



台灣自來水股份有限公司

112 年評價職位人員甄試試題

甄試類別：業務類、業務類(限身心障礙者報考)、業務類(限原住民族報考)、業務類-抄表人員、業務類-抄表人員(限原住民族報考)、行政類、行政類(限原住民族報考)、行政類(限身心障礙者報考)

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、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，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，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。
- 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。

試題公告
僅供參考

壹、單選題【35題，每題2分，共70分】

- ESG所表示的三個概念中，其中有關勞工關係、人權、社會參與等議題指的是哪個概念？
(A)社會責任 (B)環境保護
(C)內部控制 (D)公司治理
- 在平衡計分卡(Balanced Scorecard)的績效衡量構面中，下列哪一選項是以股東的觀點，來訂定滿足股東要求的財務指標？
(A)學習與成長構面 (B)顧客構面
(C)財務構面 (D)企業內部流程構面
- 企業教育訓練實施的程序第一個步驟為？
(A)需求分析 (B)學員、環境與工作分析
(C)訓練設計 (D)訓練評估
- 哪一種績效評估在設立績效評估標準時，是由主管與員工共同討論之後決定的？
(A)排列法 (B)座標式評等法
(C)直接指標評估法 (D)目標管理法
- 哪些內容必須在需求規劃說明書中詳細載明？①專案介紹 ②專案需求規劃指引 ③功能需求條件 ④廠商資格條件 ⑤系統評選的行政程序
(A)①②③④ (B)②③④⑤
(C)①③④⑤ (D)①②③④⑤
- 要求所有行銷組合的管理或決策元素，必須相互搭配與協調以發揮綜效(Synergy Effects)，而能有利於提供公司的績效，稱為何種行銷？
(A)整合行銷 (B)內部行銷
(C)外部行銷 (D)關係行銷
- 下列哪一項是工作分析的產物？
(A)組織圖 (B)工作關係圖
(C)工作說明書 (D)甘特圖
- 當客戶退回商品給賣出者時，而賣出者通常將退回物品的成本自客戶的餘額中扣除，此舉稱為？
(A)銷貨折讓 (B)銷貨退回
(C)現金銷貨 (D)賒帳銷貨
- 請依下列採購及付款循環之系統作業流程排序之 ①向供應商下採購單(訂購) ②(向供應商詢價)供應商對公司報價 ③商品驗收/入庫 ④供應商請款 ⑤公司支付款項 ⑥財務單位開立支票
(A)②①④③⑤⑥
(B)②①③④⑥⑤
(C)②①④③⑥⑤
(D)②①③④⑤⑥

10. 下列何者係以營業活動、投資活動與理財(融資)活動三個層面來表達該組織的現金如何由期初餘額演變為期末餘額？
(A)資產負債表 (B)損益表 (C)現金流量表 (D)盈餘分配表
11. 下列哪一種製造管理哲學的主要目的為追求以零缺點與減少無附加價值作業的方式來製造產品與遞送服務，而對於所有作業均強調追求品質？
(A)品質成本控制 (Quality Cost Control)
(B)及時式生產 (Just-In-Time Production,JIT)
(C)全面品質管理 (Total Quality Management,TQM)
(D)作業成本管理 (Activity-Based Management,ABM)
12. 下列哪個因素最為急迫決定資訊系統需要被汰換掉？
(A)系統處理資料時間增加
(B)企業資訊環境的標準調整
(C)系統無法進一步強化功能
(D)成本效益分析的結果不如人願
13. 下列哪一項並非運用應用軟體租賃服務，可以替企業帶來之效益？
(A)能夠持續不斷的享用企業營運所需的最新科技
(B)能將企業資源集中於核心能力上
(C)降低企業資訊整體持有成本
(D)使系統容易客製與修改
14. 下列何者可以用來分析產品價格與成本間的關係？
(A)純益率 (B)毛利率 (C)資產周轉率 (D)存貨週轉率
15. 企業的基層管理者應「最」著重於下列何項技能的養成？
(A)人際關係能力 (B)概念化能力 (C)政治能力 (D)技術能力
16. 何者是將製造廠商的運作和其供應廠商、主要中間商，以及顧客等相連結，以便強化其效率與效能？
(A)供應鏈管理 (B)生產管理 (C)行銷管理 (D)人力資源管理
17. 組織型碳盤查是依據何種規範執行溫室氣體排放量盤查登錄？
(A)ISO 14064-1 (B)ISO 14066
(C)ISO 14065 (D)ISO 14064-3
18. 下列哪一個選項是指管理者為達成目標，所採取的一系列管理活動？
(A)設計、製造、銷售、服務、維修
(B)計畫、招募、甄選、訓練、發展
(C)生產、行銷、人事、研發、財務
(D)規劃、組織、用人、領導、控制
19. 市場結構有四種，當中生產者是價格接受者，而非決定者，是指哪一種市場結構？
(A)獨占 (B)寡占
(C)完全競爭 (D)壟斷競爭

20. 企業國際市場進入模式中，哪一種模式較容易得到當地合作夥伴的知識及共享開發成本和風險？
(A)授權 (B)整廠輸出
(C)特許經營 (D)合資公司
21. 下列何者為內部升遷的特性？
(A)成本較高
(B)無法提振員工士氣
(C)同質性高、妨礙組織創新
(D)員工認同感與承諾感較低
22. 企業進行組織設計時，有不同方式；某銀行將貸款分成「房屋貸款」、「汽車貸款」、「信用貸款」、「股票/基金質押貸款」等四個部門，這樣的組織設計是根據：
(A)顧客別劃分 (B)功能別劃分
(C)流程別劃分 (D)產品別劃分
23. 在組織變革中，透過教育訓練來培養員工新能力、新觀念，來形成新的行為及改變，這是屬於下列哪一種類型的變革？
(A)技術變革 (B)結構變革
(C)文化變革 (D)人員變革
24. 企業的生產要素包括人力資源、資本資源、實體資源、資訊資源及企業家精神等五項，下列何者不屬於實體資源？
(A)原物料 (B)進銷存系統
(C)廠房設備 (D)筆記型電腦
25. 企業在進行規劃之前，通常運用內部與外部資訊進行一些預測，下列何者是屬於定量預測技術？
(A)顧客評估 (B)銷售代表意見
(C)德爾菲法 (D)經濟指標分析
26. 政府公布的景氣對策訊號為綠燈時，代表何種經濟狀況？政府應該採行何種政策？
(A)景氣活絡，應採緊縮性經濟政策
(B)景氣衰退，應採擴張性經濟政策
(C)景氣趨緩，應採緊縮性經濟政策
(D)景氣穩定，應採穩定性經濟政策
27. 以時間為橫軸，以排程的活動為縱軸所畫出的長條圖，將各個任務預定完成時間以及實際進度視覺化，以便看出實際進度與預定進度差異的生產進度控制圖為：
(A)網路要徑圖 (B)關聯分析圖
(C)價值鏈圖 (D)甘特圖
28. 當組織規模越來越大，員工人數越來越多時，組織成員傾向會投入越少的努力，此一現象稱之為？
(A)社會學習 (B)組織公民行為 (C)團體迷思 (D)社會賦閒

29. 客服部職員每月在整理顧客回饋意見時，刻意挑選出正向評價意見、規避負向評價意見，做成報告呈給上級主管審視，此種現象稱之為：
- (A)防禦性機制
 - (B)語意差異
 - (C)資訊過荷
 - (D)過濾作用
30. 飯店房務部門制定標準化的掃房及檢查流程，要求所有工作人員遵守，以確保提供每位房客高品質的住房環境，這是屬於何種類型的控制？
- (A)回饋控制
 - (B)事後控制
 - (C)事中控制
 - (D)事前控制
31. 下列何者不是產品生命週期中「成長期」的特徵？
- (A)利潤較導入期增加
 - (B)產品開始打開知名度、顧客大多是早期採用者
 - (C)類似競爭商品開始進入市場
 - (D)銷售量成長率比成熟期緩慢
32. SWOT分析提供分析方法，TOWS矩陣將四個因素進行配對，得到2 x 2項矩陣型態，發展出相對應的經營策略，其中，當產業面對威脅時，企業利用本身的優勢來克服，這是哪一種策略？
- (A)SO策略
 - (B)WO策略
 - (C)WT策略
 - (D)ST策略
33. 安索夫(Ansoff)在1957年提出「產品-市場成長矩陣」，以產品與市場為構面，描述企業的成長方向，在地餐廳業者透過不斷的開發新菜品，吸引老顧客不斷上門，此種策略稱之為：
- (A)市場滲透策略
 - (B)市場開發策略
 - (C)多角化策略
 - (D)產品開發策略
34. 規劃是管理的首要功能，迪斯勒 (Dessler) 提出規劃程序有五大步驟，步驟順序為：
- (A)分析情境→建立目標→決定可行的方案→評估各個方案→選擇並執行
 - (B)建立目標→決定可行的方案→分析情境→評估各個方案→選擇並執行
 - (C)分析情境→決定可行的方案→評估各個方案→建立目標→選擇並執行
 - (D)建立目標→分析情境→決定可行的方案→評估各個方案→選擇並執行
35. Tuckman在1977年歸納的五階段團體發展模式，此五階段的步驟順序為：
- (A)形成期→規範期→動盪期→執行期→解散期
 - (B)形成期→規範期→執行期→動盪期→解散期
 - (C)形成期→動盪期→執行期→規範期→解散期
 - (D)形成期→動盪期→規範期→執行期→解散期

貳、複選題【15題，每題2分，共30分】

36. 組織圖中所展現的組織結構我們可以得知哪些訊息？
(A)資源分派
(B)正式的報告關係
(C)明確的部門劃分
(D)溝通與協調方式
37. 有關市場區隔的定義或目的的論述，以下哪些正確？
(A)區隔的依據是購買者特性、需求或行為
(B)區隔的目的是希望同一群內的消費者對產品有類似的需求
(C)人口統計變數是最有效的區隔變數
(D)區隔是指將整個市場劃分為數群
38. 下列關於組織中關鍵績效指標(KPI)的敘述何者正確？
(A)只有基層層級才有KPI
(B)設計KPI時是由上而下
(C)設計KPI時是由下而上
(D)存在每一個管理層級
39. 以下何者屬於企業租用雲端服務所帶來的好處？
(A)不用購買與維護服務的運算設備
(B)可視每次不同的需要彈性地使用不同等級的服務
(C)為企業省下資料儲存的成本
(D)可將所有企業內部的商務決策外包
40. 下列有關流動比率敘述，何者正確？
(A)流動比率愈大代表短期償債能力愈強
(B)流動比率太小容易造成資金週轉不靈的危險
(C)流動比率越大越好，這表示企業在經營上沒有任何問題
(D)流動比率應該多大才恰當，應視產業而定
41. 相對於消費者市場，以下何者是組織市場的特色？
(A)購買者的地理分散
(B)購買者的數目較少
(C)買賣雙方關係密切
(D)交易金額較大
42. 下列哪些是對於「利害關係人」(stakeholders)正確的敘述？
(A)所有利害關係人的需求往往是一致的
(B)利害關係人指的是本身權益受到組織政策或行動影響者
(C)政府機構也是屬於企業的利害關係人
(D)企業必須設定滿足不同利害關係人的優先順序

43. 下列哪幾項是工作分析的方法？
(A)觀察法 (B)假設檢定法 (C)工作日誌 (D)結構式問卷
44. Porter提出產業結構的五力分析，是用以分析某一產業結構與競爭對手的一種工具，五力包含下列哪幾項？
(A)供應商的議價力
(B)現有同業的競爭力
(C)政府的行政能力
(D)策略夥伴的合作力
45. 彼得杜拉克(P. Drucker)所提出的目標設定SMART原則，指的是下列哪一些？
(A)目標是具體的
(B)目標是可以衡量的
(C)目標是簡單易懂的
(D)目標是有明確的截止期限的
46. 關於賽門(Herbert A. Simon)與馬曲(James March)在1978年提出的有限理性決策之說明，下列何者為是？
(A)決策者不可能評估所有可能的替代方案
(B)全然客觀、合乎邏輯，每個步驟都朝向經濟利益極大化邁進
(C)決策者收集所有相關資訊，並評估所有可能替代方案
(D)決策者在有限的方案中抉擇做出的決策還是充滿風險與不確定性
47. 組織創新可以讓企業保持產業競爭力，下列哪些因素可以促進組織創新？
(A)鼓勵正向回饋的企業文化
(B)單位間頻繁交流的組織
(C)高度制式化、集權化的組織
(D)支持訓練發展的人力資源政策
48. 有機式組織的特點為何？
(A)個人的任務經常因與他人互動而調整
(B)工作細分成較窄的任務
(C)溝通內容主要是上下級之間的指示
(D)控制、職權、溝通結構是網路式的
49. 組織承諾包含哪幾個成分？
(A)認知承諾 (B)規範承諾 (C)情感承諾 (D)持續承諾
50. 管理者可以透過哪些步驟來建立組織文化？
(A)高階管理當局的行為示範
(B)儀式、故事與符號的增強
(C)透過工作說明書中的知識和技能來篩選員工
(D)進行組織內部工作流程再造提高生產力