



台灣自來水股份有限公司

114 年評價職位人員甄試試題

甄試類別：營運士業務類-抄表人員、營運士業務類、營運士業務類(限原住民族報考)、營運士業務類(限身心障礙者報考)、營運士行政類、營運士行政類(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，該節不予計分。
- 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，也切勿使用立可白或其他修正液。
- 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：不限廠牌、型號，功能以不超出 $+$ 、 $-$ 、 \times 、 \div 、 $\%$ 、 $\sqrt{\quad}$ 、MR、MC、MU、M+、M-、GT、TAX+、TAX-之運算為限；其他具有文數字編輯、發聲、振動、記憶儲存、內建程式、外接插卡、通訊或類似功能之計算工具一律禁止使用，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

參考答案公告

僅供參考

壹、單選題【35題，每題2分，共70分】

- A 1. 下列何者不是管理矩陣中的管理功能？
(A)財務 (B)規劃 (C)領導 (D)控制
- C 2. 下列何者是心理學家馬斯洛(Abraham Maslow)需求層次中的最基本需求？
(A)自我實現需求 (self-actualization needs)
(B)尊敬需求 (esteem needs)
(C)生理需求 (physiological needs)
(D)安全需求 (safety needs)
- B 3. 企業依據員工整年度的績效發放年終獎金，是以下列哪一原則執行之？
(A)程序正義原則 (B)分配正義原則 (C)功利主義原則 (D)基本權利原則
- D 4. 鄉下老農民自行種植水果並自行沿街販賣，請問這屬於幾階通路？
(A)三階 (B)二階 (C)一階 (D)零階
- B 5. 產品生命週期可分為四個階段，以下的順序何者正確？
(A)導入期、成長期、衰退期、成熟期
(B)導入期、成長期、成熟期、衰退期
(C)成長期、成熟期、導入期、衰退期
(D)成長期、導入期、成熟期、衰退期
- A 6. 下列哪一規劃工具可以用來計算出一家工廠原物料投入的最適組合，以獲得最大的利潤？
(A)線性規劃 (linear programming)
(B)因素分析 (factor analysis)
(C)時間序列分析 (time series analysis)
(D)計畫評核術 (program evaluation and review technique)
- B 7. 綠色企業 (greening enterprise) 需要符合4R精神，下列何者不屬於4R的元素？
(A)Reduce (B)Remark (C)Recycle (D)Regeneration
- D 8. 下列何者不是建立國際貿易障礙的方法？
(A)反傾銷稅 (B)進口配額 (C)提高關稅率 (D)進口補貼
- C 9. 流動比率可以用來推測企業償還短期負債的能力，下列流動比率的計算，何者正確？
(A) $(\text{流動資產}-\text{存貨})/\text{流動負債}$
(B) $(\text{流動負債}-\text{存貨})/\text{流動資產}$
(C) $\text{流動資產}/\text{流動負債}$
(D) $\text{流動負債}/\text{流動資產}$
- D 10. 下列何者不是「平衡計分卡 (balanced scorecard)」四個構面之一？
(A)學習與成長 (learning and growth) (B)財務 (financial)
(C)內部作業程序 (internal business process) (D)主管機關 (competent authority)

- D 11. 景氣對策信號以五個顏色的燈號來表示，其主要目的是反應當前的經濟變動情形，下列何者不正確？
(A)藍燈表示景氣低迷 (B)紅燈表示景氣熱絡
(C)黃紅燈表示注意性燈號 (D)黃藍燈表示景氣穩定
- B 12. 商品組合分析方法中最常用的是波士頓矩陣 (Boston consulting group)，其縱軸表示？
(A)市場占有率 (B)市場成長率 (C)市場獲利率 (D)市場衰退率
- C 13. 企業公布的財務報表中經常出現EPS，其代表意義為何？
(A)投資報酬率 (B)營業淨利率 (C)每股盈餘 (D)本益比
- B 14. 霍桑效應 (Hawthorne effect) 是指可能影響組織工作績效的因素為下列何者？
(A)經濟因素 (B)社會及心理因素 (C)財務因素 (D)生理因素
- A 15. 下列何者不是「自由貿易協定」的特性？
(A)降低非會員國之間的貿易障礙
(B)由數個國家達成協議
(C)移除會員國間彼此的障礙
(D)促進國家間在產品的自由流動
- C 16. 下列何者不是波特(Michael Porter)教授的五力模型(five forces model)所敘述的主要構面？
(A)購買者的議價能力 (B)替代品的替代能力
(C)現有市場產品的強度 (D)潛在競爭者進入的能力
- C 17. 一位員工若要順利執行某一特定工作，必須具備的最低資格且有效執行該工作所要具備的知識、技術與能力的書面說明書，稱之為：
(A)作業計畫書 (B)行銷企劃書 (C)工作規範 (D)工作說明書
- B 18. 書店設立網站讓消費者可以直接上網購買書籍，屬於哪種電子商務的類型？
(A)C2B (B)B2C (C)B2B (D)C2C
- A 19. 企業組織在執行各種資訊系統中，所謂的CRM系統是指？
(A)顧客關係管理系統 (B)人力資源管理系統
(C)供應鏈管理系統 (D)物流管理系統
- A 20. 以下敘述，何者與生產控制無關？
(A)產品定位 (B)製造良率 (C)製造時程 (D)產品品質
- D 21. 哪一項管理功能的目的是促使企業建立分工合作的體系，提升工作效率？
(A)領導 (B)規劃 (C)控制 (D)組織
- A 22. 企業常運用PEST來分析經營的環境，下列選項何者是所謂的「P」？
(A)政治法律環境 (B)社會文化環境 (C)經濟環境 (D)科技環境
- C 23. 廠商在接到顧客訂單後，再依據顧客開設的規格進行備料與展開生產工作，稱之為？
(A)連續生產 (B)批量生產 (C)訂貨生產 (D)存貨生產
- A 24. 企業執行的資訊系統中，何謂SCM系統？
(A)供應鏈管理系統 (B)人力資源管理 (C)顧客關係管理系統 (D)物流管理系統

- C 25. 企業管理的決策程序之最後一個階段應為？
(A)選擇備選方案 (B)發展與評估可能的備選方案
(C)評估執行方案成果 (D)執行所選擇的方案
- C 26. 當消費者看到某品牌的產品就會想到該項品牌的特色為創新、流行，這種情形是品牌權益架構中的哪種構面的表現？
(A)品牌忠誠度 (B)品牌知名度 (C)品牌聯想 (D)知覺品質
- D 27. 以下敘述，何者不是小批量生產的優點？
(A)可以生產很多種類產品 (B)作業系統有高度彈性
(C)可以增加客製化程度 (D)生產成本較高
- C 28. 近年來，我國製造業的數位化和智慧化程度，已經受到工業4.0 (Industry 4.0) 相當程度的影響；請問，工業4.0是由下列哪個國家提出的經濟發展政策？
(A)英國 (B)美國 (C)德國 (D)日本
- D 29. 現代社會無論男女工作者，都可能面臨必須兼顧工作角色與家庭角色的強大壓力，而常有工作與家庭彼此衝突的感受，在企業管理的研究中稱為？
(A)家庭衝突 (B)職場衝突 (C)工作衝突 (D)職家衝突
- B 30. 某項產品目前的銷售額快速成長，利潤也隨著銷售額增加而成長，同時，正逐漸增加許多競爭者。試問，這是屬於產品生命週期中的哪一個階段？
(A)導入期 (B)成長期 (C)成熟期 (D)衰退期
- A 31. 某公司為製造一項全新產品，決定採用和原來生產技術截然不同的新技術，但可能對既有的技術產生破壞性影響；請問，此種創新模式稱為？
(A)激進式創新(radical innovation) (B)結構式創新(architectural innovation)
(C)數位創新(digital innovation) (D)漸進式創新(incremental innovation)
- B 32. 以下敘述何者屬於馬斯洛(Abraham Maslow)提出的需求層次理論之尊重需求？
(A)一種人與人情感的需求，希望和別人在一起、被別人關心、也能關懷別人
(B)當員工感受到工作和貢獻受到重視時，將更有動力工作
(C)想把個人潛能充分發揮出來
(D)人們追求安定性
- D 33. 個人試圖對自我做一番認識，瞭解自己是怎樣的人，實現所認識的自我，做自己想成為的人，把想做的事情完成。這屬於馬斯洛(Abraham Maslow)所提出的需求層次理論之哪一項需求？
(A)尊重需求 (B)安全需求 (C)社會/歸屬需求 (D)自我實現需求
- B 34. 以下關於作業程序控制之描述，何者錯誤？
(A)常用的作業程序控制的工具包括即時存貨系統、物料需求規劃、品質管理
(B)作業程序控制只能達成生產成本的降低，無法提升生產品質
(C)作業程序控制是指如何維持生產程序的監控來達成生產成本的降低
(D)作業程序控制能在所設定的時間來產出所設定的生產數量

A 35. 關於產業結構中獨佔性競爭的描述，以下敘述何者正確？

- (A) 市場由許多的小廠商組成，但不同廠商之間的产品品質和功能等面向有所差異，並非完全一致
- (B) 產業內廠商的利潤是由領導廠商的行為和廠商間彼此的互動情勢所決定
- (C) 市場由單一間供應商所佔有，廠商擁有極高的訂價權
- (D) 市場由許多的小廠商組成，提供相當高同質性的商品

貳、複選題【15題，每題2分，共30分】

BCD 36. 下列何者是企業的行銷組合（marketing mix）基本要素？

- (A) 人員
- (B) 產品
- (C) 定價
- (D) 通路

AD 37. 企業品質管理中特別強調PDCA持續改善，下列對於PDCA的描述，何者正確？

- (A) P指的是規劃（plan）
- (B) D指的是需求（demand）
- (C) C指的是挑戰（challenge）
- (D) A指的是矯正行動（action）

ABC 38. 下列何者是行銷通路的中間商？

- (A) 代理商
- (B) 批發商
- (C) 零售商
- (D) 製造商

ABCD 39. 下列何者是人力資源管理範疇？

- (A) 選才
- (B) 用才
- (C) 育才
- (D) 留才

AC 40. 美國電子商務白皮書將電子商務分成哪兩大類？

- (A) 企業對企業的電子商務（B2B）
- (B) 消費者對消費者的電子商務（C2C）
- (C) 企業對消費者的電子商務（B2C）
- (D) 消費者對企業的電子商務（C2B）

AB 41. 有關效率和效能的敘述，下列何者正確？

- (A) 效率著重於資源使用，手段為低浪費
- (B) 效能著重於目標達成，目的為高達成
- (C) 效率著重於資源使用，手段為高浪費
- (D) 效能著重於目標達成，目的為低達成

ABCD 42. 人們自行創業的主要原因有？

- (A) 環境因素
- (B) 獨立因素
- (C) 挑戰因素
- (D) 利潤因素

ACD 43. 差異行銷主要採取STP行銷，下列選項何者屬於其內容？

- (A) 產品定位
- (B) 善因行銷
- (C) 區隔選定
- (D) 市場區隔

ABD 44. 關於研發管理的敘述，下列選項何者正確？

- (A) 沒有最佳的研發模式
- (B) 必須依據資源而調整
- (C) 完全依循電腦模式來發展
- (D) 每家企業的情境皆不盡然相同

ABC 45. 關於創業和創業家精神的敘述，下列選項何者正確？

- (A) 勇於承擔風險是創業家的重要特質之一
- (B) 創業是進行企業創造價值活動的起始點
- (C) 創業活動伴隨著各項風險，無法確保每位創業者都能成功
- (D) 大企業資源較為充足，因此創業家精神對其並不重要

AB 46. SWOT分析為一種常用來進行分析和策略規劃的方法，下列關於SWOT分析的敘述，哪些選項正確？

- (A) SWOT分析強調策略配適的概念
- (B) SWOT分析強調企業應運用優勢開發外部環境機會，同時防禦自身劣勢與外部環境威脅
- (C) WT策略強調把握機會來改善自家的劣勢
- (D) SO策略強調運用自家的優勢來迴避威脅

ACD 47. 下列何者不符合企業社會責任的精神？

- (A) 工廠為節省成本，廢水未經處理，直接排放到河川
- (B) 養豬場引進廢水處理設備及符合環保的要求，處理污水和廢水
- (C) 礦場深挖後，蓄水養魚
- (D) 食品廠為了增加口感，提高產品售價，添加許多化學物質

BCD 48. 臉書（Facebook）為頗受歡迎的社交媒體，關於其敘述，下列選項哪些正確？

- (A) 僅限名人、明星、公司、機關團體可以建立粉絲專頁
- (B) 是一種可進行社群行銷的工具
- (C) 是一種虛擬電子商務模式
- (D) 使用者可於其中分享及交換資訊

BCD 49. 企業多角化經營是指企業進入與原先經營領域不同的產品市場，以下關於企業多角化經營的敘述哪些正確？

- (A) 小型企業比較容易自資本市場中獲得資金，以進行新的投資
- (B) 垂直整合會為企業帶進新的經營範疇
- (C) 透過多角化來形成綜效可以增加企業價值
- (D) 企業透過在不同產業的投資經營，可以規避因為單一產業景氣的榮枯而影響企業存活的風險

BD 50. 關於企業管理者決策程序的敘述，以下選項哪些正確？

- (A) 界定問題的用意在於問題必須完全由外部人員去發掘
- (B) 解決方案的產生，可能是來自於組織先前在面對此類問題時所提出的解決方式
- (C) 在發展各種解決方案時，僅能有一個選擇
- (D) 決策程序最後為評估執行方案之成果