

107 年度 18100 門市服務乙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題【單選選擇題 60 題，每題 1 分；複選選擇題 20 題，每題 2 分】，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (4) 有關延長線及電線的使用，下列敘述何者錯誤？①使用老舊之延長線，容易造成短路、漏電或觸電等危險情形，應立即更換②應避開火源，以免外覆塑膠熔解，致使用時造成短路③拔下延長線插頭時，應手握插頭取下④使用中之延長線如有異味產生，屬正常現象不須理會。
2. (2) 對門市的安全性的檢查不可疏忽，下列敘述何者為非？①所有逃生路線應暢通無阻，沒有被任何物件如架、櫃、箱、垃圾或儲物間等阻塞②緊急照明系統，不須定期放電③門或閘在開啟或關閉時均不得防礙走火通道，例如公用走廊、樓梯、後巷等④樓梯保持暢通無阻。
3. (3) 門市盤點報表法，下列何項錯誤①盤損與盤盈的意義②零售價盤點法③分析問題點並提出改進建議④成本會計法。
4. (4) 陳先生到機車行換機油時，發現機車行老闆將廢機油直接倒入路旁的排水溝，請問這樣的行為是違反了①道路交通管理處罰條例②職業安全衛生法③水污染防治法④廢棄物清理法。
5. (1) 下列何項非網路購物中所提供的利益？①退貨迅速②廣泛的選擇③更多的商品價格資訊④客製化。
6. (4) 下列何項非零售組合(retail mix)項目？①服務提供②商品定價③商品類型④倉儲設計。
7. (2) 顧客購買商品的習性會影響商圈的大小，下列敘述何者有誤？①顧客於商品種類多、辦理促銷及經營優越之商店比條件差的商店有較大的商圈範圍②販售便利品(convenience goods)的商店因商品價格不高，商圈最大普及性也高③販售特殊品(specialty goods)的商店因商品較無替代性，因此需更大商圈範圍④販售選購品(shopping goods)的商店因需比較商品的品質、式樣、價格，商圈較集中地區營業。
8. (3) 對於懷疑心重的顧客以下應對的方式何者為非？①營造輕鬆的談話氣氛②察言觀色、刺探顧客的心意，再為其說明③以優越的說服力來解除顧客疑惑④以忍耐、寬容的胸懷應對。
9. (1) 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①c→a→d→b②a→b→c→d③d→b→c→a④c→a→b→d。
10. (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通知親朋好友避免權益受損②應向權責機關檢舉③如果大家都這樣做就應該沒有關係④只要不損及人命便無關緊要。
11. (4) 門市採購原物料首先要注意①交期②關係③價格④品質。
12. (1) e-retailing 係指①零售電子化②無店面販售③直銷④郵購。
13. (1) 下列何者不是傾聽顧客抱怨的目的？①讓顧客深信可以獲得補償②讓顧客發洩不滿意的緒③瞭解事情的始末與顧客的想法④讓顧客覺得店方重視他的抱怨。
14. (2) 澆花的時間何時較為適當，水分不易蒸發又對植物最好？①半夜十二點②清晨或傍晚③正中午④下午時段。
15. (2) 下列何種情形不需要辦理工作交接？①有員工離職時②有員工請假時③有員工調動工作時④有員工升遷時。

- 16.(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公司與編寫程式之工程師共有④公司全體股東共有。
- 17.(1) 下列何者是造成臺灣雨水酸鹼(pH)值下降的主要原因？①工業排放廢氣②降雨量減少③國外火山噴發④森林減少。
- 18.(2) 下列何者是造成採購困難的主要原因？①擬定商品更替計劃②倉庫的庫存商品整理不良③賣場商品存量清楚④倉庫定期盤點。
- 19.(2) 下列何項為門市員工工作說明書內容？①商品研發②員工必須執行門市業務的活動③企業理財④全球運籌。
- 20.(2) 小瓜連線到大信證券網頁，透過網路下單買賣股票，期盼能發一筆小財，他購買的商品型態屬於①數位化商品②網上服務③期望型商品④實體商品。
- 21.(2) 有關人員搬運貨品而引起的意外，門市人員對於安全的認知，下列敘述何者為非？①搬運商品二箱以上利用推車，搬運過重則不勉強②本國勞工發生職災後，依法可以領取一個月的職災傷病給付，醫療期間雇主得以解雇③教育正確搬運動作及注意事項④在平時就應加強員工在安全上的管理，若易發生事故，事前做好有效的預防措施，更甚於事後的補救。
- 22.(2) 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使用防爆電氣設備②使用工業用電風扇③標示「嚴禁煙火」④裝設可燃性氣體偵測裝置。
- 23.(2) 解決台灣水荒(缺水)問題的無效對策是①全面節約用水②積極推動全民運動③興建水庫、蓄洪(豐)濟枯④水資源重複利用，海水淡化…等。
- 24.(3) 附屬顧客服務是指零售店不一定要提供的服務，不過如果有這項服務可提升零售店的形象。下列何者為超級市場的附屬服務？①退換貨②親切有禮的服務態度③代客送貨④免費停車。
- 25.(1) 下列何者非商品驗收須注意事項？①商品說明②商品數量③商品名稱④商品規格。
- 26.(2) 職業上危害因子所引起的勞工疾病，稱為何種疾病？①法定傳染病②職業疾病③遺傳性疾病④流行性疾病。
- 27.(1) 下列哪一項生活小習慣的改變可減少細懸浮微粒(PM_{2.5})排放，共同為改善空氣品質盡一份心力①少吃燒烤食物②每天喝 500cc 的水③使用吸塵器④養成運動習慣。
- 28.(4) 以下何者不屬於零售商店購買後的服務？①禮品包裝②安裝③退換貨④試穿(吃)。
- 29.(1) 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及背信罪②甲不構成任何犯罪③甲構成洩露業務上知悉工商秘密罪，不構成背信罪④甲不構成洩露業務上知悉工商秘密罪，但構成背信罪。
- 30.(2) 門市人員在下班返家途中被機車撞成重傷，目前得靠輪椅度日，下列敘述何者為非？①企業枉顧員工生活，未善盡照顧員工的責任，雖符合政府所規定的職業災害，須負擔職災給付，但卻仍一拖再拖，盡可能逃避責任，即為欠缺企業倫理的表現②有關職災給付在雇主方面可以不理、不簽字③該情況符合相關職災認定，雇主應給予職災給付④依法應給付的職災應儘速辦理。
- 31.(4) 有關顧客抱怨的處理，下列何者無法讓顧客感覺到被公平待遇？①給予顧客希望的有形或無形的補償②讓顧客知道，他的建議將成為改進本店服務的主要意見③讓顧客知道，門市服務人員是依照規範及程序來處理他的問題④請顧客填寫顧客申訴表格。
- 32.(4) 下列何者不是門市人員考核的功能？①降低員工流動率②獎勵的評核③提高門市作業效率④增加培訓機會。

- 33.(4) 照明控制可以達到節能與省電費的好處，下列何種方法最適合一般住宅社區兼顧節能、經濟性與實際照明需求？①全面調低照度需求②加裝 DALI 全自動控制系統③晚上關閉所有公共區域的照明④走廊與地下停車場選用紅外線感應控制電燈。
- 34.(1) 下列何者為營業毛利的計算公式？①營業額－銷貨成本②營業額－人事成本③商品售價－管理費用④商品售價－商品成本。
- 35.(4) 門市作業檢查中，關於關店前後的作業下列何者為非？①檢視電源開關②協助疏導顧客③須作門市巡檢④核算營業額。
- 36.(4) 商圈的劃分為主要商圈、次要商圈及邊緣商圈，下列敘述何者正確？①次要商圈為對顧客有吸引力及競爭優勢，所以顧客會選擇來店購買②主要商圈為具接近性優勢，不會有競爭者③顧客集中度依序為邊緣、次要及主要商圈④邊緣商圈為三級商圈對顧客而言，為臨時購買或距離較遠的區域。
- 37.(2) 下列何者非商圈競爭者的調查方法？①客層分析法②供貨品質分析法③商品分析法④來客數估算法。
- 38.(1) 門市營運管理中變更陳列、調轉貨、加強促銷等，是處理以下何項問題的方式？①滯銷品②存貨③呆帳④呆人。
- 39.(2) 目前市面清潔劑均會強調「無磷」，是因為含磷的清潔劑使用後，若廢水排至河川或湖泊等水域會造成甚麼影響？①綠牡蠣②優養化③烏腳病④秘雕魚。
- 40.(3) 滿額送折價券之活動是為了提升①交易量②客單價③重購率④來店數。
- 41.(3) 為達到商圈持續擴大目的，門市需持續創造差異化，以滿足顧客需求，有關差異化的作法下列何者有誤？①商品新鮮度②商品便利性③維持局部性的商品品質④效率性的服務品質。
- 42.(2) 門市營業報表中毛利率＝①毛利額÷客單價×100%②毛利額÷營業額③商品售價－進貨成本④商品售價－銷貨成本。
- 43.(1) 商品陳列空間必須擴大且庫存量要逐漸增加是下列哪一個週期的採購要點？①成長期②衰退期③引進期④成熟期。
- 44.(3) 下列有關工作說明書用途的敘述何者不正確？①讓應徵者瞭解工作內容②提供在職員工的實際工作內容與應負責任是否符合的比較考核③作為日後商品管理的基礎④讓新進員工知道自己被期待做什麼。
- 45.(1) 下列何者可決定分配門市員工的人數？①工作行程安排②商品包裝③商品廣告④商品陳列。
- 46.(3) 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 以上之開口處應設護欄或安全網④高度 2m 以上之開口緣處應圍起警示帶。
- 47.(3) 下列何者不是門市標準化作業手冊的內容？①服務流程②實作步驟③薪獎辦法④設備操作流程。
- 48.(3) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確？①百貨公司以消費者生活型態作訴求；專賣店各樓層分類清楚、商品屬性以選購品為主②專賣店的產品線窄而淺，百貨公司的產品線廣而深③專賣店的產品線窄而深，百貨公司的產品線廣而淺④以顧客為尊的專業化經營管理為專賣店成功的重要指標，產品相關知識的提供是百貨公司最大的特色。
- 49.(2) 下列何者不是新進工讀生訓練的目的？①降低新進員工的緊張與焦慮②提升新進員工解決問題的能力③讓新進員工順利進入工作狀況④讓新進員工很快的熟悉組織環境。
- 50.(2) 下列何種方式可發現暢銷商品？①ABC 分析法②瞭解顧客的需求③庫存盤點④行銷研究。

- 51.(3) 以下何者為促銷的目標？①新產品介紹②增加員工向心力③提高營業額④提昇企業形象。
- 52.(3) 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特定對象及特定項目之檢查③體格檢查④特殊健康檢查。
- 53.(2) 下列何項不是商圈位址選擇之考量分析因素？①交易商圈分析②次要商圈③特定地點分析④地區分析。
- 54.(4) 下列何項違反零售業應具有的企業倫理？①商品交易之公平性②服務品質可靠度③商品廣告之誠實性④提供低品質過期之商品。
- 55.(3) 檢舉人應以何種方式檢舉貪污瀆職始能核給獎金？①以他人名義檢舉②匿名③以真實姓名檢舉④委託他人檢舉。
- 56.(1) 下列有關人力資源管理的敘述何者不正確？①管理者應該要以「雞蛋裡挑骨頭」的方式，精挑細選完美的員工②管理者應以工作所需的專長與性格特質來選擇人才③有正確的經營方針仍需要有良好的員工來執行與規劃，所以人力資源對管理者是很重要的④管理者要確保員工素質並掌握現有的人力資源，必須做好現有的人力資源與未來人力資源需求評估。
- 57.(1) 下列何者不是店頭廣告的重要性？①指引顧客至出入口的標示②提升企業形象，並且提高商品的優良特性③流行商品的介紹，吸引消費者注意④配合季節與廣告促銷活動。
- 58.(1) 若有人為疏失的爭議，導致顧客權益受損，下列處理方式何者較不合宜？①若為公司規定也是沒有辦法的事②主動溝通並取得顧客諒解③誠心誠意道歉，儘快解決④自動提出解決的辦法並徵求顧客同意。
- 59.(1) 下列何項不能衡量營業幹部潛在的特質以用來發展教育訓練？①財力②智力③人格④能力。
- 60.(1) 11月第二個禮拜之週四是薄酒菜的上市日期，請問此時薄酒菜對於賣場而言是屬於下列賣場中的何種商品？①主力商品②展示商品③輔助商品④重要商品。
- 複選題：
- 61.(1234) 單店為創造競爭優勢而進行差異化是指下列何者？①技術差異化②顧客差異化③設備差異化④商品差異化。
- 62.(134) 下列哪些是因門市服務人員之服務因素所引發的顧客抱怨？①結帳速度過慢②商品有瑕疵③商品裝袋不當④服務態度欠佳。
- 63.(124) 店長在營業時間的工作為何？①處理顧客意見②注意商品銷售狀態③隨時清點商品數量④員工出缺勤狀態確認。
- 64.(34) 競爭者商店發票購買法無法推估哪些資訊？①競爭店的客單價②競爭店的來客數③競爭店的商品結構④競爭店的客層結構。
- 65.(234) 在危機解除後，關於事後追蹤與經驗傳承，下列作法有哪些為正確？①危機處理報告應完整記錄危機處理過程，若涉及公司重大缺失則歸納結果後不可公開佈達②危機後復原重建應儘速依應變計畫實施③危機處理案例須制定災害防治流程作業辦法，列為公司教育訓練課程內④於危機解除後，應主動蒐整事件的處置過程紀錄、解決方案及未來應加強之防範措施等資訊，並應將危機應變處置復原過程之相關完整紀錄建檔管制，以利未來查考使用。
- 66.(134) 某餐飲業門市被員工揭露炸物超過保存期限未廢棄仍在販售，以下有哪些正確處理的作業？①總部立即召開緊急會議立即宣佈單一個案停業並派員清查②提供獎金找出揭露人員，使其受到應有懲處③提供食品安全管理及廢棄規範標準並嚴格執行④公布真相並以實際行動向消費者致歉。

- 67.(14) 營業效益常用的績效評估指標有哪些？①來客數②流動比率③固定比率④客單價。
- 68.(14) 下列有關客單價的敘述哪些正確？①客單價=銷售額÷來客數②客單價越高營業額越高③提高門市商品售價有助於提升客單價④是指每一顧客平均購買商品金額。
- 69.(23) 下列哪些為商品驗收的重要注意事項？①協調廠商在同一時間送貨以便統一驗收商品②規劃出進貨驗收的地區③一次只驗收一家廠商的進貨④讓廠商直接送貨至倉庫。
- 70.(1234) 下列有關商品組合購買優惠的敘述哪些正確？①商店以一個價格同時販售兩個或多個不同的產品②必須是具有吸引力的組合才能引起消費者的興趣③必須考量商品的關聯性，使消費者覺得合購較為划算④消費者購買時會比個別購買時優惠。
- 71.(23) 下列哪些商品應陳列在賣場的最前方或平均配置在所有走道上？①想表現主題的商品②特價商品③暢銷品④主力商品。
- 72.(234) 下列哪些為門市營業人員的主要工作事項？①查帳與報表審查②環境、設備、商品清潔③賣場氣氛布置④服務與觀察顧客。
- 73.(123) 便利商店可為顧客創造出哪些價值？①地點價值②時間價值③商品價值④價格價值。
- 74.(234) 下列哪些情況會被視為不良品？①價格標示錯誤②分量不足、潮濕、乾燥、軟化或硬化③從製造日期起算已超過特定時間④未依食品相關法律規定的標示內容、成分、製造日期。
- 75.(24) 下列針對不同顧客類型之應對方式哪些正確？①喜歡殺價顧客型，應讓顧客瞭解商品的特性與優點，而不予殺價②缺乏主見型顧客，可提供本身使用經驗，適時的建議③對多疑型顧客，服務人員應與其多聊天，使其心情愉悅、博取好感④脾氣暴躁型顧客，應儘量順其所言，勿與其爭辯，並快速處理其購買。
- 76.(124) 下列哪些為零售功能？①商品銷售②顧客服務③產品生產④儲存。
- 77.(34) 下列有關員工績效考核之敘述哪些正確？①考核項目應該嚴加保密②考核時應對人不對事③營業人員之考評除銷售業績外也應評估顧客的評價④績效評估須公平、客觀。
- 78.(134) 若輔導一家新開的門市，如何向小竹店長說明必要實施的人力資源計畫以提昇門市的服務水準？①提昇員工滿意度可提昇顧客滿意度②既有人力改善政策、店務管理、績效考核及效益提高③培育優良服務人員可進而提昇門市服務④人員計劃招募、甄選、人力配置等溝通、傳達及管理。
- 79.(14) 下列有關衡量賣場經營效率之指標哪些正確？①坪效=營業額/賣場面績(坪)②商品迴轉率=營業額/平均資產總額③人效=淨利/員工人數④交叉比率=毛利率 X 商品週轉率。
- 80.(14) 如下圖，下列 4 家門市中的毛利率、費用率來試算合理的淨利率，以下有哪些是正確的敘述？①B 店淨利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的②C 店費用率最低，所以是四家店中獲利能力最佳的③A 店毛利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的④D 店淨利率最差，所以是四家店中獲利能力最差的。

項目	A	B	C	D
毛利率	40%	30%	22%	12%
費用率	35%	20%	15%	18%