



台灣自來水股份有限公司

115 年評價職位人員甄試試題

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

應試科目：專業科目A-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，作答前應先自行檢查答案卡、入場編號、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，該節不予計分。
- ② 答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場編號及條碼，亦不得書寫應考人姓名、入場編號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、污損、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，或將答案卡污損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ⑤ 單選題請選出一個最適當答案，答錯不倒扣分數，以複選作答或未作答者，該題不予計分；複選題每題有4個選項，其中至少有2個是正確答案，各題之選項獨立判定，所有選項均答對者，得該題全部分數；答錯k個選項者，得該題 $(4-2k)/4$ 之題分；所有選項均未作答或答錯多於二個選項(二個以上)者，該題以零分計算。
- ⑥ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器：不限廠牌、型號，功能以不超出 $+$ 、 $-$ 、 $\times$ 、 $\div$ 、 $\%$ 、 $\sqrt{\quad}$ 、MR、MC、MU、M+、M-、GT、TAX+、TAX-之運算為限；其他具有文數字編輯、發聲、振動、記憶儲存、內建程式、外接插卡、通訊或類似功能之計算工具一律禁止使用，且不得發出聲響。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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)響後，若未繳交答案卡者，該節以零分計。繳卷時，應經監試人員驗收後始得離場。

標準答案公告
僅供參考

壹、單選題【35題，每題2分，共70分】

- A1. 企業經營之基本目標是：
(A)營利 (B)生產 (C)公益 (D)回饋
- D2. 下列何者不是企業的利害關係人？
(A)顧客 (B)供應商 (C)股東 (D)企業本身
- B3. 員工為精進自我能力，至外部機構進行能力的提升與學習，此訓練的方式為：
(A)在職訓練 (B)職外訓練 (C)職前訓練 (D)接班訓練
- C4. 下列何者為外部招募的管道？
(A)集團內職缺公告 (B)同仁內舉推薦
(C)就業仲介機構 (D)繼任、接班人計畫
- D5. 企業生產的過程，是資源的投入，經過轉換後，有實質的產出，其中投入的資源不包括？
(A)原物料 (B)人力 (C)資金 (D)商譽
- B6. 在全球化階段初期，企業為了在不同國家快速擴張、降低成本並提高效率，其產品特徵是：
(A)精緻化 (B)標準化 (C)在地化 (D)差異化
- A7. 下列關於行銷組合4P的敘述，何者錯誤？
(A)促銷是指產品的成本價格的估算與折扣設計
(B)通路是指產品該透過什麼方式及管道送到消費者手中
(C)產品包含產品的品質、設計與功能
(D)價格是指考量成本、競爭者價格後所訂定的賣價
- C8. 在市場分析中，發現年輕族群逐漸從現金支付轉向電子支付，故業者提供QR Code讓民眾可以掃碼付款。此現象是屬於：
(A)科技因素 (B)經濟因素 (C)社會因素 (D)政治環境
- B9. 有關社群行銷與傳統行銷之敘述，何者正確？
(A)傳統行銷未使用數位工具
(B)社群行銷具備雙向互動之特性
(C)傳統行銷強調即時互動與消費者參與
(D)採用社群行銷後，可不需再做產品市場調查
- A10. 企業透過科學的方法，有目的地、系統地搜集、紀錄、整理有關市場訊息，了解市場現狀與發展趨勢，可稱為：
(A)市場分析 (B)購買行為分析
(C)產品生命週期分析 (D)生活型態調查
- C11. 誠信經營、不欺騙、不隱瞞，尊重並保護客人隱私、不洩漏個資，是符合哪個倫理？
(A)勞資倫理 (B)工作倫理 (C)市場倫理 (D)管理倫理

- B12. 某手搖杯品牌營收連年穩定，總部將經營策略轉為品牌形象與忠誠度的維持，表示品牌是屬於哪個時期？
(A)成長期 (B)成熟期 (C)衰退期 (D)導入期
- D13. 在企業風險評估中，某專案項目於風險矩陣顯示具有高損失、高發生頻率的特性，但企業可選擇停止該項目的執行。請問企業最適合採取何種風險管理策略？
(A)風險轉嫁 (B)風險降低 (C)風險自承 (D)風險規避
- C14. 企業以提供獨特的產品或服務，且能被消費接受與買單，形塑出企業的品牌形象，此經營策略為：
(A)成本領導策略 (B)顧客導向策略 (C)差異化策略 (D)標準化策略
- A15. 若在BCG矩陣中，某集團飲料事業單位是屬於「低市場成長率、低市場占有率」，通常會建議採取何種執行策略？
(A)縮減營運策略 (B)整合策略 (C)產品多角化策略 (D)市場發展策略
- B16. 在104徵才平台中，於職缺記載的工作內容描述包括工作職稱、工作任務、工作職責、工作地點、工作條件等文件，稱之為：
(A)工作任務書 (B)工作說明書 (C)工作規範書 (D)工作保證書
- C17. 部門主管提出明確部門願景與目標，透過制度建構與教育訓練，使員工具備專業能力與共同價值觀，進而凝聚團隊向心力來達成。請問此主管的領導風格為何？
(A)交易型領導 (B)支援型領導 (C)轉換型領導 (D)放任型領導
- B18. 關注人員的工作內容，以降低出錯率並維持品質，是屬於平衡計分卡中哪項衡量構面？
(A)顧客 (B)內部程序 (C)財務 (D)學習與成長
- D19. 小明進到創客科技公司擔任基層作業員，他發現主管每天都會核對當日的生產數量。請問這種確保實際活動與計畫目標相符的管理功能稱為什麼？
(A)規劃 (B)組織 (C)領導 (D)控制
- B20. 在豐收農場工作的小李，雖然工作認真，但因為長期重複同樣的播種動作感到厭煩。主管隨後安排他去學習收割與包裝，這屬於：
(A)工作擴大化 (B)工作輪調 (C)工作豐富化 (D)工作簡化
- A21. 陽光咖啡店正在進行財務評估，他們算出若每日賣出100杯咖啡，其總營收剛好等於總成本。這100杯被稱為：
(A)損益兩平點 (B)邊際貢獻 (C)安全毛利 (D)獲利指數
- A22. 在大數據時代，捷運百貨透過分析會員的購買清單，成功預測出準媽媽預產期並精準推播尿布廣告。這種經營資源稱為：
(A)資訊資本 (B)人力資本 (C)實體資本 (D)社會資本
- D23. 某跨國飲品公司涼爽一下計畫進入A國，但該國法令規定外商不得持有過半股份。該公司決定與當地企業共同出資成立新公司。這稱為：
(A)授權生產 (B)加盟連鎖 (C)契約製造 (D)合資

- A24. 綠野連鎖超市的王經理表示，企業應該要在追求獲利的同時，也要考慮到對環境保護與社會發展的貢獻。這屬於下列哪一種概念？
(A)企業社會責任 (B)利潤極大化 (C)規模經濟 (D)競爭優勢
- B25. 大山家具行的老闆將店面區分為沙發區、床墊區與餐桌區，各區指派專人負責。這種依據產品特性來劃分組織部門的方式稱為：
(A)顧客部門化 (B)產品部門化 (C)功能部門化 (D)矩陣部門化
- C26. 極速物流公司最近面臨司機大量離職，人資部門開始分析工作內容並列出司機應具備的條件。請問記錄「職位所需任用資格」的文件稱為：
(A)工作說明書 (B)績效評估表 (C)工作規範 (D)招募廣告
- B27. 在奇幻玩具出任執行長的王女士認為，所有的管理活動應該以客戶的需求為起點，甚至願意為了客製化而調整生產線。這反映了哪種觀點？
(A)生產導向 (B)行銷導向 (C)銷售導向 (D)社會導向
- B28. 在快捷電子的薪酬制度中，員工領取的獎金多寡是根據其所在的團隊是否達成年度減排目標來決定。這主要是為了激發：
(A)生理需求 (B)外在動機 (C)成就動機 (D)歸屬感
- C29. 永保汽車修理廠引進了一套新的零件掃描系統，雖然老員工反對，但廠長決定讓大家參與系統測試來減少反彈。這在變革管理中屬於：
(A)談判與協議 (B)教育與溝通 (C)參與與投入 (D)強制執行
- C30. 威爾科技為了確保每一批出廠的晶片都沒有瑕疵，在製程結束後會進行百分之百的抽檢。這種控制時機屬於：
(A)事前控制 (B)事中控制 (C)事後控制 (D)預饋控制
- D31. 新世紀製衣的老闆林先生非常看重公平性。若小張發現自己加班時數比小李多，領的獎金卻一樣，根據亞當斯的公平理論，小張最可能：
(A)更加努力工作 (B)主動要求減薪
(C)要求增加小李的工作量 (D)減少自己的投入
- D32. 卓越顧問公司建議客戶利用五力分析評估產業吸引力。當產業中的供應商數量極少且具備壟斷地位時，該產業：
(A)吸引力增加 (B)競爭壓力減少 (C)完全競爭化 (D)吸引力減少
- B33. 極致通訊發現其智慧型手機在市場上的成長速度已經放緩，但市占率極高，能為公司帶來大量現金。在BCG矩陣中，這屬於：
(A)明星產品 (B)金牛產品 (C)問號產品 (D)瘦狗產品
- D34. 在典範電機裡，員工小趙常私下抱怨制度，主管林經理決定不理會他，也不給予任何關注，久而久之小趙就不再抱怨了。這是應用了：
(A)正增強 (B)負增強 (C)懲罰 (D)削弱
- C35. 根據波特的競爭策略理論，如果誠心文創選擇只服務金字塔頂端的極小眾收藏家，這屬於：
(A)成本領導策略 (B)差異化策略 (C)集中化策略 (D)多角化策略

貳、複選題【15題，每題2分，共30分】

ABCD36.在企業管理中，管理功能為何？

- (A)控制 (B)領導 (C)組織 (D)規劃

ABCD37.人力資源管理單位可由哪些面向來評估訓練效果？

- (A)行為 (B)反應 (C)績效 (D)學習

ABD38.在行銷管理中，STP代表的是：

- (A)市場區隔 (B)目標市場 (C)促銷 (D)定位

ABD39.企業社會責任主要內涵包括：

- (A)利害關係人 (B)政府及社區
(C)生產效率及降低成本 (D)環保及慈善

AC40.下列何者是產品進入成長期的主要特性？

- (A)銷售快速成長 (B)需大量產品曝光
(C)競爭者增加 (D)利潤低甚至虧損

BD41.下列何者為企業使用資訊科技進行資料分析之技術？

- (A)社群平台創建與經營 (B)AI與大數據分析
(C)電商平台系統 (D)雲端運算與演算法應用

ABC42.下列何者是企業常見績效評估的方式？

- (A)360度評估法 (B)關鍵事件評估法
(C)排序法 (D)工作分析法

CD43.現今許多公司面臨經營不順而被迫採取汰減工作人力或重新組織人力結構，其汰減的方式有：

- (A)工作輪調 (B)多工能力培養 (C)解雇與資遣 (D)提早退休

BC44.宏大建設公司承辦大型公共工程，專案經理發現在地居民抗議施工噪音與粉塵。從企業社會責任角度，該公司應採取哪兩項行動？

- (A)不理會抗議繼續趕工 (B)設置隔音牆與灑水系統
(C)舉辦說明會與補償方案 (D)提告抗議民眾妨害名譽

CD45.某百貨公司為了提升週年慶業績，推出會員點數加倍與滿額抽汽車活動。從行銷組合觀點，這主要涉及哪兩個策略要素？

- (A)通路（擴增實體店面） (B)產品（開發新商品）
(C)推廣（會員與抽獎活動） (D)價格（促銷與折扣）

BD46.小林剛升任大華食品公司的產線組長，他發現員工經常遲到、工作士氣低落。若從管理功能的角度，小林首先應執行哪兩項基本任務？

- (A)進行員工教育訓練 (B)制定明確的工作規則與目標
(C)計算生產成本與利潤 (D)建立獎懲與考勤制度

CD47.品佳生技公司的新任總經理發現，各部門間經常互推責任、資訊不流通。要改善這種情況，可採用哪兩種組織溝通與協調機制？

- (A)禁止部門間私下聯繫
- (B)要求所有公文都需總經理簽核
- (C)建立內部資訊共享平台
- (D)設立跨部門專案小組

BC48.文創公司「島嶼故事」的創意總監發現，團隊成員常因想法不同而激烈爭執，導致進度落後。請問有效的團隊管理應包含哪兩種作法？

- (A)壓制所有反對意見以加速決策
- (B)建立討論規則與衝突調解機制
- (C)鼓勵建設性衝突與多元觀點
- (D)解散團隊由總監一人設計

AC49.志遠3C賣場的店長發現，倉庫裡庫存很多賣不掉的舊款手機，但新款熱門商品卻經常缺貨。請問這家店在存貨管理上可能缺乏哪兩種做法？

- (A)定期盤點與ABC分析
- (B)提高所有產品的訂貨頻率
- (C)預測銷售趨勢與安全庫存設定
- (D)全面改用即時生產系統

BD50.全球晶片短缺，永達電子被迫重新議訂供應商合約。請問在採購管理中，該公司除了價格以外，還應重視哪兩個供應鏈風險控管要素？

- (A)供應商辦公室的坪數
- (B)供應商所在國的政治穩定性
- (C)供應商老闆的生日
- (D)供應商的產能彈性

標準答案公告
僅供參考