

臺北自來水事業處暨所屬工程總隊 102 年新進職員甄試試題

甄試類科：企業管理【D9504】

甄試職別：書記

專業科目二：管理學概要（含公用事業管理、服務業管理、行銷學等）

* 請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書編號、桌角號碼、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本試卷為一張雙面，共 50 題，每題 2 分。限用 2B 鉛筆作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
③應考人得使用符合簡章規定之電子計算器，應考人測驗時於桌面上放置或使用不符規定之電子計算器，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分，電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
④答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

【3】1.公用事業為一具有法人地位的機構，因此可獨立行使權利，但不包括下列何者？

- ①對外借貸 ②進行訴訟 ③免於立法機關監督 ④締結條約

【2】2.政府獨資經營的公用事業大致可分為三種，下列何者不包括在內？

- ①行政組織式的公用事業 ②公私合營的公用事業
③特別組織式的公用事業 ④公司組織式的公用事業

【4】3.行政管理與企業管理在推行政策時，所考慮的面向有所不同，下列何者錯誤？

- ①前者以提高公共利益為優先；後者則是達成任務以及考量成本效益
②前者服務的對象是所有人民；而後者所服務的對象是顧客
③前者所提供的服務較具有一致性，後者會依顧客的需求，提供不同服務
④對前者所提供的服務不滿意時，人民可要求退貨；對後者所提供的服務不滿意時，顧客可要求退貨，更可透過民事訴訟要求賠償

【4】4.有關公用事業須保持適度獨立性之理由，下列何者錯誤？

- ①在經營上可鼓勵創新 ②在政治上可減少干涉
③在人事任命上可簡化手續 ④在財政上可免於監督

【3】5.學者 David H. Rosenbloom 指出行政管理與企業管理存有四大差異，此「四大差異」不包括下列何者？

- ①市場 ②公共利益 ③意識形態 ④主權

【2】6.有關政府行政的特質，不包括下列何者？

- ①獨占性質 ②政策要隨時改變
③政府常受到民意與政治的支持與否所影響 ④政府行政之所有權屬於全民大眾

【4】7.有關企業組織的經營重點，下述何者錯誤？

- ①生產管理 ②成本會計 ③市場研究 ④政策課責

【3】8.有關公用事業之敘述，下列何者錯誤？

- ①亦稱為公營事業 ②應適度保持獨立性
③其創造的利潤全歸事業機構所有 ④屬於獨占事業居多

【1】9.新公共管理主張政府向企業學習，就本質而言，下列何者錯誤？

- ①大政府觀點 ②新自由主義
③社會價值觀的移轉 ④重視市場機能

【4】10.就法律效力而言，公私部門組織存有差異，下列敘述何者錯誤？

- ①政府制定的法律具有權威性 ②私部門制定的規則具有限制性
③兩者的規定都有懲處效力 ④最嚴厲懲處是剝奪生命財產

【1】11.行政組織的存在是基於體現公共利益，行政人員宜優先考量下列何事項？

- ①表達和回應民眾的利益 ②政黨因素
③自由競爭 ④追求利潤

【2】12.有關行政管理的內容，下列敘述何者錯誤？

- ①其歲入也都經由稅收而來而非使用者付費
②在政府機關中，服務銷售須面對自由競爭的市場
③行政機關的運作是在法定的價格下提供服務
④其服務的標價往往屬於預算編制的例行業務

【1】13.公用事業的經營之所以遭受質疑，而主張將其民營化，主要是基於下列何種因素？

- ①欠缺績效與生產力 ②政黨因素 ③財政困難 ④缺乏政策回應力

【3】14.行政組織為公眾信託者，就有義務從事若干事項，下列何者不包括在內？

- ①促進公民參與 ②政策選擇能解決社會問題
③牟取最大利益 ④能發揮創意

【3】15.行政管理中的公共性特質不包括下列何者？

- ①公民意識 ②公正 ③競爭 ④回應

【4】16. PZB 服務缺口模式中的「缺口五」是指消費者期望的服務與認知的服務之間的差距，此缺口五稱為：

- ①顧客知識的缺口 ②品質規格的缺口
③服務傳遞的缺口 ④服務品質的缺口

【2】17.調查人員佯裝成顧客，以了解服務人員的服務品質與現場的作業流程，並考驗服務人員的反應，係為下列何者？

- ①市場調查 ②神秘訪客 ③顧客接觸 ④顧客反應

【4】18.某位顧客終其一生所能帶給企業的總淨利，係為下列何者？

- ①顧客權益 ②留客率 ③顧客忠誠度 ④顧客終身價值

【1】19.服務三角形指出服務業存在著三種行銷作為，此三種行銷作為是指下列何項？

- ①內部行銷、外部行銷、互動行銷 ②內部行銷、人員行銷、差異化行銷
③內部行銷、外部行銷、差異化行銷 ④內部行銷、人員行銷、互動行銷

【3】20.服務業在我國的產業結構的劃分為：

- ①第一產業 ②第二產業 ③第三產業 ④第四產業

【2】21.在服務企業上，將銷售成長的實現及如何達成收益性提高的成果方面的要素明示出來，並以要素關聯圖來表示這些要素的關聯性，係為下列何者？

- ①顧客利益鏈 ②服務利益鏈
③支援性服務鏈 ④生產供應鏈

【1】22.下列何者係指顧客未能在預定時間或希望時間內獲得核心服務，致使顧客產生不滿意？

- ①服務延遲 ②服務補償 ③服務回應 ④服務否認

【4】23.消費者接受服務之後，若顧客期望服務品質高於企業服務績效時，容易產生：

- ①滿意 ②知覺風險 ③知覺利益 ④不滿意

【1】24.消費者對產品的整體評估，基於其所付出和所給予之間的取捨關係，而對產品作整體的效用評估，係為下列何者？

- ①知覺價值 ②知覺利益 ③知覺犧牲 ④忠誠度

【請接續背面】

【4】25.當顧客發生不滿意時，企業採取適當的回應與行動來撫慰顧客不滿的情緒，同時也能再創造顧客再度滿意的機會，係為下列何者？

- ①客服中心 ②滿意度調查 ③服務確認 ④服務補償

【2】26.下列何者非為管理服務需求所常用的方法？

- ①提高離峰需求 ②採用排班制度 ③採用預約制度 ④提供價格誘因

【4】27.下列何者非為等候處理所使用的基本原則？

- ①不要讓顧客感覺這是不確定的等候 ②不要過度承諾等候的時間
③儘量使等候發生在服務過程中 ④不要讓顧客感覺這是公平的等候

【3】28.下列何者非為市場區隔變數中的行為變數？

- ①使用率 ②時機 ③性別 ④忠誠度

【3】29.將一個大市場依據顧客需求的差異性，區分為幾個較小的同質群體的過程，此為下列何者？

- ①市場定位 ②目標市場 ③市場區隔 ④集中定位

【4】30.下列哪種行銷方式最大的優點是可以標準化和大量生產，且由規模經濟降低銷管成本？

- ①集中行銷 ②客製化行銷 ③差異化行銷 ④無差異化行銷

【3】31.消費者的購買決策程序的步驟為何？

- ①問題確認？ 制定購買決策？ 替代方案評估？ 資訊收集？ 實際購買？ 購後行為
②問題確認？ 替代方案評估？ 資訊收集？ 制定購買決策？ 實際購買？ 購後行為
③問題確認？ 資訊收集？ 替代方案評估？ 制定購買決策？ 實際購買？ 購後行為
④問題確認？ 資訊收集？ 制定購買決策？ 替代方案評估？ 實際購買？ 購後行為

【2】32.產品、訂價、通路、推廣等行銷活動，一般稱此四個主要活動元素為：

- ①推廣組合 ②行銷組合 ③組合分析 ④行銷策略

【2】33.某知名連鎖書店挾其強大零售優勢，長期對經銷商和出版社訂定不合理的付款條件，因而引起經銷商和出版社集體抗議，聯合暫停供貨給該連鎖書店。請問這是屬於哪種衝突？

- ①水平通路衝突 ②垂直通路衝突 ③多重通路衝突 ④通路系統衝突

【3】34.果農將農產品生產之後，透過農會轉售給特約超市，再透過特約超市轉售給消費者。此通路長度為何？

- ①零階通路 ②一階通路 ③二階通路 ④三階通路

【4】35.若有相當多的顧客對某產品有高度的需求，且該產品存在著進入障礙，何種訂價方式可一開始訂定一個顧客願意支付的最高價格，再隨著產品生命週期而逐漸降低該產品的價格，以便接近更大範圍的市場？

- ①競爭導向訂價 ②滲透訂價(penetration pricing)
③知覺價值訂價(perceived-value pricing) ④刮脂訂價(skimming pricing)

【4】36.下列何項企業成長策略係在現有的市場上，發展新產品或推出新產品形式來增加對現有顧客的銷售機會？

- ①多角化策略 ②市場整合策略 ③市場發展策略 ④產品發展策略

【1】37.下列何種產品適用密集性配銷？

- ①日常生活用品 ②特殊品 ③汽車 ④奢侈品

【2】38.下列何者係指品牌為產品與服務所帶來的附加價值，它會反映在消費者的看法、感受、偏好、行動等，以及產品的價格、市佔率等，可提升顧客的忠誠度及口碑效果？

- ①品牌服務 ②品牌權益 ③專利權 ④品牌組合

【2】39.小美在網路搜尋引擎鍵入「曼谷」，網頁上即出現泰國旅遊、曼谷旅館等相關廣告或連結，這種企業付費給搜尋引擎的廣告，稱為下列何者？

- ①橫幅廣告 ②關鍵字廣告 ③插播廣告 ④贊助廣告

【3】40.公司從建築外觀、內部設計、員工服裝、公司用車，到隨身的名片、宣傳品、信封信紙、贈品等，都有形象一致的圖案設計，讓公眾能輕易抓住公司的形象特徵，加深對公司的印象，這種公共關係建立的方式稱為下列何者？

- ①出版品 ②公共報導 ③企業識別標誌 ④事件行銷

【4】41.餐飲業的 199 元吃到飽，可以讓消費者覺得只要花 100 多元，就能有吃到飽的大餐，目的是讓消費者在心理上將價格歸類在比較便宜的區間之內，這種心理定價方式稱為下列何者？

- ①習慣定價 ②配套定價 ③名望定價 ④畸零定價

【3】42. Levis Strauss 公司在網路上販賣女性牛仔褲，銷售奇佳，卻引發旗下的代理商聯合抵制，此為哪一種型態的通路衝突？

- ①水平通路衝突 ②垂直通路衝突 ③多重通路衝突 ④單一通路衝突

【2】43.服務具有傳送時間的限制，故有供應容量的限制與需求的波動性。若供過於求，形成離峰時段；若求過於供，形成尖峰時段。不論供過於求或是求過於供，對服務業都會產生不必要的損失。此種服務的特性乃是：

- ①無形性 ②不可儲存性 ③易變性 ④有形性

【2】44.在產品生命週期的哪一個階段，企業之前的推廣活動與通路鋪貨開始產生效益，產品打開了知名度並獲得消費者的接納，銷售快速增加，利潤也大有斬獲？

- ①導入期 ②成長期 ③成熟期 ④衰退期

【4】45.在新產品開發過程的哪一個階段，將評價不錯的產品概念交由研究發展或生產部門製作成實體產品，即產品原型，以進行測試？

- ①構想篩選 ②概念發展與測試
③行銷方案與商業分析 ④產品發展與測試

【3】46.在商店內的人潮聚集之處，或是接近收銀機附近陳列的產品，如雜誌、巧克力、特價品等，幾乎都是下列何者？

- ①選購品 ②特殊品 ③衝動品 ④緊急品

【2】47.在衡量消費者心理統計變數的技術上，最有名的首推美國 SRI Consulting Business Intelligence 公司所發展的 VALS 系統，VALS 系統衡量的是消費者的何種變數？

- ①人格特質與教育 ②價值觀與生活型態
③家庭生命週期與年齡 ④反應層級與使用率

【1】48.某印刷廠向某電腦公司購買了一批電腦設備，電腦公司則將名片、海報、手冊的印製工作交給印刷廠來做，這種組織市場常出現買賣雙方互相購買對方產品的現象，稱為：

- ①互惠購買 ②專業購買 ③系統購買 ④直接購買

【2】49.消費者在購買了昂貴、重要的產品之後，或者購買的產品出現一些問題之後，因懷疑自己的選擇是否正確，其他的抉擇是否更好等，而產生的心理上的失衡和壓力，稱為：

- ①顧客滿意度 ②認知失調 ③涉入程度 ④社會角色

【3】50.實驗設計是進行何種研究最主要的研究方法？

- ①探索性研究 ②敘述性研究
③因果性研究 ④趨勢性研究