

中華郵政股份有限公司 111 年職階人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】：專業職(二)內勤／櫃台業務【U3301-U3319】、
櫃台業務-限身心障礙人士【U3320-U3335】、
外匯櫃台【U3342-U3343】
郵務處理【U3401-U3419】

第三節／專業科目(1)：企業管理大意及洗錢防制法大意

*入場通知書編號：_____

注意：①作答前先檢查答案卡，測驗入場通知書編號、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本試卷一張雙面，四選一單選擇題共 50 題，每題 2 分，共 100 分。限用 2B 鉛筆在「答案卡」上作答，請選出一個正確或最適當答案，答錯不倒扣；以複選作答或未作答者，該題不予計分。
③請勿於答案卡書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
④答案卡務必繳回，違反者該節成績以零分計算。

【1】1.為營造健全永續發展(ESG)體系，強化我國資本市場國際競爭力，金管會啟動「公司治理 3.0-永續發展藍圖」。請問 ESG 所指的是下列何者？

- ①環境(E, environment)、社會(S, social)和公司治理(G, governance)
- ②經濟(E, economy)、科學(S, science)和成長(G, growth)
- ③經濟(E, economy)、社會(S, social)和政府(G, government)
- ④環境(E, environment)、科學(S, science)和公司治理(G, governance)

【3】2.某公司因業務擴充準備設置新門市，新門市預計的銷售量為每年 8,000 單位，目前有四個可行的備選方案，相關成本資料如【表 2】所示，請問最適的方案為何？

| 備選方案 | 每年固定成本 | 每單位變動成本 |
|------|---------|---------|
| A | 250,000 | 11 |
| B | 100,000 | 30 |
| C | 150,000 | 20 |
| D | 200,000 | 35 |

【表 2】

【3】3.有關企業的財務會計相關敘述，下列何者正確？

- ①資產 = 負債 - 業主權益
- ②負債 = 資產 - 利潤
- ③業主權益 = 資產 - 負債
- ④利潤 = 資產 + 業主權益

【3】4.有關國際組織的英文縮寫，下列何者正確？

- ① WTO 指的是關貿協定
- ② IMF 指的是世界銀行集團
- ③ CPTPP 指的是跨太平洋夥伴全面進步協定
- ④ OECD 指的是石油輸出國家組織

【3】5. A 君是企業的執行長，在經營決策上，A 君是一位悲觀主義者，【表 5】為各個行銷策略的報酬矩陣，請問 A 君會選擇哪一項策略？

| 行銷策略 | 競爭對手的行動 | | |
|------|---------|----|----|
| | 強 | 普 | 弱 |
| 甲 | 13 | 14 | 11 |
| 乙 | 9 | 15 | 18 |
| 丙 | 24 | 21 | 15 |
| 丁 | 18 | 14 | 28 |

【表 5】

【3】6.企業經常使用財務比率指標來進行績效衡量，有關常用財務比率之敘述，下列何者正確？

- ①存貨周轉率 = 稅後淨利 / 存貨
- ②投資報酬率 = 銷貨收入 / 總資產
- ③流動比率 = 流動資產 / 流動負債
- ④銷貨毛利率 = 稅後淨利 / 銷貨收入

【1】7.許多企業會使用目標管理法(Management by Objectives, MBO)來設定目標。有關目標管理法的敘述，下列何者錯誤？

- ①目標管理法由管理者設定明確的目標，並根據這些目標來評估員工績效
- ②目標管理法不只將目標視為一種控制工具，也把目標當成激勵員工的方法
- ③目標管理法包含四個元素：清楚的目標、參與式的決策、明確的期限、成果的檢視
- ④目標管理法在執行時會定期檢視進度，並回報問題點

【3】8.企業若想塑造一個有利員工創新的工作環境，下列何種做法不適當？

- ①提供員工合適的訓練
- ②任務彈性化，不制式
- ③高度的績效導向，不允許員工絲毫犯錯
- ④提供員工工作保障

【4】9.對高階管理者(Top Manager)而言，最重要的管理技能(Management Skill)通常是概念化能力(Conceptual Skill)。有關概念化能力的敘述，下列何者正確？

- ①是指必須蒐集到所有的資訊才能作決策的能力
- ②是指與企業成員融洽相處的能力
- ③是指拉攏企業成員以增加自身影響力的能力
- ④是指能將抽象或複雜的情境予以概念化的能力

【3】10.民宿老闆為旗下員工提供完善的防疫措施與用品，保護員工。這是滿足馬斯洛需求層次理論(Maslow's Hierarchy of Needs Theory)中的：

- ①生理需求
- ②社會需求
- ③安全需求
- ④尊重需求

【1】11.網購業者標榜消費者上午完成線上訂購，隔日中午前就能運送到府。您上午線上訂購了幾樣產品，很快地當天晚上就收到了宅配包裹，打開後核對產品確認無誤，請問這家網購業者符合下列何種管理的表現？

- ①高效率、高效果
- ②高效率、低效果
- ③低效率、高效果
- ④低效率、低效果

【1】12.商品進口時，當地政府依規定對進口商品課徵的稅金，稱為下列何者？

- ①關稅(Tariff)
- ②補貼(Subsidy)
- ③禁運(Embargo)
- ④配額(Quota)

【1】13.國際標準化組織針對企業環境管理制定的一系列規範與標準，降低企業營運對環境的負面影響，此標準為下列何者？

- ① ISO 14000
- ② ISO 9000
- ③ ISO 22000
- ④ ISO 45001

【1】14.下列何者非屬虛擬團隊(Virtual Team)所具備的特徵？

- ①成員常常透過面對面進行溝通
- ②成員透過各類資訊工具進行線上合作
- ③虛擬團隊通常具備有明確的共同目標
- ④虛擬團隊有時可以發展出突破性的產品或服務

【4】15.下列何者非屬控制程序(Control Process)中的步驟？

- ①衡量實際績效
- ②將實際績效與績效標準做比較
- ③採取管理行動來修正偏離或是不恰當的標準
- ④對部屬所犯的過錯進行究責

【3】16.有關「科學管理理論學者」之敘述，下列何者正確？

- ①甘特(Henry Gant)被尊稱為科學管理之父
- ②泰勒(Fredrick W. Taylor)透過影片分析提出「動素」這個概念
- ③吉爾伯斯夫婦(Frank and Lillian Gilbreth)最大的貢獻在於透過減少多餘動作來提高勞工的生產力
- ④亨利費堯(Henry Fayol)所提出的二十項管理原則至今依舊被很多管理者視為經典

【4】17.有關「藍海策略(Blue Ocean Strategy)」之敘述，下列何者正確？

- ①藍海策略是麥可波特(Michael E. Porter)所提出的理論
- ②藍海策略講求壓低成本、搶奪市占率
- ③藍海策略強調價格戰是無法避免的
- ④太陽馬戲團透過創新思考改變了市場的遊戲規則，是運用藍海策略的好例子

【2】18.有機式組織(Organic Organization)未具備下列何種特徵？

- ①規則較少
- ②正式溝通較多
- ③分權式的決策職權
- ④架構較為扁平

【3】19.有關員工招募之敘述，下列何者正確？

- ①外部招募所需花費的成本較低
- ②內部招募對於提升員工多元化組成很有幫助
- ③利用網際網路來進行招募可以觸及大量的可能人選
- ④透過員工推薦而來的可能人選往往素質較差

【3】20. BCG 矩陣中，金牛事業(cash cow)係指下列何者？

- ①市場占有率低但成長率高
- ②市場占有率低且成長率低
- ③市場占有率高但成長率低
- ④市場占有率高且成長率高

【3】21.下列何者非屬工作特性模型(job characteristics model, JCM)的五個核心構面之一？

- ①技能多樣性
- ②工作整體性
- ③重覆性
- ④自主性

【1】22.操作制約理論提出四種行為塑造方法，請問「業務員當月銷售業績達標即給予獎金」屬於哪一種？

- ①正增強
- ②負增強
- ③懲罰
- ④消滅

【1】23.下列何項企業活動屬於麥可波特的價值鏈(value chain)中的主要活動？

- ①生產製造
- ②人力資源
- ③技術發展
- ④採購

【請接續背面】

- 【2】24. P-D-C-A 管理循環的 D 係指下列何者？
①設計 design ②執行 do ③發展 develop ④診斷 diagnose
- 【3】25. 企業在招募與甄選之前應先進行工作分析(job analysis)。請問工作分析所完成的成果包括哪兩項？
①工作說明書、工作輪值表 ②工作規範書、績效評估表
③工作說明書、工作規範書 ④工作規範書、工作輪值表
- 【4】26. 負荷圖(load chart)是經過調整修改的甘特圖，其橫軸為下列何者？
①活動 ②事件發生的原因
③組織成員或各種互補性資源 ④時間
- 【3】27. 某食品公司在總經理下設有乳品事業部、麥片事業部、飲料事業部、以及食用油事業部，請問該公司使用的部門化基礎為何？
①功能別 ②顧客別 ③產品別 ④地區別
- 【3】28. 組織文化可以依注意力焦點與正式化控制傾向分為四個類型，請問下列何類型是將注意力焦點在組織的內部作業，但對成員的控制是採取較為微妙的工具，例如傳統、忠誠、承諾等，而不是正式規章或標準作業程序？
①市場文化(market culture) ②創業文化(entrepreneurial culture)
③派閥文化(clan culture) ④官僚文化(bureaucratic culture)
- 【2】29. 行銷人員為了在顧客心目中建立自己企業的品牌與其他競爭品牌不同的形象，並使顧客了解企業的產品與競爭產品的相對差異而做的努力，稱為下列何者？
①成本控制 ②產品定位 ③區隔選定 ④內部行銷
- 【4】30. 有關激勵的兩因子理論(two-factor theory)的敘述，下列何者錯誤？
①是由佛德瑞克·赫茲伯格(Frederick Herzberg)所提出
②薪水和環境屬於保健因子(hygiene factors)
③個人成長和成就感屬於激勵因子(motivation factors)
④缺乏激勵因子時，一定會讓員工對工作產生不滿足(dissatisfaction)
- 【2】31. 下列何者非屬洗錢防制法制定之目的？
①打擊犯罪 ②健全金融機構財務體系
③穩定金融秩序 ④強化國際合作
- 【3】32. 洗錢行為中所稱之特定犯罪所得，下列敘述何者正確？
①所有刑事犯罪之犯罪所得均是特定犯罪所得
②特定犯罪所得之認定，需以特定犯罪經有罪判決為必要
③特定犯罪所得包括特定犯罪而取得或變得之財物或財產上利益及其孳息
④行為人無法證明可疑資金來源時，即可認定該資金是特定犯罪所得
- 【4】33. 下列何者毋須依洗錢防制法履行洗錢防制義務？
①虛擬通貨平台及交易業務事業 ②不動產經紀業從事與不動產買賣交易有關之行為
③律師為客戶買賣不動產之行為 ④遊戲點數業者
- 【4】34. 依金融機構防制洗錢辦法規定，金融機構於何種情況時，應確認客戶身分？
①與客戶長期往來交易金額達新臺幣 1 千萬元以上
②辦理新臺幣 10 萬元以上之臨時性交易
③客戶改名時
④發現疑似洗錢或資恐交易時
- 【4】35. 依金融機構防制洗錢辦法規定，對客戶身分持續審查之適當時機，不包括下列何者？
①客戶加開帳戶時
②依客戶之重要性及風險程度所定之定期審查時點
③得知客戶身分背景資訊有重大變動時
④帳戶轉列靜止戶時
- 【3】36. 依金融機構防制洗錢辦法規定，金融機構應如何留存紀錄？
①金融機構對國內外交易之所有必要紀錄，應至少保存三年
②確認客戶身分所取得之所有紀錄，應自與客戶建立關係時起算，至少保存五年
③保存之交易紀錄應足以重建個別交易，以備作為認定不法活動之證據
④金融機構對異常交易所為之分析資料是內部參考之用，無需留存紀錄
- 【4】37. 銀行業就洗錢及資恐風險進行辨識、評估及管理，至少應涵蓋之面向，不包括下列何者？
①客戶 ②地域 ③產品及服務 ④當地犯罪態樣

- 【1】38. 銀行業應訂定防制洗錢及打擊資恐計畫，法定應包括之政策、程序及控管機制等事項，不包括下列何者？
①提升疑似洗錢交易申報之分送運用率 ②紀錄保存
③持續性員工訓練計畫 ④確認客戶身分
- 【1】39. 保險公司應訂定集團層次之防制洗錢及打擊資恐計畫，有關集團內分／子公司之法定應訂事項，不包括下列何者？
①全面性建立集團層次高風險客戶之共享資料庫
②確認客戶身分與洗錢及資恐風險管理目的所需之資訊分享政策及程序
③必要時，以集團層次要求國外分／子公司提供有關客戶及交易資訊
④對運用被交換資訊及其保密之安全防護
- 【2】40. 個人執業之保險代理人或保險經紀人，每年應至少參加多少時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程？
①無硬性規定 ② 2 小時 ③ 12 小時 ④ 24 小時
- 【1】41. 下列何者非屬保險公司防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度法定應包括事項？
①協助製作國家洗錢／資恐風險評估報告
②就洗錢及資恐風險進行辨識、評估、管理之相關政策及程序
③面對洗錢及資恐較高風險，採取強化控管措施
④監督控管防制洗錢及打擊資恐法令遵循
- 【2】42. 金融機構對現任或曾任國內外政府或國際組織重要政治性職務之客戶或受益人與其家庭成員及有密切關係之人，應該如何進行客戶審查程序？
①應予禮遇，無須進行客戶審查
②應以風險為基礎，執行加強客戶審查程序
③應通報金融監督管理委員會，由其進行客戶審查程序
④應視為一般客戶，無須特別處置
- 【3】43. 金融機構對於達一定金額以上之通貨交易，應向下列何者申報？
①金融監督管理委員會 ②財政部 ③法務部調查局 ④中央銀行
- 【4】44. 金融機構依規定申報疑似犯洗錢之罪之交易，下列何者免除其業務上應保守秘密之義務？ A. 負責人 B. 董事 C. 經理人 D. 職員
①僅 D ②僅 CD ③僅 ABC ④ ABCD
- 【4】45. 金融機構防制洗錢辦法所稱之保險業，不包括下列何者？
①保險公司 ②專業再保險公司
③辦理簡易人壽保險業務之郵政機構 ④保險經紀人公司
- 【3】46. 金融機構應定期檢視其辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，特別是高風險客戶，應至少多久檢視一次？
①每季 ②每半年 ③每年 ④每兩年
- 【4】47. 依據金融機構防制洗錢辦法定義，實質受益人指下列何者？ A. 對客戶具最終所有權或控制權之自然人 B. 由他人代理交易之自然人本人 C. 對法人或法律協議具最終有效控制權之自然人
①僅 A ②僅 AB ③僅 AC ④ ABC
- 【2】48. 銀行業之防制洗錢及打擊資恐內部控制制度，應經下列何者通過？
①總經理 ②董（理）事會 ③總稽核 ④法令遵循主管
- 【1】49. 當銀行業總公司與分公司所在地之防制洗錢及打擊資恐最低要求不同時，分公司應以下列何者作為遵循依據？
①就兩地選擇較高標準者 ②總公司所在地之標準
③分公司所在地之標準 ④就兩地選擇較低標準者
- 【3】50. 有關保險公司防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書之敘述，下列何者錯誤？
①應提報董（理）事會通過
②每會計年度終了後三個月內將內部控制制度聲明書內容揭露於公司網站
③每會計年度終了後六個月內將內部控制制度聲明書內容揭露於金管會網站
④須於金管會指定網站辦理公告申報