

桃園大眾捷運公司 104 年度第 2 次新進人員甄試

甄試職別：運務類職別

專業科目：門市服務與顧客關係管理、站務營運規劃概論

- 注意：
1. 作答前須檢查答案卷卡、准考證號、桌角號碼及應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
 2. 本試卷一張單面，選擇題20題，每題2分，皆為單選，限以2B鉛筆於答案卡上作答，並請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分；非選擇題3題，每題配分為 20分，限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，不必抄題但須標示題號。
 3. 請勿在答案卷卡上書寫姓名或與答案無關之任何文字及符號。
 4. 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣10分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
 5. 應考人若於當節測驗結束鈴(鐘)響前繳卷者，應將試題卷及答案卡(卷)併同繳回給監試人員，若未同時繳回試題卷及答案卡(卷)者，該科以零分計。

◎請勿於答案卡(卷)正反面書寫姓名、其它任何文字、編號或符號，違者該科以零分計。

壹、選擇題【第1-20題，每題2分，合計40分】

- (B) 1. 服務業服務之主要原則為？
(A)快速便利 (B)顧客滿意 (C)環境清幽 (D)設備新穎。
- (C) 2. 何謂服務品質？
(A)我們提供的服務，給予顧客適度的滿足 (B)面對任何可以改善的事務，必須先考慮到營運成本，然後才予以改進，而形成追求卓越、追求改善的企業文化。 (C)符合顧客的需求，以顧客需求為優先。 (D)要有超越自我、保持現狀與追根究底的精神。
- (D) 3. 服務業贏得顧客滿意之構成要素為
(A)商品之價值 (B)售前與售後之服務 (C)良好之企業形象 (D)以上皆是。
- (C) 4. 顧客關係管理最主要的目的。
(A)增加營運收入 (B)公司獲得良好之風評 (C)佔有市場→領導市場→永續經營 (D)減少顧客抱怨。
- (C) 5. 門市行政管理工作的主要重點。
(A)瞭解門市管理之功能與目的 (B)瞭解個人服裝儀容與應遵守之規範。 (C)了解門市一天運作的主要工作內容，能掌握工作的優先順序 (D)瞭解門市顧客關係管理作業流程與重要性。
- (B) 6. 服務業遵守職場倫理與規章之具體行動為？
(A)瞭解敦親睦鄰之意義與重要性並積極行動 (B)謹守職業分際，確實執行道德規範 (C)瞭解商圈內顧客、人文及特殊銷售習性以調整門市相關活動 (D)能確實執行櫃檯交接的各項事務與帳務管理。
- (D) 7. 門市工作人員接待顧客的行為標準之主要原則為？
(A)快速的服務，只要能將工作完成即可 (B)強調一分錢、一分貨 (C)只服務職責範圍內規定之工作 (D)對任何顧客，皆應熱誠的服務。
- (A) 8. 門市清潔管理作業之主要重點為？
(A)瞭解門市清潔範圍及週邊環境清潔對環境衛生的要求，並維持門市內、外環境之整潔 (B)瞭解商品配置的原則與執行作業程序 (C)能正確執行維持門市內環境之清潔 (D)以上皆是。
- (C) 9. 服務業如何提高顧客的滿意度？
(A)處理問題快速準確，不用情、理、法兼顧 (B)經常向顧客訴苦，博取顧客之同情 (C)了解顧客的動機，隨時解決問題 (D)舉辦促銷活動，贈送小禮品。
- (B) 10. 企業必須要充分掌握顧客關係管理之精髓，除提昇服務品質外，企業生產之產品與提供之服務，亦必須符合既有顧客及未來潛在顧客群之期待與要求。故企業必須
(A)針對不同顧客需求提供相同之產品與服務 (B)針對不同顧客需求提供不同之產品與服務 (C)只需針對特定的顧客需求提供服務即可 (D)堅持自己企業之服務原則。
- (A) 11. 依照大眾捷運法，乘客若持用失效車票或無票乘坐機場捷運線至桃園機場者，按規定除補繳票價外，並需支付票價幾倍之違約金。
(A)50 倍 (B)10 倍 (C)5 倍 (D)1 倍。
- (D) 12. 下列何種情形是民眾搭乘捷運系統所禁止之行為？
(A)在桃園大眾捷運系統車廂內吃水果，抽煙、嚼食口香糖、喝礦泉水及吃雞排。 (B)躺臥於車廂內或月台上之座椅，不聽勸阻。 (C)未經許可攜帶動物進入站區或車輛內。 (D)以上皆是。

- (C) 13. 桃園捷運公司如要經營附屬事業項目，需研擬附屬事業經營管理辦法，此辦法之核定機關是？
(A)桃園市政府 (B)桃園市政府交通局 (C)中央主管機關 (D)桃園捷運公司自行通過即可。
- (B) 14. 民眾搭乘大臺北捷運系統時，下列哪一種方式是自動售票機不接受方式？
(A)悠遊卡或一卡通儲值 (B)信用卡 (C)硬幣 (D)千元紙鈔。
- (C) 15. 桃園捷運公司如要進行票價調整，需報請哪一個單位核准定公告後方能實施？
(A)交通部 (B)行政院 (C)該公司之上級單位 (D)桃園捷運公司通過即可。
- (D) 16. 即將通車之桃園機場捷運系統屬於何種路權型態？
(A)D 型路權 (B)C 型路權 (C)B 型路權 (D)A 型路權。
- (D) 17. 依照大眾捷運法及相關法規規定，下列敘述何者有誤？
(A)經許可，可以在捷運車站內進行表演與義賣。 (B)桃園機場捷運系統提供直達車與普通車兩種服務。 (C)桃園機場捷運線完工後，應報請中央主管機關履勘後始得營運。 (D)乘客故意於車站內臥軌自殺，以致於產生列車停駛，捷運公司仍應酌給卹金或醫療補助費。
- (D) 18. 依照大眾捷運法及相關法規規定，下列敘述何者為真？
(A)桃園捷運公司應每六個月將營運狀況報請地方主管機關核轉中央主管機關備查。 (B)捷運之興建僅限於政府權責，不得委由民間推動興建。 (C)目前所設立之桃園捷運公司、大臺北捷運公司及高雄捷運公司屬於民間公司。 (D)大眾捷運公司對行車人員有嚴格訓練與管理辦法，該公司可採定期與臨時檢查方式，對行車人員之技能、體格及精神狀況進行檢查。經檢查不合標準者，該公司可逕行暫停或調整其職務。
- (D) 19. 依照大眾捷運法及相關法規規定，下列敘述何者有誤？
(A)大眾捷運系統之檢查分為定期及臨時檢查二種。 (B)大眾捷運系統營運單位需於開始營業前訂定服務指標。 (C)捷運路網跨越不相隸屬之行政區域者，由各有關直轄市、縣(市)政府協議決定地方主管機關，協議不成者，由交通部指定之。 (D)大眾捷運系統營運單位於營運期間有財產抵押或增資之行為，需經當地法院核准，方可進行。
- (B) 20. 根據捷運列車營運與管理概念，下列敘述何者不正確？
(A)列車自動操作系統係指列車行駛由中央行車控制的中控電腦控制，進行列車調度與行駛，無須駕駛人之列車行駛。 (B)自動列車監視系統(ATS)具有自動監督軌道狀況及提供防止列車碰撞與追撞功能。 (C)主管機關得依區域計畫法或都市計畫法之規定，就大眾捷運系統路線、場、站土地及其毗鄰地區，申請劃定或變更為特定專用區。 (D)大眾捷運系統開發用地屬公有者，主管機關得依大眾捷運法第七條第四項規定辦理有償撥用。

貳、非選擇題【第1-3題，每題20分，合計60分】

1. 試依序詳述如何處理：①『顧客電話抱怨』 ②『顧客信函抱怨』 ③『顧客現場抱怨』 ④『前往顧客處所處理抱怨』之技巧。
2. 為服務旅客並提供所需之資訊，大眾捷運系統營運機構應於車站公告何事項？試說明之。
3. 大眾捷運系統營運機構經營附屬事業者，應遵守之規定為何？試說明之。

【試題完】