

中華郵政股份有限公司 100 年從業人員甄試試題

職階／甄選類科：專業職(二)內勤／櫃台業務【98401-98407】、  
專業職(二)外勤／郵遞業務【98501-98507】

專業科目(1)：企業管理大意

※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、甄選類科是否相符，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 60 題，其中【第 1-40 題，每題 1.5 分，佔 60 分】；【第 41-60 題，每題 2 分，佔 40 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應試人得自備使用簡易型電子計算機（須不具財務、工程及儲存程式功能且按鍵不得發出聲響），應試人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，若經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分，計算機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，未繳回者該科成績以零分計算。

第一部分：【第 1-40 題，每題 1.5 分，共計 40 題，佔 60 分】

【2】1. 薛華德(Shewhart)提出之 PDCA 循環是品質管理循環，針對品質工作按 P、D、C 與 A 來進行管理，以確保品質目標之達成，並進而促使品質持續改善。其中 PDCA 係指下列何者？

- ① P：Plan，規劃／D：Design，設計／C：Check，查核／A：Action，行動
- ② P：Plan，規劃／D：Do，執行／C：Check，查核／A：Action，行動
- ③ P：Process，流程／D：Design，設計／C：Compare，比較／A：Action，行動
- ④ P：Process，流程／D：Do，執行／C：Compare，比較／A：Action，行動

【1】2. 凱茲(R.katz)認為管理者需要具備的能力中—「洞悉產業未來的發展趨勢」是屬於下列何種能力？

- ① 概念性能力
- ② 溝通性能力
- ③ 技術性能力
- ④ 人際關係能力

【4】3. 組織進行變革時，容易遭遇組織成員抗拒之可能原因中，下列敘述何者錯誤？

- ① 組織變革存在不確定性
- ② 害怕失去既得利益
- ③ 懷疑組織變革的效果
- ④ 政治背景不同

【3】4. 設立『意見箱』是組織與員工之溝通方式，下列何者為此種溝通？

- ① 下行
- ② 橫向
- ③ 上行
- ④ 縱向

【1】5. 有關臨時性勞工的管理，下列敘述何者錯誤？

- ① 盡量壓低工資
- ② 審慎規劃
- ③ 了解臨時勞工的優、缺點
- ④ 審慎評估真正成本

【3】6. 下列何者係指一種借據，發行人允諾在未來某一個特定時間償還的憑證？

- ① 股票
- ② 基金
- ③ 債券
- ④ 貨幣

【4】7. 通貨膨脹(inflation)是指一段時間內物價全面上揚的現象，通常發生在下列何種情況下？

- ① 貨幣供應量不足
- ② 經濟成長較遲緩
- ③ 經濟成長較活躍
- ④ 貨幣供應量增加太多

【3】8. 有關貨幣(Money)的特質，下列敘述何者錯誤？

- ① 易於攜帶
- ② 可以分割
- ③ 短期的使用
- ④ 穩定性

【2】9. 有關全面品質管理(Total Quality Management, TQM)之敘述，下列何者正確？

- ① 管理者必須完整授權整個 TQM 計畫之進行，並不參與干擾其執行
- ② 以顧客為焦點，建立一個有效率的 TQM 計畫
- ③ 所有的業務產品製造流程，必須依標準化作業要求，不得改變
- ④ 只要組織內主管級以上幹部都接受 TQM 相關訓練，便能執行並達成目標

【4】10. 根據赫茲伯格(Herzberg)兩因子理論，下列何者是屬於保健因子(Hygiene factor)？

- ① 他人認同
- ② 責任感
- ③ 升遷發展
- ④ 監督方式

【2】11. 存貨管理、物料需求規劃、排程管理、品質管理等管理活動，應視為下列何者？

- ① 行銷控制
- ② 生產控制
- ③ 財務控制
- ④ 研發控制

【2】12. 有關作業規劃中影響場址決策的考慮因素，下列何者錯誤？

- ① 接近原料供應與市場
- ② 投資者的喜好
- ③ 勞工與能源供給的便利性
- ④ 符合法規管制

【4】13. 行銷中的『產品包裝』，其目的除了保護產品、凸顯產品的特徵與效益之外，還有其他目的，下列何者不包括在內？

- ① 吸引消費者
- ② 展現品牌名稱
- ③ 具有廣告效果
- ④ 重複包裝可提高售價

【1】14. 馬斯洛(Maslow)的需求層級，應用在行銷管理中，強調成長與發揮自我，並給予消費者學習及強調個人品味的是下列何種需求？

- ① 自我實現
- ② 安全
- ③ 社會
- ④ 尊重

【3】15. 消費者購買程序中，下列何者位於「購買決策制定」的前一個程序？

- ① 問題/需求確認
- ② 資訊收集
- ③ 方案評估
- ④ 回饋

【3】16. 對於規劃的定義，下列敘述何者錯誤？

- ① 定義組織目標
- ② 發展全面性的計畫體系
- ③ 爭取經費的必要手段
- ④ 建立達成目標之整體策略

【4】17. 下列何項觀念認為企業在提供產品或服務時，除了滿足顧客需求也要同時顧及消費者及社會群體的整體福利？

- ① 行銷觀念
- ② 產品觀念
- ③ 銷售觀念
- ④ 社會行銷觀念

【1】18. 某手錶經銷商每年電子錶之需求為 2,500 個，若每個電子錶的年持有成本是 100 元，訂購一次的成本是 50 元。請問其電子錶之經濟訂購量(EOQ)為多少？

- ① 50 個
- ② 100 個
- ③ 250 個
- ④ 500 個

【2】19. 下列何者為管理者面臨的例行性決策？

- ① 新產品開發
- ② 品質抽樣
- ③ 興建廠房
- ④ 新市場投資

【4】20. 下列何者係將每一個生產階段所需要的原物料，在需要的時刻放入生產流程，降低不必要的存貨及無效率的活動？

- ① 看板管理系統
- ② 物流系統
- ③ 供應鏈管理
- ④ 及時生產系統

【3】21. 管理者面對新奇且非結構性問題時所做的決策係為下列何者？

- ① 例行性決策
- ② 理性決策
- ③ 非例行性決策
- ④ 非理性決策

【4】22. 企業預算編列的方式，哪種方式較符合執行人的意見且符合實際需要？

- ① 零基預算
- ② 責任中心
- ③ 由上而下
- ④ 由下而上

【2】23. 新產品上市之前，須經過新產品開發流程的許多步驟，上市前為避免產品失敗的風險，公司往往須進行下列何者？

- ① 商業化
- ② 試銷
- ③ 商業分析
- ④ 產品發展

【3】24. 汽車是透過下列何種製程，將框架、引擎、發電機及其他零組件組合而成？

- ① 連續製程
- ② 製造製程
- ③ 組裝製程
- ④ 間歇製程

【1】25. 財務報表為企業的最基本報表，企業主要的四個財務報表為何？

- ① 損益表、資產負債表、現金流量表、股東權益變動表
- ② 損益表、資產負債表、股東權益變動表、利潤預算表
- ③ 利潤預算表、資產負債表、現金流量表、股東權益變動表
- ④ 利潤預算表、資產負債表、股東權益變動表、營運預算表

【1】26. 經由工作分析來說明執行某一項工作所需的技術與能力，與能有效完成此項工作所需的人格特質與資格，此係為下列何者？

- ① 工作規範
- ② 工作說明書
- ③ 工作系統
- ④ 工作特性

【2】27. 下列何者是指利用各種非人員面對面接觸的工具，直接和消費者互動，並能得到消費者快速回應的推廣方式？

- ① 人員推銷
- ② 直效行銷
- ③ 銷售促進
- ④ 廣告

【請接續背面】

- 【2】28.某大型零售業總部管理階層，決定給予各個不同城市的商店管理者購買、標價、促銷等權力。此大型零售業的管理方式係為下列何者？  
①集權管理 ②分權管理 ③目標管理 ④賦權管理
- 【3】29.基於分工的考量，組織內部進行水平分化與垂直分化後，便形成了下列何者？  
①科層組織 ②指揮鏈 ③組織結構 ④有機組織
- 【4】30.管理人員能夠有效地監督、指揮其直接部屬的人數，係為下列何者？  
①指揮鏈 ②職權接受論 ③部門化 ④管理幅度
- 【3】31.下列何種組織模式是彙集組織內不同部門專家共同負責特殊專案，但是仍維持傳統直線與幕僚組織結構之組織？  
①網路式組織 ②跨功能團隊 ③矩陣式組織 ④官僚式組織
- 【3】32.主張人們是為了獲得報酬而工作，且此報酬是人們想要得到的且認為有機會獲得的，此種激勵理論為何？  
①公平理論 ②兩因子理論 ③期望理論 ④需求層級理論
- 【2】33.有關有機式組織的描述，下列何者錯誤？  
①溝通結構是網路式的 ②高度正式化及高度集中化的特質  
③低度集權的組織 ④決策由具有相關知識技能的人來制定
- 【4】34.企業之負債比率愈高，係表示下列何者？  
①財務槓桿率低，風險低 ②財務槓桿率高，對債權人的保障大  
③企業財務結構健全 ④企業資金來自借入資金債務多，對債權人的保障小
- 【2】35.下列哪一位學者於1962年提出「品管圈(Quality Control Circle)」？  
①大前研一(Ohmae Kenichi) ②石川馨(Kaoru Ishikawa)  
③博納德貝斯(Bernard Bass) ④麥克波特(Michael Porter)
- 【3】36.在電子商務交易中，露天拍賣網提供標售二手商品服務，係為下列何種型態？  
① B2B ② B2C ③ C2C ④ P2P
- 【3】37.下列何者非為「初級資料」的蒐集方法？  
①觀察法 ②訪談法 ③政府出版品 ④問卷調查
- 【1】38.下列何者屬於「無形資產」？  
①商標 ②銀行貸款 ③未開發土地 ④股票
- 【4】39.下列何者又稱為「酸性測試比率(Acid Test Ratio)」？  
①移動比率 ②流動比率 ③活動比率 ④速動比率
- 【2】40.下列何者非為「產品生命週期(Product Life Cycle)」的階段？  
①衰退期 ②繁榮期 ③成長期 ④成熟期

## 第二部分：【第 41-60 題，每題 2 分，共計 20 題，佔 40 分】

- 【3】41.有關 Y 理論與 X 理論的敘述，下列何者錯誤？  
① Y 理論認為將工作的心力與體力之消耗，視為遊戲與休息  
② Y 理論認為多數人具有相當的想像力與創造力  
③ X 理論認為對目標的承諾，視為對成就動機的一種獎勵  
④ X 理論認為員工在工作上不喜歡負責、寧願被人指導
- 【1】42.下列理論何者最常拿來與 PDCA 管理循環一起討論應用？  
① TQM 全面品質管理 ② MBO 目標管理 ③ JIT 及時系統 ④ KM 知識管理
- 【4】43.有關工作設計 (job design) 的說明，下列何者錯誤？  
①工作擴大化 (job enlargement) 是把工作水平地擴張  
②工作豐富化 (job enrichment) 是讓員工有更多的責任與自主權  
③工作輪調 (job rotation) 是員工每隔一段時間就換另外一種工作  
④工作分析 (job analysis) 是設計與安排工作行為與工作內容的過程

- 【2】44.流動資產除以流動負債係為下列何種比率？  
①獲利能力比率 ②流動比率 ③經營效能比率 ④槓桿比率
- 【4】45.現金流量表主要顯示三種影響現金收支的活動，下列敘述何者錯誤？  
①與營運有關的現金流量 ②與投資有關的現金流量  
③與融資有關的現金流量 ④與獲利有關的現金流量
- 【4】46.有關品管圈中的六個標準差 (6 $\sigma$ ) 的敘述，下列何者正確？  
①是指某個流程或產品的觀測值中，每百萬次的觀測值中，只容許 0.34 次錯誤  
②基層管理者應該扮演支持導入六個標準差的關鍵角色  
③六個標準差讓員工在遇見問題時，先依規定呈報，不會擅自加以變更  
④六個標準差主要是由 GE 的傑克威爾許 (Jack Welch) 倡導與推動
- 【1】47.利用符號和購買者溝通，使對方明白某一特定產品是由特定製造者所生產的，此種程序稱為下列何者？  
①品牌化 ②促銷 ③消費者關係管理 ④公共關係
- 【3】48.有關平衡計分卡 (balanced score card) 的衡量構面，下列敘述何者錯誤？  
①財務構面 ②顧客構面 ③企業外部關係構面 ④學習與成長構面
- 【3】49.有關組織再造 (reengineering) 與組織文化的說明，下列敘述何者錯誤？  
①組織文化是組織成員共享的價值觀，組織再造強調的是動態變革  
②組織再造與組織文化成為相互衝突的力量  
③組織變革優先於組織文化  
④當環境變遷而需要改革時，組織文化可能會成為組織變革的阻力
- 【2】50.企業在正常情況下，先決定需生產的產品數量，並以此數量大小決定雇用的人數、設備數量和規模，但在進行長期規劃時，必須同時考慮現有及未來的生產需求，此種規劃稱為下列何者？  
①作業規劃 ②產能規劃 ③布置規劃 ④品質規劃
- 【2】51.生產排程主要是顯示企業生產何種產品、何時生產及特定時間內需要何種資源等，下列何者非屬生產排程的工具？  
①計畫評核術 ②平衡計分卡 ③甘特圖 ④要徑法
- 【4】52.強調有系統地研究工作方法與建立工作標準，以提高生產力並使工作更容易執行的管理理論為何？  
①管理方格理論 ②行政管理理論 ③科層組織理論 ④科學管理理論
- 【3】53.若消費者對某一產品的偏好是屬於同質性偏好，則適合用何種行銷策略？  
①利基行銷策略 ②差異化行銷策略 ③無差異化行銷策略 ④個人化行銷策略
- 【2】54.詳列預估的銷貨收入、營運費用及利潤計畫，並按月或季分割，再彙總為下列何種年度預算？  
①資本預算 ②營運預算 ③現金收支預算 ④彈性預算
- 【2】55.消費品製造商若先透過批發商、再經由零售商將產品賣給消費者，此種通路稱為下列何者？  
①一階通路 ②二階通路 ③三階通路 ④直接通路
- 【3】56.下列何項管理思想是運用數學符號與方程式來解決管理的問題，從模式的建立來求取最佳解？  
①系統理論 ②權變理論 ③管理科學 ④層級結構
- 【3】57.公司每賺 1 元盈餘，股東願意以多少元來購買，稱為下列何者？  
①每股盈餘 ②股東權益報酬率 ③本益比 ④純益率
- 【1】58.某糕點公司評估擬再增加一條製造蛋糕的生產線，惟每月需支付 60,000 元租賃新設備。每盒蛋糕之變動成本為 20 元，零售價為 80 元。生產蛋糕時，為達損益兩平點，該公司每月應增加產銷幾盒蛋糕？  
① 1,000 ② 1,500 ③ 2,000 ④ 3,000
- 【4】59.企業為達成生產或銷售計畫，所從事的採購管理活動 5R，不包括下列何者？  
①適當的數量(Right quantity) ②適當的品質(Right quality)  
③適當的時間(Right time) ④適當的成本(Right cost)
- 【3】60.雲慶生技公司每年的平均存貨是\$2,000,000，若預估資金成本率為 10%，儲存成本為 7%，風險成本為 6%，請問每年的持有成本為多少？  
① \$260,000 ② \$340,000 ③ \$460,000 ④ \$540,000