

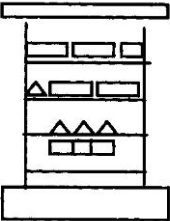
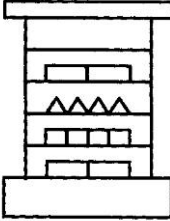
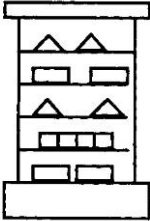
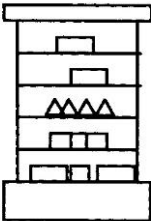
113 年度 18100 門市服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，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：

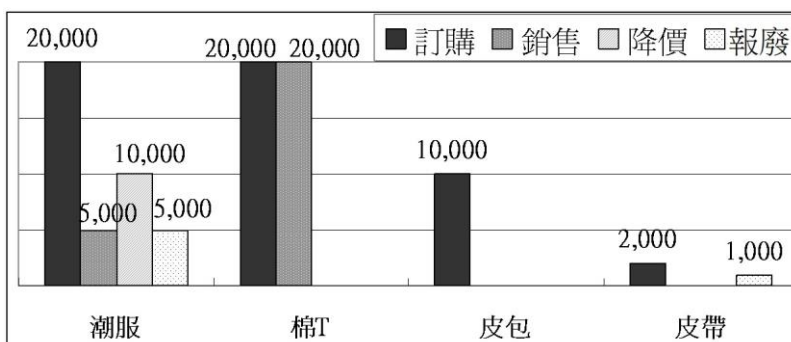
姓 名：

單選題：

1. (3) 下列何者為門市店長常用的診斷工具？ ①雷達圖 ②魚骨圖 ③檢查表 ④抽樣檢測。
2. (3) 依職業安全衛生設施規則規定，噪音超過多少分貝之工作場所，應標示並公告噪音危害之預防事項，使勞工周知？ ①85 ②75 ③90 ④80。
3. (2) 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約定授權使用限於一定之地域、時間 ②乙公司已獲授權，所以可以未經甲公司同意，再授權丙公司使用 ③約定授權使用限於特定之內容、一定之使用方法 ④要求被授權人乙公司在一定期間負有保密義務。
4. (2) 下列何者不是培養長期顧客的措施？ ①顧客情報的提供 ②委外經營 ③顧客的關係培養 ④新商品的開發。
5. (2) 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？ ①  ②  ③  ④ 。
6. (2) 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？ ①六項 ②七項 ③五項 ④八項。
7. (4) 下列何者非門市人力資源管理的功能？ ①選才 ②留才 ③育才 ④惜才。
8. (3) 以下何者為「自動販賣機」經營特性？ ①存貨成本高 ②商品價格以中高價位為主 ③自有通路的建立 ④商店定位較模糊。
9. (3) 零售商在行銷通路所扮演的角色為何？ ①公平交易 ②掌握學習曲線效應 ③增加商品和服務的價值 ④風險承擔。
10. (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服務失誤 ③顧客滿意 ④服務補救。
11. (3) 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顧客腹部高度以下的位置 ③顧客眼睛高度到胸部高度之間的位置 ④顧客胸部高度到腹部高度之間的位置。
12. (4) 下列何者不會減少溫室氣體的排放？ ①大量植樹造林，禁止亂砍亂伐 ②減少使用煤、石油等化石燃料 ③開發太陽能、水能等新能源 ④增高燃煤氣體排放的煙囪。
13. (4) 下列何者不是經營新業態成功之關鍵因素？ ①專業人才 ②業者的企圖心 ③時機掌握 ④運用過往的經驗法則。
14. (2) 下列何者不是構成顧客滿意度的要素？ ①強化商品服務、人員服務及活動設計 ②以營業數字衡量顧客對商品及服務滿意程度 ③提供豐富、齊全、優良商品及合理價格 ④提升消費者對門市的形象與商品評價。
15. (4) 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。 ①ACBEDFGH ②ADBCEFGH ③ABGCDEFH ④ABCDEFGH。
16. (1) 清潔電器類的機器設備之要領，下列何者不正確？ ①準備充量的水浸入水中除污效果較佳 ②清潔後零件須按說明書步驟先後安裝 ③清潔完須等水份乾燥才可插電源 ④清潔前將電源或開關關掉。
17. (3) 下列門市機器設備中，何者不需時常注意其溫度？ ①保溫櫃 ②空調設備系統 ③照明設備 ④冷藏、冷凍系統。

18. (4) 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。①abd ②abcde ③abe ④abde。
19. (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據理力爭 ③具同理心且善於溝通 ④儘量沉默。
20. (4) 當顧客申訴商品的灰塵很多，這是屬於何種顧客抱怨？①關於顧客服務的申訴 ②關於商品的申訴 ③關於安全的申訴 ④關於門市清潔的申訴。
21. (4) 下列何者是門市清潔較難察覺的藏垢處？①地板上的積水 ②商品上的灰塵 ③收銀櫃檯周圍的垃圾 ④冷藏櫃玻璃門上的手垢。
22. (3) 下列何者非為事業單位勞動場所發生職業災害者，雇主應於 8 小時內通報勞動檢查機構？①發生災害之罹災人數在 1 人以上，且需住院治療 ②發生死亡災害 ③勞工受傷無須住院治療 ④發生災害之罹災人數在 3 人以上。
23. (4) 下列何者非為零售業經營者的社會責任？①避免造成環境汙染 ②消費者保護 ③參與社區經營活動 ④公平競爭。
24. (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積極處理態度，挽回顧客信賴 ②正確掌握客訴原因，並即時道歉 ③處理客怨時，專心處理，暫時不用管其他顧客的感受 ④仔細傾聽不插話，讓顧客一吐為快。
25. (4) 世紀之毒「戴奧辛」主要透過何者方式進入人體？①透過雨水 ②透過呼吸 ③透過觸摸 ④透過飲食。
26. (4) 有關連鎖門市經營的特質，下列何者為非？①企業識別一致化 ②服務標準化 ③管理制度化 ④分工常態化。
27. (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商品有狀況是廠商的問題，協助消費者尋找廠商電話 ②真的還是假的？我幫您換一個新的吧 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。
28. (2) 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通知總公司〈總部〉 ②通知該店店長 ③直接通知供應商 ④默不吭聲。
29. (4) 商品配置表主要功用為何？①停電時使用 ②商品定位使用 ③商品訂購使用 ④商品陳列使用。
30. (2) 下列有關倉庫管理之敘述何者正確？①存放商品儘量緊貼牆壁以避免倒塌危險 ②清潔劑、洗衣粉與食品類不要貯放在一起以避免污染 ③倉庫日曬處須有系統整理商品再加布蓋防曬 ④環境溫度高以棧板或加高方式堆放商品以利通風。
31. (4) 清潔玻璃時，在噴上玻璃清潔劑後，應該用何者擦拭？①衛生紙 ②乾海綿 ③報紙 ④濕抹布。
32. (3) 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流程創新 ②組織創新 ③通路創新 ④服務創新。
33. (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若有異音時，可檢視機檯排水管是否堵塞 ③若溫度上升時，可檢視機檯前方是否堆積物品 ④若有異音時，可先檢視散熱器濾網是否堵塞。
34. (2) 下列項目中何者不為結帳付款之工具？①悠遊卡 ②退瓶發票 ③中獎發票 ④禮券/福利券/抵用券。
35. (2) 根據性別平等工作法規範職場性騷擾範疇，下列何者為「非」？①對僱用、求職或執行職務關係受自己指揮、監督之人，利用權勢或機會為性騷擾 ②下班回家時被陌生人以盯梢、守候、尾隨跟蹤 ③雇主對受僱者或求職者為明示或暗示之性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為 ④上班執行職務時，任何人以性要求、具有性意味或性別歧視之言詞或行為，造成敵意性、脅迫性或冒犯性之工作環境。
36. (1) 有關省水馬桶的使用方式與觀念認知，下列何者是錯誤的？①省水馬桶因為水量較小，會有沖不乾淨的問題，所以應該多沖幾次 ②因為馬桶是家裡用水的大宗，所以應該儘量採用省水馬桶來節約用水 ③選用衛浴設備時最好能採用省水標章馬桶 ④如果家裡的馬桶是傳統舊式，可以加裝二段式沖水配件。
37. (3) 下列何種零售業營業時間 24 小時全年無休？①雜貨店 ②西藥房 ③便利商店 ④電器行。

38. (2) 下列有關門市服務創新之敘述何者為非？ ①來自於市場競爭 ②無法為顧客創造價值 ③來自於顧客需求變化 ④建立於科技突破。
39. (2) 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消費者保護法 ②藥事法 ③公平交易法 ④商品標示法。
40. (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。
41. (3) 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減少員工人數，增加工時 ④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。
42. (3) 以下何者非門市員工訓練必須具備的功能？ ①傳授工作經驗提升工作能力 ②培養員工積極的工作態度 ③改變員工情緒 ④培養員工的知識與素養。
43. (2) 依職業安全衛生設施規則規定，下列何者非屬於車輛系營建機械？ ①推土機 ②堆高機 ③平土機 ④鏟土機。
44. (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。
①ACD ②BCD ③ABD ④ABCD。
45. (3) 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請顧客去找店長 ②顧客至上照給不誤 ③帶顧客去找能負責的人 ④告知顧客不可能。
46. (3) 下列何者非共同採購之優點？ ①根據消費者需求提高開發商品數量 ②提高連鎖店的商品競爭力 ③確保商品差異化，品質優良且價格適當 ④因大量採購降低採購成本。
47. (1) 下列何者不是自來水消毒採用的方式？ ①加入二氧化碳 ②加入臭氧 ③紫外線消毒 ④加入氯氣。
48. (2) 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皮帶須檢討無銷售及報廢量太高的原因 ②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 ③棉 T 訂購不足須加量 ④皮包訂購須再考量訂購無銷售的因素。



49. (3) 對待顧客應秉持的態度為何？ ①視顧客而定 ②視所給小費而定 ③誠實有信，一視同仁 ④隨自己情緒好壞而定。
50. (1) 以下門市督導的職責何者為非？ ①增加採購商品數量 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塑造門市整潔、舒適的購物環境。
51. (3) 以 DM(傳單)或型錄之方式來取代商品陳列，是屬於 ①相關性陳列法 ②縱向陳列法 ③無陳列性銷售 ④橫向陳列法。
52. (3) 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按照顧客指示裝袋 ③將小件商品裝入袋子的下層，大件商品放置袋子的上層 ④不同性質商品分開而且按照正確的順序裝袋。
53. (1) 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台語 ②客家語 ③國語 ④英語。
54. (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。
55. (3) 下列何種作法在百貨業較不恰當？ ①在入口處打招呼 ②將商品融入生活的場景中 ③在貴賓室廣播促銷資訊 ④在商店的入口處用 10 秒傳達商店的特色。

56. (1) 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犯罪未發覺前 ②犯罪未遂前 ③預備犯罪前 ④犯罪未起訴前。
57. (1) 下列何者非屬於無店鋪零售業？ ①專賣店 ②電視購物 ③郵購 ④網路購物。
58. (2) 下列何者非屬資源回收分類項目中「廢紙類」的回收物？ ①報紙 ②用過的衛生紙 ③雜誌 ④紙袋。
59. (3) 上下班的交通方式有很多種，其中包括：A.騎腳踏車；B.搭乘大眾交通工具；C.自行開車，請將前述幾種交通方式之單位排碳量由少至多之排列方式為何？ ①BAC ②ACB ③ABC ④CBA。
60. (2) 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若不慎收到偽鈔應委婉地告訴顧客，並請對方檢查，如果顧客離開後，才發現收到的是偽鈔，千萬趕快使用掉 ③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 ④多餘現金不可留置收銀機內應存放於金庫。
61. (3) 為建立良好之公司治理制度，公司內部宜納入何種檢舉人制度？ ①非告訴乃論制度 ②告訴乃論制度 ③吹哨者（whistleblower）保護程序及保護制度 ④不告不理制度。
62. (2) 下列有關商品盤點的觀念何者不正確？ ①透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品 ②盤點的主要目的在追究失職責任 ③抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌 ④營業中盤點可能會稍微影響營業。
63. (2) 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味覺活性化 ②視覺活性化 ③嗅覺活性化 ④聽覺活性化。
64. (1) 全球暖化潛勢(Global Warming Potential, GWP)是衡量溫室氣體對全球暖化的影響，其中是以何者為比較基準？ ①CO₂ ②SF₆ ③CH₄ ④N₂O。
65. (3) 下列何者不是每日門市清潔的項目？ ①垃圾桶 ②地板 ③冷氣 ④貨架。
66. (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。
67. (3) 人力資源控管的重點在於 ①精簡人力 ②人力成本最小化 ③以合理的人力成本來維持服務水準 ④提升服務品質。
68. (3) 門市推動電子支付的好處，以下敘述何者為非？ ①提高顧客忠誠度 ②減低現金交易之風險 ③減低門市人員服務流程 ④加速櫃檯結帳作業。
69. (3) 下列何者為門市的軟體？ ①招牌 ②商店外觀 ③陳列 ④裝潢。
70. (2) 如果馬桶有不正常的漏水問題，下列何者處理方式是錯誤的？ ①通知水電行或檢修人員來檢修，徹底根絕漏水問題 ②因為馬桶還能正常使用，所以不用著急，等到不能用時再報修即可 ③滴幾滴食用色素到水箱裡，檢查有無有色水流進馬桶，代表可能有漏水 ④立刻檢查馬桶水箱零件有無鬆脫，並確認有無漏水。
71. (1) 下列何者不屬於無店面零售經營？ ①便利商店 ②訪問販賣 ③直效行銷 ④網路零售。
72. (4) 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，應如何說明較佳？ ①致電至廠商詢問 ②請顧客自行於包裝上查看 ③請店長/上級處理 ④耐心解說商品特性。
73. (1) 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？ ①300 萬 ②350 萬 ③250 萬 ④400 萬。
74. (2) 下列何者非安全維修機器設備原則？ ①切斷電源 ②以濕手觸摸 ③不直接以身體接觸 ④使用適當工具。
75. (3) 關於門市報修處理作業下列敘述何者有誤？ ①簽立維修單時，應聆聽廠商維修狀況後再簽單 ②維修後之記錄應以維修單或電子檔方式留存檔案 ③設備故障時可自行拆解處理 ④廠商到場維修時應陪同處理。
76. (1) 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。 ①ABCD ②AB ③A ④ABC。
77. (3) 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便於收錢 ③便於找零 ④便於交接班。
78. (2) 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蘇打水 ②清水 ③牛奶 ④稀釋的醋。

79. (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有效期限 ④商品外包裝。
80. (4) 顧客服務系統中的「系統」指的是？ ①商品的物流管理 ②顧客滿意 ③商品銷售所使用的電腦套裝軟體 ④傳遞服務的流程和政策。

