何種疾病？①白指症②心臟病③間皮細胞瘤④巴金森氏症。
92. (2) 作業場所高頻率噪音較易導致下列何種症狀？①失眠②聽力損失③肺部疾病④腕道症候群。
93. (2) 下列何種患者不宜從事高溫作業？①近視②心臟病③遠視④重聽。
94. (2) 廚房設置之排油煙機為下列何者？①整體換氣裝置②局部排氣裝置③吹吸型換氣裝置④排氣煙函。
95. (3) 消除靜電的有效方法為下列何者？①隔離②摩擦③接地④絕緣。
96. (4) 防塵口罩選用原則，下列敘述何者錯誤？①捕集效率愈高愈好②吸氣阻抗愈低愈好③重量愈輕愈好④視野愈小愈好。
97. (3) 「勞工於職場上遭受主管或同事利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，及遭受顧客、服務對象或其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，致發生精神或身體上的傷害」此等危害可歸類於下列何種職業危害？①物理性②化學性③社會心理性④生物性。
98. (1) 有關高風險或高負荷、夜間工作之安排或防護措施，下列何者不恰當？①若受威脅或加害時，在加害人離開前觸動警報系統，激怒加害人，使對方抓狂②參照醫師之適性配工建議③考量人力或性別之適任性④獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力。
99. (2) 若勞工工作性質需與陌生人接觸、工作中需處理不可預期的突發事件或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇下列何種危害？①組織內部不法侵害②組織外部不法侵害③多發性神經病變④潛涵症。
100. (3) 以下何者不是發生電氣火災的主要原因？①電器接點短路②電氣火花電弧③電纜線置於地上④漏電。



1. (3) 請問下列何者「不是」個人資料保護法所定義的個人資料？①身分證號碼②最高學歷③綽號④護照號碼。
2. (3) 公司或個人於執行業務時對客戶個人資料之蒐集處理或利用原則，下列何者「正確」？①可自由運用不受任何限制②轉給其他人使用與自己無關③應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍④屬於「特種資料」才受限制。
3. (4) 下列何者「違反」個人資料保護法？①公司基於人事管理之特定目的，張貼榮譽榜揭示績優員工姓名②縣市政府提供村里長轄區內符合資格之老人名冊供發放敬老金③網路購物公司為辦理退貨，將客戶之住家地址提供予宅配公司④學校將應屆畢業生之住家地址提供補習班招生使用。
4. (2) 下列何者應適用個人資料保護法之規定？①自然人為單純個人活動目的，而將其個人照片或電話，於臉書分享予其他友人等利用行為②與公司往來客戶資料庫之個人資料③將家人或朋友的電話號碼抄寫整理成電話本或輸入至手機通訊錄④自然人基於保障其自身或居家權益之個人或家庭活動目的，而公布大樓或宿舍監視錄影器中涉及個人資料畫面之行為。
5. (4) 公務機關或公司行號對於含有個資之廢棄書面文件資料，應如何處理①直接丟棄垃圾桶②送給鄰居小孩當回收紙利用③集中後賣予資源回收商④統一集中保管銷毀。
6. (2) 下列何者「並未」涉及蒐集、處理及利用個人資料？①內政部警政署函請中央健康保險局提供失蹤人口之就醫時間及地點等個人資料②學校要求學生於制服繡上姓名、學號③金融機構運用所建置的客戶開戶資料行銷金融商品④公司行號運用員工差勤系統之個人差勤資料，作為年終考核或抽查員工差勤之用。
7. (2) 下列何者非個人資料保護法所稱之「蒐集」？①人資單位請新進員工填寫員工資料卡②會計單位為了發給員工薪資而向人資單位索取員工的帳戶資料③在路上隨機請路人填寫問卷，並留下個人資料④在網路上搜尋知名學者的學、經歷。
8. (2) 請問下列何者非為個人資料保護法第 3 條所規範之當事人權利？①查詢或請求閱覽②請求刪除他人之資料③請求補充或更正④請求停止蒐集、處理或利用。
9. (4) 下列何者非安全使用電腦內的個人資料檔案的做法？①利用帳號與密碼登入機制來管理可以存取個資者的人②規範不同人員可讀取的個人資料檔案範圍③個人資料檔案使用完畢後立即退出應用程式，不得留置於電腦中④為確保重要的個人資料可即時取得，將登入密碼標示在螢幕下方。
10. (2) 非公務機關對個人資料之蒐集，下列敘述何者錯誤？①符合特定目的且經當事人同意即可蒐集②符合特定目的且取自一般可得來源，無論當事人是否禁止皆可蒐集③符合特定目的且與公共利益有關④符合特定目的且與當事人具有契約或類似契約之關係。
11. (2) 公司為國際傳輸個人資料，而有何種下列情形之一，中央目的事業主管機關得限制之？①公司負責人有違反個人資料保護法前科②接受之他國公司對於個人資料之保護未有完善之法規，致有損當事人權益之虞③公司員工未受任何個人資料保護之教育訓練④公司未建立任何個人資料保護管理制度。
12. (2) 受雇人於職務上所完成之著作，如果沒有特別以契約約定，其著作人為下列何者？①雇用人②受雇人③雇用公司或機關法人代表④由雇用人指定之自然人或法人。
13. (1) 任職於某公司的程式設計工程師，因職務所編寫之電腦程式，如果沒有特別以契約約定，則該電腦程式重製之權利歸屬下列何者？①公司②編寫程式之工程師③公司全體股東共有④公司與編寫程式之工程師共有。
14. (1) 請問以下那一種智慧財產權，不需向主管或專責機關提出申請即可享有？①著作權②專利權③商標權④電路布局權。
15. (3) 某公司員工因執行業務，擅自以重製之方法侵害他人之著作財產權，若被害人提起告訴，下列對於處罰對象的敘述，何者正確？①僅處罰侵犯他人著作財產權之員工②僅處罰雇用該名員工的公司③該名員工及其雇主皆須受罰④員工只要在從事侵犯他人著作財產權之行為前請示雇主並獲同意，便可以不受處罰。
16. (1) 某廠商之商標在我國已經獲准註冊，請問若希望將商品行銷販賣到國外，請問是否需在當地申請註冊才能受到保護？①是，因為商標權註冊採取屬地保護原則②否，因為我國申請註冊之商標權在國外也會受到承認③不一定，需視我國是否與商品希望行銷販賣的國家訂有相互商標承認之協定④不一定，需視商品希望行銷販賣的國家是否為 WTO 會員國。
17. (3) 下列何者可以做為著作權之標的？①依法令舉行之各類考試試題②法律與命令③藝術作品④公務員於職務上



草擬之新聞稿。

18. (4) 下列使用重製行為，何者已超出「合理使用」範圍？①將著作權人之作品及資訊，下載供自己使用②直接轉貼高普考考古題在 FACEBOOK③以分享網址的方式轉貼資訊分享於 BBS④將講師的授課內容錄音供分贈友人。
19. (1) 有關專利權的敘述，何者正確？①專利有規定保護年限，當某商品、技術的專利保護年限屆滿，任何人皆可運用該項專利②我發明了某項商品，卻被他人率先申請專利權，我仍可主張擁有這項商品的專利權③專利權可涵蓋、保護抽象的概念性商品④專利權為世界所共有，在本國申請專利之商品進軍國外，不需向他國申請專利權。
20. (2) 專利權又可區分為發明、新型與新式樣三種專利權，其中，發明專利權是否有保護期限？期限為何？①有，5 年②有，20 年③有，50 年④無期限，只要申請後就永久歸申請人所有。
21. (1) 下列有關智慧財產權行為之敘述，何者有誤？①製造、販售仿冒品不屬於公訴罪之範疇，但已侵害商標權之行為②以 101 大樓、美麗華百貨公司做為拍攝電影的背景，屬於合理使用的範圍③原作者自行創作某音樂作品後，即可宣稱擁有該作品之著作權④商標權是為促進文化發展為目的，所保護的財產權之一。
22. (4) 下列有關著作權行為之敘述，何者正確？①觀看演唱會時，以手機拍攝並上傳網路自行觀賞，未侵害到著作權②使用翻譯軟體將外文小說翻譯成中文，可保有該中文小說之著作權③網路上的免費軟體，原則上未受著作權法保護④僅複製他人著作中的幾頁，供自己閱讀，算是合理使用的範圍，不算侵權。
23. (3) 出資聘請他人從事研究或開發之營業秘密，在未以契約約定的前提下，下列敘述何者正確？①歸受聘人所有，出資人不得於業務上使用②歸出資人所有，受聘人不得於業務上使用③歸受聘人所有，但出資人得於業務上使用④歸出資人所有，但受聘人得使用。
24. (4) 受雇者因承辦業務而知悉營業秘密，在離職後對於該營業秘密的處理方式，下列敘述何者正確？①聘雇關係解除後便不再負有保障營業秘密之責②僅能自用而不得販售獲取利益③自離職日起 3 年後便不再負有保障營業秘密之責④離職後仍不得洩漏該營業秘密。
25. (3) 按照現行法律規定，侵害他人營業秘密，其法律責任為：①僅需負刑事責任②僅需負民事損害賠償責任③刑事責任與民事損害賠償責任皆須負擔④刑事責任與民事損害賠償責任皆不須負擔。
26. (4) 下列對於外國人之營業秘密，在我國是否受保護的敘述，何者正確？①營業秘密的保護僅止於本國人而不包含外國人②我國保護營業秘密不區分本國人與外國人③外國人所有之營業秘密須先向主管或專責機關登記才可以在我國受到保護④外國人所屬之國家若與我國簽訂相互保護營業秘密之條約或協定才受到保護。
27. (2) 企業內部之營業秘密，可以概分為「商業性營業秘密」及「技術性營業秘密」二大類型，請問下列何者屬於「商業性營業秘密」？①專利技術②成本分析③產品配方④先進製程。
28. (3) 營業秘密可分為「技術機密」與「商業機密」，下列何者屬於「商業機密」？①生產製程②設計圖③客戶名單④產品配方。
29. (3) 營業秘密受侵害時，依據營業秘密法、公平交易法與民法規定之民事救濟方式，不包括下列何者？①侵害排除請求權②侵害防止請求權③命令歇業④損害賠償請求權。
30. (4) 甲公司將其新開發受營業秘密法保護之技術，授權乙公司使用，下列何者不得為之？①要求被授權人乙公司在一定期間負有保密義務②約定授權使用限於一定之地域、時間③約定授權使用限於特定之內容、一定之使用方法④乙公司因此可以未經甲公司同意，再授權丙公司。
31. (1) 甲公司受雇人 A 於職務上研究或開發之營業秘密，契約未約定時，歸何人所有？①歸甲公司所有②歸受雇人 A 所有③歸受聘人所有④歸出資人所有。
32. (3) 甲公司嚴格保密之最新配方產品大賣，下列何者侵害甲公司之營業秘密？①鑑定人 A 因司法審理而知悉配方②甲公司授權乙公司使用其配方③甲公司之 B 員工擅自將配方盜賣給乙公司④甲公司與乙公司協議共有配方。
33. (4) 侵害他人之營業秘密而遭受民事求償，主觀上不須具備？①故意②過失③重大過失④意圖營利。
34. (4) 公司員工執行業務時，下列敘述何者「錯誤」？①執行業務應客觀公正②不得以任何直接或間接等方式向客戶索取個人利益③應避免與客戶有業務外的金錢往來④在公司利益不受損情況下，可藉機收受利益或接受款待。
35. (2) 公司經理因個人財務一時周轉困難而挪用公司資金，事後感到良心不安又自行補回所挪用之金錢，是否構成犯罪？①已返還即不構成任何犯罪②構成刑法之業務侵占罪③構成詐欺罪④構成竊盜罪。



36. (3) 甲意圖得到回扣，私下將應保密之公司報價告知敵對公司之業務員乙，並進而使敵對公司順利簽下案件，導致公司利益受有損害，下列何者正確？①甲構成洩露業務上知悉工商秘密罪，不構成背信罪②甲不構成洩露業務上知悉工商秘密罪，但構成背信罪③甲構成洩露業務上知悉工商秘密罪及背信罪④甲不構成任何犯罪。
37. (3) 關於侵占罪之概念，下列何者錯誤？①員工將公司財物由持有變成據為己有之時即已構成②員工私自將公司答謝客戶之禮盒留下供己使用，即會構成③事後返還侵占物可免除責任④員工不能將向客戶收取之貨款先行用於支付自己親屬之醫藥費。
38. (1) 因業務上往來之廠商係自己親友時，應如何處理？①依公司制度秉公處理不徇私②可不經公司同意給予較優惠之價格③可安心收受該親友業務上之回扣④告知公司應保密之營運內情予該親友。
39. (1) 下列何者非善良管理人之應有作為？①未依公司規定與廠商私下接洽②保守營業上應秘密事項③秉公處理職務④拒收廠商回扣。
40. (1) 如果工作中擔任採購的任務，自己的親朋好友都會介紹自己產品，以提供你購買時，我應該①適時地婉拒，說明利益需要迴避的考量，請他們見諒②既然是親朋好友，應該互相幫忙③建議親朋好友將產品折扣，折扣部分歸於自己，就會採購④暗中地幫忙親朋好友，不要被發現即可。
41. (2) 如果你是業務員，公司主管希望你要擴大業績，向某 A 公司推銷，你的親友剛好是某 A 公司的採購人員，你應該：①給親友壓力，請他幫忙採購，最後共同平分紅利②向主管報備，應該不要參與自己公司與某 A 公司的採購過程③躲起來，不要接此案件④表面上表示不參與，但是暗中幫忙。
42. (2) 如果和自己的工作的有業務相關的廠商，廠商的老闆招待你免費參加他們公司的員工旅遊，請問你應該怎麼做比較恰當？①前往參加，應該沒有關係②不前往參加，委婉告訴廠商要利益迴避③前往參加，並且帶親友一同前往④不前往參加，將機會讓給同部門的同事。
43. (3) 小美是公司的業務經理，有一天巧遇國中同班的死黨小林，發現他是公司的下游廠商。小林有天提出，請小美給該公司招標的底標，並附幾十萬元的前謝金，請問小美該怎麼辦？①退回錢，並告訴小林都是老朋友，一定全力幫忙②全力幫忙，將錢拿出來給單位同事分紅③應該堅決拒絕，並避免每次見面都談相關業務④只給他一個接近底標的金額，又不一定得標，所以沒關係。
44. (3) 公司發給每人一台平板電腦，從買來到現在，業務上都很少使用，為了讓它有效的利用，所以將它拿回家給親人使用，這樣的行為是①可以的，因為，不用白不用②可以的，因為，反正放在那裡不用它，是浪費資源③不可以的，因為，這是公司的財產，不能私用④不可以的，因為使用年限未到，如果年限到便可以拿回家。
45. (3) 公司員工甲意圖為自己或他人之不法利益，或對公司不滿而無故洩漏公司的營業秘密給乙公司，造成公司的財產或利益受損，是犯了刑法上之何種罪刑？①竊盜罪②侵占罪③背信罪④詐欺罪。
46. (2) 公司在申請案件本身合乎規定之情形下，僅為縮短辦理時程而對公家機關贈送高價禮品，是否合法？①屬人情世故不構成違法②構成不違背職務行賄罪③構成違背職務行賄罪④送禮均不構成違法送錢才違法。
47. (2) 受政府機關委託代辦單位之負責人甲君，以新臺幣伍仟元代價，出具不實報告，下列敘述何者為非？①甲之行為已經觸犯貪污治罪條例②甲無公務員身分，出具不實報告之行為應論處偽變造文書罪責③甲受託行使公權力為刑法上之公務員④甲出具不實檢驗報告，是違背職務之行為。
48. (1) 甲廠商，居間替 A 機關首長收取承包廠商乙交付之回扣賄款，下列敘述何者正確？①甲之行為為貪污治罪條例所稱之共犯②甲單純幫忙轉收，並沒有抽傭行為，無罪③甲之行為可能構成收受賄物罪④視本案中是否有公務員違背職務而論。
49. (1) 與公務機關有業務往來構成職務利害關係者，下列敘述何者正確？①將餽贈之財物請公務員父母代轉，該公務員亦已違反規定②與公務機關承辦人飲宴應酬為增進基本關係的必要方法③高級茶葉低價售予有利害關係之承辦公務員，有價購行為就不算違反法規④機關公務員藉子女婚宴廣邀業務往來廠商之行為，並無不妥。
50. (3) 下列何者不會構成政府採購法之刑責？①專案管理廠商洩漏關於採購應秘密之資訊②借用他人名義或證件投標者③過失使開標發生不正確結果者④合意使廠商不為投標或不為價格之競爭者。
51. (2) 廠商某甲承攬政府機關採購案期間，經常招待承辦相關公務員喝花酒或送高級名錶，下列敘述何者為對？①只要採購程序沒有問題，某甲與相關公務員就沒有犯罪②某甲與相關公務員均觸犯貪污治罪條例③公務員若沒有收錢，就沒有罪④因為不是送錢，所以都沒有犯罪。
52. (1) 某甲家中頂樓加蓋房屋，被政府機關查報為違章建築，為避免立即遭拆除，透過朋友乙交付金錢予承辦公務員丙，下列敘述何者為對？①某甲與朋友乙、公務員丙均觸犯貪污治罪條例②乙僅從中轉手金錢，沒有犯罪



③公務員丙同意收受，若沒拿到錢，則沒有罪④只有某甲構成犯罪。

53. (4) 行（受）賄罪成立要素之一為具有對價關係，而作為公務員職務之對價有「賄賂」或「不正利益」，下列何者不屬於「賄賂」或「不正利益」？①招待吃大餐②介紹工作③免除債務④開工邀請觀禮。
54. (1) 廠商或其負責人與機關首長有下列何者之情形者，不影響參與該機關之採購？①同學②配偶③三親等以內血親或姻親④同財共居親屬。
55. (1) 甲君為獲取乙級技術士技能檢定證照，行賄打點監評人員要求放水之行為，可能構成何罪？①違背職務行賄罪②不違背職務行賄罪③背信罪④詐欺罪。
56. (3) 執行職務中，若懷疑有貪污瀆職或其他違反公共利益之不法情事，請問下列作法何者適當？①只要自己沒有責任就不管它②向朋友或同事訴苦③向權責機關檢舉④為避免對自己有不良影響最好睜一隻眼閉一隻眼。
57. (4) 請問下列有關受理檢舉機關對於檢舉人保護之說明，何者並不正確？①政府訂有「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」，明訂對檢舉人之保護②受理檢舉之機關對於檢舉人之姓名、年齡、住所或居所所有保密義務③對於檢舉人之檢舉書，筆錄或其他資料，除有絕對必要者外，應另行保存，不附於偵查案卷內④如有洩密情事，雖不涉刑事責任，但檢舉人得以向受理檢舉機關提出民事損害賠償。
58. (3) 某公司員工執行職務時，應具備下列哪一項觀念？①基於對職務倫理的尊重，雇主的指示即使不當，也要盡力做好②當雇主的利益與公共利益相衝突時，即使違反法令也要以雇主利益優先③若懷疑有違反公共利益之不法情事，應向權責機關檢舉④舉報不法可能導致工作不保，應三思而後行。
59. (4) 某工廠員工向主管機關或司法機關揭露公司違反水污染防治法之行為，請問以下所述，哪一項是該公司可以採取的因應作為？①要求員工自願離職②透過減薪或降調迫使員工離職③按照勞基法資遣該位員工④不可做出不利員工之處分。
60. (2) 執行職務中若發現雇主或客戶之利益與公共利益矛盾或衝突，並違反法令時，下列觀念何者適當？①只要不損及人命便無關緊要②應向權責機關檢舉③通知親朋好友避免權益受損④如果大家都這樣做就應該沒有關係。
61. (4) 在執行業務的過程中，對於雇主或客戶之不當指示或要求，下列處理方式何者適當？①即使有損公共利益，但只要損害程度不高，仍可同意②勉予同意③基於升遷或業績考量只能照辦④予以拒絕或勸導。
62. (2) 檢舉人向有偵查權機關或政風機構檢舉貪污瀆職，必須於何時為之始可能給與獎金？①犯罪未起訴前②犯罪未發覺前③犯罪未遂前④預備犯罪前。
63. (2) 為建立良好之公司治理制度，公司內部宜納入何種檢舉人（深喉嚨）制度？①告訴乃論制度②吹哨者(whistleblower)管道及保護制度③不告不理制度④非告訴乃論制度。
64. (4) 公司訂定誠信經營守則時，不包括下列何者？①禁止不誠信行為②禁止行賄及收賄③禁止提供不法政治獻金④禁止適當慈善捐助或贊助。
65. (3) 檢舉人應以何種方式檢舉貪污瀆職始能核給獎金？①匿名②委託他人檢舉③以真實姓名檢舉④以他人名義檢舉。
66. (2) 受理檢舉機關，洩漏貪污瀆職案件檢舉人之資料，可能觸犯何罪？①背信罪②洩漏國防以外秘密罪③圖利罪④湮滅刑事證據罪。
67. (4) 下列何者符合專業人員的職業道德？①未經雇主同意，於上班時間從事私人事務②利用雇主的機具設備私自接單生產③未經顧客同意，任意散佈或利用顧客資料④盡力維護雇主及客戶的權益。
68. (4) 身為公司員工必須維護公司利益，下列何者是正確的工作態度或行為？①將公司逾期的產品更改標籤②施工時不顧品質，以省時、省料為首要考量③服務時首先考慮公司的利益，然後再考量顧客權益④工作時謹守本分，以積極態度解決問題。
69. (1) 身為專業人員，在服務客戶時穿著的服裝要①合乎公司要求及安全衛生規定②隨個人方便，高興就好③注重個性，追逐潮流④講求品味，引人注目。
70. (2) 從事專業性工作，在與客戶約定時間應①保持彈性，任意調整②儘可能準時，依約定時間完成工作③能拖就拖，能改就改④自己方便就好，不必理會客戶的要求。
71. (1) 從事專業性工作，在服務顧客時應有的態度是①選擇最安全、經濟及有效的方法完成工作②選擇工時較長、獲利較多的方法服務客戶③為了降低成本，可以降低安全標準④力求專業表現，不必顧及雇主和顧客的立場。



72. (1) 當發現公司的產品可能會對顧客身體產生危害時，正確的作法或行動應是①立即向主管或有關單位報告②若無其事，置之不理③儘量隱瞞事實，協助掩飾問題④透過管道告知媒體或競爭對手。
73. (3) 早餐應該在何時完成，下列何者正確？①上班打卡之後，盡量在 20 分鐘內完成②慢慢吃有益健康，應該要一面工作一面吃，節省時間③應該於上班前完成，上班後不應該用餐，以免影響工作④等工作告一段落，而非休息時間的時候，到休息室完成用餐。
74. (4) 如果睡過頭，上班遲到，應該如何做比較好？①用通訊中的簡訊告知就可以了②遲到反正是扣獎金，遲到就算了，不用告知，休息一天③和比較要好的同事說，請他代為轉達④應該親自打電話給主管，說明請假理由，並指定工作代理人。
75. (2) 如果發現有同事，利用公司的財產做私人的事，我們應該要①未經查證或勸阻立即向主管報告②應該立即勸阻，告知他這是不對的行為③不關我的事，我只要管好自己便可以④應該告訴其他同事，讓大家來共同糾正與斥責他。
76. (2) 當工作累的時候，未到休息的時間，是否可以看一下網路新聞或個人信件①可以，不影響工作即可②不可以，因為，是正常工作時間不是休息的時間③可以，隨時都可以，不需要被限制④不可以，因為是公務電腦，用私人的電腦或設備即可。
77. (3) 公司上班的打卡時間為 8:00，雖然有 10 分鐘的緩衝時間，但是，敬業的員工應該①只要上班時間開始的 10 分鐘內到便可，無須 8:00 到②只要在 8:10 分就可以了，不要太早到③應該提早或準時 8:00 到公司④只要有來上班就好，遲到就算了，無所謂。
78. (2) 小禎離開異鄉就業，來到小明的公司上班，小明是當地的人，他應該①不關他的事，自己管好就好②多關心小禎的生活適應情況，如有困難加以協助③小禎非當地人，應該不容易相處，不要有太多接觸④小禎是同單位的人，是個競爭對手，應該多加防範。
79. (4) 為了防止足部受到傷害，工作時應依規定穿著安全鞋對足部加以防護，下列何者不屬於安全鞋功能？①防止滑倒②防止浸透及觸電③避免腳趾踢傷、壓傷及擊傷④防止香港腳。
80. (1) 下列有關工廠通道的清潔與維護之敘述，何者錯誤？①為了存貨及提貨方便，可將成品放置於通道或樓梯間②地面應隨時保持乾燥清潔③通道應保持暢通及清潔④防止油類濺灑地面，遇汙染應立即清洗乾燥。
81. (4) 凡工作的性質可能遭受到飛越物品襲擊或碰撞到頭部時，工作人員應該配戴①安全眼鏡②護目鏡③防護面罩④安全帽。
82. (3) 當發現工作同仁之施工方法及作業環境有潛在危險時，正確作法是①睜一隻眼，閉一隻眼，當作與自己無關②因尚未造成傷害，故可以不必加以理會③立即主動加以提醒及勸阻④礙於同事情誼，不便加以糾正。
83. (1) 對於維護工作環境的整潔與安全，較為正確的作法是①選擇適當的機具及正確方法減少公害的發生②選擇低成本快速方法完成工作③將工作環境的整潔及安全儘交付安全管理人員負責④以達成工作任務優先，公共安全可以暫不考量。
84. (2) 每日工作結束之後，應該將所有的工具歸位，並將環境清潔乾淨，是為什麼？①避免被公司罰錢②讓下一位使用者，能夠更方便找的工具，也有舒適環境工作③可以提前早點休息，將時間用來打掃，消耗時間④公司有比賽，可以拿到獎金。
85. (1) 如果工作環境中的閒置容器中有死水，很容易會孳生蚊子，如果被蚊子叮咬，會傳染什麼疾病？①登革熱②瘧疾③日本腦炎④黃熱病。
86. (3) 完成工作之後所產生的有害之廢水或溶液，我們應該①應該直接倒到水溝中即可②應該先以專業技術處理一下，再倒入水溝中③應該先集中起來，再由有專業處理的業者回收處理④應該不用理它，大自然便會自行分解循環。
87. (3) 公司與工廠需要定期舉辦工安講習與專業教育訓練，其目的是要做什么？①應付政府機關的稽查②消耗經費③保護員工安全，讓員工能夠防範未然④讓大家有相聚時間，彼此相互認識。
88. (3) 對於工作使用的機具，應該如何保養才最適當①不需要每天保養，只要定時保養即可②不用保養，反正壞了，換掉就好③隨時注意清潔，每天最後結束時，都將機具做好保養④保養只要交給保養公司就好，他們很專業。
89. (3) 小櫻在公司是負責總務的業務，她想要在公司推行環保活動，下列何者不正確？①垃圾分類②紙張回收再利用③廁所不放衛生紙④冷氣設定在 26 度以上。
90. (1) 職場倫理契約是在約定雇主與員工、員工與員工之間的規範事項，此種契約基本原則為①公平對等②不溯既



往③利益迴避④利潤共享。

91. (4) 員工應善盡道德義務，但也享有相對的權利，以下有關員工的倫理權利，何者不包括？①工作保障權利②抱怨申訴權利③程序正義權利④進修教育補助權利。
92. (4) 有關於社會新鮮人的工作態度，下列敘述何者不符合職場倫理？①多作多學，不要太計較②遇到問題要向主管或前輩請教③準時上班，不遲到早退，對同仁及顧客有禮貌④只要我喜歡，沒有什麼不可以。
93. (4) 下列哪一種工作態度並不足取？①在公司規定上班時間之前，就完成上工的一切準備動作②工作時注重細節，以追求最高的工作品質為目標③在工作時喜歡團隊合作，與其他同仁充分人際互動④在公司內使用 E-mail 時，任意發送與工作無關的訊息給同仁。
94. (1) 員工想要融入一個組織當中，下列哪一個作法較為可行？①經常參與公司的聚會與團體活動②經常加班工作到深夜③經常送禮物給同事④經常拜訪公司的客戶。
95. (1) 下列有關技術士證照及證書的使用原則之敘述，何者錯誤？①為了賺取外快，可以將個人技術證照借予他人②專業證書取得不易，不應租予他人營業使用③取得技術士證照或專業證書後，仍需繼續積極吸收專業知識④個人專業技術士證照或證書，只能用於符合特定專業領域及執業用途。
96. (3) 您個人的敬業精神通常在以下哪個場域發揮與實踐？①家庭②百貨公司③職場④電影院。
97. (2) 引導時，引導人應走在被引導人的①正前方②左或右前方③正後方④左或右後方。
98. (2) 乘坐轎車時，如果由主人親自駕駛，按照乘車禮儀，首位應為①後排右側②前座右側③後排左側④後排中間。
99. (4) 在公司內部行使商務禮儀的過程，主要以參與者在公司中的①年齡②性別③社會地位④職位 來訂定順序。
100. (3) 工作愉快的交談很容易與顧客建立友誼，不宜交談的話題是①流行資訊②旅遊趣事③他人隱私④體育新聞。