



台灣自來水股份有限公司

111 年評價職位人員甄試試題

甄試類別：業務類-抄表人員、業務類、業務類(限身心障礙人員報考)、
行政類、行政類(限身心障礙人員報考)

應試科目：專業科目一-企業管理概要

測驗時間：50分鐘

—作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先檢查答案卡、測驗入場通知書號碼、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡作答者，不予計分。
- ② 答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改測驗入場通知書號碼及條碼，亦不得書寫應考人姓名、測驗入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
- ③ 本試題本為雙面印刷，總分100分，答案卡每人一張，不得要求增補。未依規定劃記答案卡、汙損、超出欄位外等，致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ④ 選擇題限用2B鉛筆劃記。請按試題之題號，依序在答案卡上同題號之劃記答案處作答，未劃記者，不予計分。欲更改答案時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡汙損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ⑤ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器，且不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能，且不得發出聲響。
- ⑥ 測驗期間嚴禁使用行動電話或其他具可傳輸、掃描或交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置。請關機並取消鬧鈴及整點報時功能後，放置於試場前後或指定場所，不得置於座位四周，並禁止隨身攜帶，違者扣該節成績20分，續犯者該節不予計分。行動電話鈴響或震動，均比照前開情節扣分。
- ⑦ 測驗結束鈴(鐘)響前不得離場，測驗期間擅自離場者，該節以零分計。測驗結束鈴(鐘)響前不得繳卷。測驗結束，答案卡務必繳回，未繳回者該節以零分計。

試題公告
僅供參考

壹、單選題【35題，每題2分，共70分】

1. 下列何者係指薪水之外之企業支付，傳統上如：醫療給付、保險給付、休假給付、退休金計劃等？
(A)薪資 (B)工資 (C)福利 (D)彈性福利
2. 規劃企業所要生產之商品數量或服務能量屬於？
(A)產能規劃 (B)地點規劃 (C)佈置規劃 (D)生產規劃
3. 指企業所提供產品被認知之績效表現，與顧客期望吻合或超過之現象稱為？
(A)價值 (B)利益 (C)顧客關係管理 (D)顧客滿意
4. 下列何者並非資產負債表裡面的項目？
(A)資產 (B)負債 (C)業主權益 (D)收入
5. 注意力焦點集中在組織的內部作業，成員的權責劃分相當明確，且運用正式規章與標準作業程序來管理員工的行為。以上敘述屬於何種組織文化類型？
(A)官僚文化(bureaucratic culture) (B)派閥文化(clan culture)
(C)市場文化(market culture) (D)創業文化(entrepreneurial culture)
6. 下列何種策略衡量標準是用來衡量顧客構面的策略目標？
(A)每股盈餘 (B)虧損率 (C)顧客滿意度 (D)人才發展
7. 下列何者係將員工調任同一職階不同之工作性質職位，或另一高於現階之工作崗位，培養其多種職能？
(A)工作導覽 (B)工作輪調 (C)同事發展會議 (D)職位助理
8. 下列哪一個國家不是歐盟的成員？
(A)法國 (B)德國 (C)英國 (D)義大利
9. 下列哪一項不是中間商所能帶來的好處？
(A)使製造商不必自己單獨面對所有的客戶，減少溝通的成本
(B)製造商可以將售價訂的較高
(C)提供下游客戶一次購足的便利性
(D)減少下游客戶的庫存
10. 平衡計分卡當中，哪一個構面為其他構面的目標提供基礎架構，是驅動其他構面績效的動力？
(A)學習與成長構面 (B)策略構面 (C)組織結構構面 (D)顧客構面
11. 下列何者係要求應徵人從事與實際僱用後之真實工作環境工作項目？
(A)筆試 (B)面談 (C)工作模擬 (D)背景查核
12. 下列那一個是描述工作所需的技能、教育程度和工作經驗？
(A)員工調查 (B)廣告預算 (C)工作規範 (D)員工分析

13. 下列哪一種選才方式最有可能造成偏見？
(A)口試 (B)申請表 (C)藥物測試 (D)性向測驗
14. 所謂的「以偏概全」是指在績效評估中，所出現的哪一種錯誤？
(A)寬嚴問題 (B)集中趨勢 (C)暈輪效應 (D)主管的私心
15. 下列何種市場區隔方法較不明顯可見？
(A)地理區隔 (B)人口區隔 (C)心理區隔 (D)行為區隔
16. 以消費者之知識、態度、使用狀況或對產品之反應來區隔者為？
(A)地理區隔 (B)人口區隔 (C)心理區隔 (D)行為區隔
17. 父母親的消費偏好會影響到下一代是屬於何種影響消費者行為？
(A)心理影響 (B)社會影響 (C)文化影響 (D)情境影響
18. 服務品質構面強調服務業者立即提供服務之能力者為？
(A)可靠性 (B)反應性 (C)確定性 (D)同理心
19. Katz認為，企業各階層的管理者均需具備的能力為：
(A)技術能力 (B)組織能力 (C)人際關係能力 (D)概念化能力
20. 下列何者被稱為「科學管理之父」？
(A)泰勒 (B)大前研一 (C)費雪 (D)巴納德
21. 下列何者不屬於企業內部利害關係人？
(A)股東 (B)工會 (C)管理人員 (D)董事
22. 當企業面對用戶抱怨時，第一時間應該如何處置？
(A)確認問題 (B)找出帶頭抱怨者 (C)大事化小 (D)確認決策準則
23. 甘特圖作為專案管理的工具，其橫軸為：
(A)活動 (B)時間 (C)預算 (D)人數
24. 目標管理（Management by Objectives）最早是由誰提出？
(A)賽蒙（Simon） (B)韋伯（Weber） (C)泰勒（Taylor） (D)杜拉克（Drucker）
25. 某建設公司為擴大營收，投入餐廳、超市經營，此種公司層級的經營策略屬於：
(A)產品發展策略 (B)市場滲透策略 (C)多角化策略 (D)差異化策略
26. 在全球市場進入的模式中，下列何者承擔的風險最大？
(A)獨資經營 (B)合資經營 (C)代理或加盟 (D)策略聯盟
27. 在管理決策過程將問題分為結構化與非結構化兩類，下列有關非結構化問題的敘述何者有誤？
(A)屬於高階管理問題 (B)通常需要客製化解決方案
(C)通常目標清楚明確 (D)需要較長的處理時間

28. 下列何者不是群體決策的缺點？
(A)成本高效率差 (B)容易出現「芝麻原則」
(C)產生「搭便車效應」 (D)集思廣益且較為客觀
29. 依照馬斯洛 (Maslow) 的需求層次理論，剛畢業的社會新鮮人在沒有家人能給予經濟支援下，最想滿足的是何種需求？
(A)生理需求 (B)社會需求
(C)尊重需求 (D)自我實現需求
30. 根據赫茲伯格 (Herzberg) 的雙因子理論，下列何者屬於激勵因子？
(A)薪酬 (B)工作本身 (C)人際關係 (D)公司政策
31. 下列有關魅力型領導的敘述，何者有誤？
(A)魅力領導者能善加運用自己的優點
(B)魅力領導者具有願景
(C)魅力領導者擁有將願景傳遞給追隨者的能力
(D)魅力領導在任何情境下都有效
32. 在費德勒 (Fiedler) 的「情境模式」中，當處在最有利的領導情境下，適合使用哪種領導方式所獲績效較高？
(A)關係導向 (B)授權型 (C)任務導向 (D)參與型
33. 百貨公司舉辦購物滿額送贈品或現金，這是屬於行銷組合4P中的哪一項？
(A)產品 (B)推廣 (C)通路 (D)定價
34. 哪一種溝通模式較有能力去處理複雜的訊息？
(A)郵件 (B)傳真 (C)電話 (D)面對面交談
35. 「農藥未檢出」的品質認證是屬於哪一種控制？
(A)事前控制 (B)即時控制 (C)事後控制 (D)內部控制

貳、複選題【15題，每題2分，共30分】

36. 匯率對於企業的經營有何影響？
(A)將影響企業至海外投資的成本
(B)將影響貿易商進出口的利潤
(C)將會影響企業原物料進口的成本
(D)將會影響國際融資的利息成本
37. 下列哪些屬於企業的利害關係人(stakeholders)？
(A)股東 (B)顧客 (C)社區居民 (D)員工
38. 下列哪些資訊非關人口統計資料？
(A)雙薪家庭 (B)政府法規 (C)石油價格 (D)婚姻狀況

39. 下列哪些是採取由「公司內部」招募員工的優點？
(A)成本低 (B)可注入大量新血
(C)新人訓練時間縮短 (D)對組織較熟悉
40. 下列哪些屬於品質管理的工具？
(A)甘特圖 (B)柏拉圖 (C)魚骨圖 (D)管制圖
41. 下列哪些是群體決策的技術？
(A)線性規劃 (B)名目團體法 (C)腦力激盪法 (D)德菲法
42. 組織設計的內容包括下列哪些事項？
(A)工作職能設計 (B)管理風格設計 (C)組織結構設計 (D)工作流程設計
43. 下列哪些因素是企業可以進行大量生產的有利條件？
(A)分工 (B)引進機械設備 (C)產品標準化 (D)客製化
44. 企業的功能除了生產、財務、人事外還應具備？
(A)組織 (B)行銷 (C)戰略 (D)研發
45. 在行銷管理的促銷（Promotion）功能中，常見的促銷工具有：
(A)廣告 (B)電視劇曝光 (C)通路管理 (D)公共關係
46. 企業進行策略規劃時經常採用「SWOT分析法」，其中針對外部環境評估的是：
(A)優勢（S） (B)機會（O） (C)劣勢（W） (D)威脅（T）
47. 下列何者屬於企業的無形資產？
(A)專利權 (B)應收帳款 (C)商標 (D)預付貨款
48. 下列有關群體與團隊的敘述，正確者有哪幾項？
(A)團隊成員間常具有高度互賴與互助
(B)群體沒有目標，團隊有目標
(C)所有團隊成員都是群體，但群體不一定是團隊
(D)當群體成員發展出對群體的高度認同時，群體便可稱為團隊
49. 下列哪些方法對企業建立顧客忠誠度有幫助？
(A)以大數據分析顧客消費喜好，精準推送產品資訊
(B)提供超乎顧客預期的消費及服務體驗
(C)提供重複消費顧客積分、集點或折扣等酬賞
(D)不斷以低於市場行情價格吸引更多顧客
50. 目標管理應包含的要素有哪些？
(A)明確目標 (B)期限明確 (C)員工要參與決策 (D)成果檢視