

高雄市 112 學年度國中技藝教育學生技藝競賽

【商業與管理職群】技藝競賽學科題庫

一、工業安全與職業道德 (60 題)

1	(C)	請問下列何者「不是」個人資料保護法所定義的個人資料？(A)身分證號碼 (B)最高學歷 (C)綽號 (D)護照號碼
2	(D)	下列何者「違反」個人資料保護法？(A)公司基於人事管理之特定目的，張貼榮譽榜揭示績優員工姓名 (B)縣市政府提供村里長轄區內符合資格之老人名冊供發放敬老金 (C)網路購物公司為辦理退貨，將客戶之住家地址提供予宅配公司 (D)學校將應屆畢業生之住家地址提供補習班招生使用
3	(C)	對於依照個人資料保護法應告知之事項，下列何者不在法定應告知的事項內？(A)個人資料利用之期間、地區、對象及方式 (B)蒐集之目的 (C)蒐集機關的負責人姓名 (D)如拒絕提供或提供不正確個人資料將造成之影響
4	(B)	專利權又可區分為發明、新型與新式樣三種專利權，其中，發明專利權是否有保護期限？期限為何？(A)有，5 年 (B)有，20 年 (C)有，50 年 (D)無期限，只要申請後就永久歸申請人所有
5	(A)	下列有關著作權之概念，何者正確？(A)國外學者之著作，可受我國著作權法的保護 (B)公務機關所函頒之公文，受我國著作權法的保護 (C)著作權要待向智慧財產權申請通過後才可主張 (D)以傳達事實之新聞報導，依然受著作權之保障
6	(B)	受雇人於職務上所完成之著作，如果沒有特別以契約約定，其著作人為下列何者？(A)雇用人 (B)受雇人 (C)雇用公司或機關法人代表 (D)由雇用人指定之自然人或法人
7	(A)	任職於某公司的程式設計工程師，因職務所編寫之電腦程式，如果沒有特別以契約約定，則該電腦程式重製之權利歸屬下列何者？(A)公司 (B)編寫程式之工程師 (C)公司全體股東共有 (D)公司與編寫程式之工程師共有
8	(A)	受雇人於職務上所完成之發明、新型或設計，其專利申請權及專利權屬於下列何者？(A)雇用人 (B)受雇人 (C)雇用人所指定之自然人或法人 (D)雇用人與受雇人共有
9	(A)	下列關於營業秘密的敘述，何者不正確？(A)受雇人於非職務上研究或開發之營業秘密，仍歸雇用人所有 (B)營業秘密不得為質權及強制執行之標的 (C)營業秘密所有人得授權他人使用其營業秘密 (D)營業秘密得全部或部分讓與他人或與他人共有
10	(A)	下列何者「非」屬於營業秘密？(A)具廣告性質的不動產交易底價 (B)產品設計或開發流程圖示 (C)公司內部的各種計畫方案 (D)客戶名單
11	(C)	營業秘密可分為「技術機密」與「商業機密」，下列何者屬於「商業機密」？(A)程式 (B)設計圖 (C)客戶名單 (D)生產製程
12	(C)	故意侵害他人之營業秘密，法院因被害人之請求，最高得酌定損害額幾倍之賠償？(A)1 倍 (B)2 倍 (C)3 倍 (D)4 倍
13	(A)	甲公司之受雇人 A，因執行業務，觸犯營業秘密法之罪，除依規定處罰行為人 A 外，得對甲公司進行何種處罰？(A)罰金 (B)拘役 (C)有期徒刑 (D)褫奪公權
14	(D)	受雇者因承辦業務而知悉營業秘密，在離職後對於該營業秘密的處理方式，下列敘述何者正確？(A)聘雇關係解除後便不再負有保障營業秘密之責 (B)僅能自用而不

		得販售獲取利益 (C)自離職日起 3 年後便不再負有保障營業秘密之責 (D)離職後仍不得洩漏該營業秘密
15	(C)	按照現行法律規定，侵害他人營業秘密，其法律責任為：(A)僅需負刑事責任 (B)僅需負民事損害賠償責任 (C)刑事責任與民事損害賠償責任皆須負擔 (D)刑事責任與民事損害賠償責任皆不須負擔
16	(C)	企業內部之營業秘密，可以概分為「商業性營業秘密」及「技術性營業秘密」二大類型，請問下列何者屬於「技術性營業秘密」？(A)人事管理 (B)經銷據點 (C)產品配方 (D)客戶名單
17	(C)	某離職同事請求在職員工將離職前所製作之某份文件傳送給他，請問下列回應方式何者正確？(A)由於該項文件係由該離職員工製作，因此可以傳送文件 (B)若其目的僅為保留檔案備份，便可以傳送文件 (C)可能構成對於營業秘密之侵害，應予拒絕並請他直接向公司提出請求 (D)視彼此交情決定是否傳送文件
18	(A)	行為人以竊取等不正當方法取得營業秘密，下列敘述何者正確？(A)已構成犯罪 (B)只要後續沒有洩漏便不構成犯罪 (C)只要後續沒有出現使用之行為便不構成犯罪 (D)只要後續沒有造成所有人之損害便不構成犯罪
19	(B)	請問以下敘述，那一項不是立法保護營業秘密的目的？(A)調和社會公共利益 (B)保障企業獲利 (C)確保商業競爭秩序 (D)維護產業倫理
20	(A)	因故意或過失而不法侵害他人之營業秘密者，負損害賠償責任。該損害賠償之請求權，自請求權人知有行為及賠償義務人時起，幾年間不行使就會消滅？(A)2 年 (B)5 年 (C)7 年 (D)10 年
21	(A)	公務機關首長要求人事單位聘僱自己的弟弟擔任工友，違反何種法令？(A)公職人員利益衝突迴避法 (B)詐欺罪 (C)侵占罪 (D)未違反法令
22	(A)	公司負責人為了要節省開銷，將員工薪資以高報低來投保全民健保及勞保，是觸犯了刑法上之何種罪刑？(A)詐欺罪 (B)侵占罪 (C)背信罪 (D)工商秘密罪
23	(B)	A 受雇於公司擔任會計，因自己的財務陷入危機，多次將公司帳款轉入妻兒戶頭，是觸犯了刑法上之何種罪刑？(A)工商秘密罪 (B)侵占罪 (C)侵害著作權罪 (D)違反公平交易法
24	(A)	於公司執行採購業務時，因收受回扣而將訂單予以特定廠商，觸犯下列何種罪刑？(A)背信罪 (B)貪污罪 (C)詐欺罪 (D)侵占罪
25	(C)	公司的車子，假日又沒人使用，你是鑰匙保管者，請問假日可以開出去嗎？(A)可以，只要付費加油即可 (B)可以，反正假日不影響公務 (C)不可以，因為是公司的，並非私人擁有 (D)不可以，應該是讓公司想要使用的員工，輪流使用才可
26	(A)	甲君為獲取乙級技術士技能檢定證照，行賄打點監評人員要求放水之行為，可能構成何罪？(A)違背職務行賄罪 (B)不違背職務行賄罪 (C)背信罪 (D)詐欺罪
27	(C)	下列何者不屬公務員廉政倫理規範禁止公務員收受之「財物」？(A)旅宿業公關票 (B)運動中心免費會員證 (C)公司印製之月曆 (D)農特產禮盒
28	(D)	貪污治罪條例所稱之「賄賂或不正利益」與公務員廉政倫理規範所稱之「餽贈財物」，其最大差異在於下列何者之有無？(A)利害關係 (B)補助關係 (C)隸屬關係 (D)對價關係

29	(A)	行（受）賄罪成立要素之一為具有對價關係，而作為公務員職務之對價有「賄賂」或「不正利益」，下列何者「不」屬於「賄賂」或「不正利益」？ (A)開工邀請公務員觀禮 (B)送百貨公司大額禮券 (C)免除債務 (D)招待吃米其林等級之高檔大餐
30	(B)	客觀上有行求、期約或交付賄賂之行為，主觀上有賄賂使公務員為不違背職務行為之意思，即所謂？ (A)違背職務行賄罪 (B)不違背職務行賄罪 (C)圖利罪 (D)背信罪
31	(B)	為建立良好之公司治理制度，公司內部宜納入何種檢舉人制度？ (A)告訴乃論制度 (B)吹哨者（whistleblower）管道及保護制度 (C)不告不理制度 (D)非告訴乃論制度
32	(B)	檢舉人向有偵查權機關或政風機構檢舉貪污瀆職，必須於何時為之始可能給與獎金？ (A)犯罪未起訴前 (B)犯罪未發覺前 (C)犯罪未遂前 (D)預備犯罪前
33	(D)	公司訂定誠信經營守則時，不包括下列何者？ (A)禁止不誠信行為 (B)禁止行賄及收賄 (C)禁止提供不法政治獻金 (D)禁止適當慈善捐助或贊助
34	(C)	檢舉人應以何種方式檢舉貪污瀆職始能核給獎金？ (A)匿名 (B)委託他人檢舉 (C)以真實姓名檢舉 (D)以他人名義檢舉
35	(D)	我國制定何法以保護刑事案件之證人，使其勇於出面作證，俾利犯罪之偵查、審判？ (A)貪污治罪條例 (B)刑事訴訟法 (C)行政程序法 (D)證人保護法
36	(A)	下列何者「非」屬公司對於企業社會責任實踐之原則？ (A)加強個人資料揭露 (B)維護社會公益 (C)發展永續環境 (D)落實公司治理
37	(A)	下列何者「不」屬於職業素養的範疇？ (A)獲利能力 (B)正確的職業價值觀 (C)職業知識技能 (D)良好的職業行為習慣
38	(D)	下列行為何者「不」屬於敬業精神的表現？ (A)遵守時間約定 (B)遵守法律規定 (C)保守顧客隱私 (D)隱匿公司產品瑕疵訊息
39	(D)	下列何者符合專業人員的職業道德？ (A)未經雇主同意，於上班時間從事私人事務 (B)利用雇主的機具設備私自接單生產 (C)未經顧客同意，任意散佈或利用顧客資料 (D)盡力維護雇主及客戶的權益
40	(C)	身為專業技術工作人士，應以何種認知及態度服務客戶？ (A)若客戶不瞭解，就儘量減少成本支出，抬高報價 (B)遇到維修問題，儘量拖過保固期 (C)主動告知可能碰到問題及預防方法 (D)隨著個人心情來提供服務的內容及品質
41	(B)	因為工作本身需要高度專業技術及知識，所以在對客戶服務時應 (A)不用理會顧客的意見 (B)保持親切、真誠、客戶至上的態度 (C)若價錢較低，就敷衍了事 (D)以專業機密為由，不用對客戶說明及解釋
42	(B)	從事專業性工作，在與客戶約定時間應 (A)保持彈性，任意調整 (B)儘可能準時，依約定時間完成工作 (C)能拖就拖，能改就改 (D)自己方便就好，不必理會客戶的要求
43	(A)	從事專業性工作，在服務顧客時應有的態度是 (A)選擇最安全、經濟及有效的方法完成工作 (B)選擇工時較長、獲利較多的方法服務客戶 (C)為了降低成本，可以降低安全標準 (D)不必顧及雇主和顧客的立場
44	(A)	當發現公司的產品可能會對顧客身體產生危害時，正確的作法或行動應是 (A)立即向主管或有關單位報告 (B)若無其事，置之不理 (C)儘量隱瞞事實，協助掩飾問題 (D)透過管道告知媒體或競爭對手

45	(D)	以下哪一項員工的作為符合敬業精神？ (A)利用正常工作時間從事私人事務 (B)運用雇主的資源，從事個人工作 (C)未經雇主同意擅離工作崗位 (D)謹守職場紀律及禮節，尊重客戶隱私
46	(B)	如果發現有同事，利用公司的財產做私人的事，我們應該要 (A)未經查證或勸阻立即向主管報告 (B)應該立即勸阻，告知他這是不對的行為 (C)不關我的事，我只要管好自己便可以 (D)應該告訴其他同事，讓大家來共同糾正與斥責他
47	(B)	小禎離開異鄉就業，來到小明的公司上班，小明是當地的人，他應該： (A)不關他的事，自己管好就好 (B)多關心小禎的生活適應情況，如有困難加以協助 (C)小禎非當地人，應該不容易相處，不要有太多接觸 (D)小禎是同單位的人，是個競爭對手，應該多加防範
48	(C)	小張獲選為小孩學校的家長會長，這個月要召開會議，沒時間準備資料，所以，利用上班期間有空檔，非休息時間來完成，請問是否可以： (A)可以，因為不耽誤他的工作 (B)可以，因為他能力好，能夠同時完成很多事 (C)不可以，因為這是私事，不可以利用上班時間完成 (D)可以，只要不要被發現
49	(B)	小吳是公司的專用司機，為了能夠隨時用車，經過公司同意，每晚都將公司的車開回家，然而，他發現反正每天上班路線，都要經過女兒學校，就順便載女兒上學，請問可以嗎？ (A)可以，反正順路 (B)不可以，這是公司的車不能私用 (C)可以，只要不被公司發現即可 (D)可以，要資源須有效使用
50	(D)	在公司內部行使商務禮儀的過程，主要以參與者在公司中的何種條件來訂定順序 (A)年齡 (B)性別 (C)社會地位 (D)職位
51	(A)	乘坐轎車時，如有司機駕駛，按照乘車禮儀，以司機的方位來看，首位應為 (A)後排右側 (B)前座右側 (C)後排左側 (D)後排中間
52	(A)	根據消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)，下列何者正確？ (A)對婦女的歧視指基於性別而作的任何區別、排斥或限制 (B)只關心女性在政治方面的人權和基本自由 (C)未要求政府需消除個人或企業對女性的歧視 (D)傳統習俗應予保護及傳承，即使含有歧視女性的部分，也不可以改變
53	(C)	關於菸品對人體的危害的敘述，下列何者「正確」？ (A)只要開電風扇、或是空調就可以去除二手菸 (B)抽雪茄比抽紙菸危害還要小 (C)吸菸者比不吸菸者容易得肺癌 (D)只要不將菸吸入肺部，就不會對身體造成傷害
54	(D)	下列何者「不是」菸害防制法之立法目的？ (A)防制菸害 (B)保護未成年免於菸害 (C)保護孕婦免於菸害 (D)促進菸品的使用
55	(C)	有關菸害防制法規範，「不可販賣菸品」給幾歲以下的人？ (A)20 (B)19 (C)18 (D)17
56	(A)	按菸害防制法規定，對於在禁菸場所吸菸會被罰多少錢？ (A)新臺幣 2 千元至 1 萬元罰鍰 (B)新臺幣 1 千元至 5 千罰鍰 (C)新臺幣 1 萬元至 5 萬元罰鍰 (D)新臺幣 2 萬元至 10 萬元罰鍰
57	(D)	我國的專利法採行何種主義？ (A)先聲明主義 (B)先發明主義 (C)先使用主義 (D)先申請主義
58	(A)	在工業安全的相關標示中，「圓形」代表下列那一種意義？ (A)禁止 (B)說明 (C)注意 (D)警告
59	(C)	依法規定 90 分貝之勞工作業場所勞工暴露時間不得超過幾小時？ (A)4 (B)6 (C)8 (D)10

60	(B)	有關著作權的下列敘述何者錯誤？(A)撰寫碩博士論文時，在合理範圍內引用他人的著作，只要註明出處，不會構成侵害著作權 (B)在網路的部落格看到一篇文章很棒，只要註明出處，就可以把文章複製在自己的部落格 (C)將補習班老師的上課內容錄音檔，放到網路上拍賣，會構成侵害著作權 (D)在網路散布盜版光碟，不管有沒有營利，會構成侵害著作權
----	-----	--

二、專業知識 (90 題)

61	(C)	下列關於「個人電腦所使用之記憶體」的敘述中，何者是錯誤的？ (A)軟碟與磁帶均屬於輔助記憶體 (B)ROM 常用來存放系統程式 (C)ROM 中之資料僅能存入，不能被讀出 (D)電腦關機後，RAM 內部所儲存之資料會消失
62	(A)	在微電腦系統中，要安裝週邊設備時，常在電腦主機板上安插一硬體配件，以便系統和週邊設備能適當溝通，其中該配件名稱為何？ (A)介面卡 (B)讀卡機 (C)繪圖機 (D)掃描器
63	(A)	可以直接被電腦接受的語言是 (A)機器語言 (B)組合語言 (C)C 語言 (D)高階語言
64	(B)	下列何者不屬於週邊設備？ (A)印表機 (B)CPU (C)鍵盤 (D)CD-ROM
65	(D)	下列哪一項不屬於 Internet 的服務？ (A)BBS (B)WWW (C)e-mail (D)DownloadMicrosoft 公司的原版軟體
66	(B)	以「http://www.myweb.com.tw」而言，下列何者代表公司的網域？ (A)www (B)myweb (C)com (D)tw
67	(A)	下列哪一種軟體是用來作為電腦輔助教學之用？ (A)CAI (B)CAM (C)CAE (D)CAD
68	(D)	在 Microsoft Word 中，「儲存檔案」快捷組合鍵為？(A) Ctrl + V (B) Shift + S (C) Ctrl + X (D) Ctrl + S
69	(C)	以下哪一個可為圖形檔的副檔名？ (A).HTML (B).DOC (C).GIF (D).EXE
70	(C)	「校務行政管理系統」是屬於 (A)作業系統 (B)工具程式 (C)專案開發軟體 (D)驅動程式
71	(D)	下列何者為計算機的心臟，且由控制單元與算術邏輯單元所組成？ (A)ALU (B)CU (C)Register (D)CPU
72	(C)	設 B=5，C=10，則計算 A=B+C 時，控制單元是到何處取出代表 B 及 C 之值，再送到 ALU 相加？ (A)輸入單元 (B)CPU (C)記憶體 (D)輸出單元
73	(B)	在量販店內，商品包裝上所貼的「條碼(barcode)」係協助結帳及庫存盤點之用，則該條碼在此方面之資料處理作業上係屬於 (A)輸入設備 (B)輸入媒體 (C)輸出設備 (D)輸出媒體
74	(D)	以「hello@mymail.com.tw」來表示，@的左邊「hello」代表的是 (A)個人的網址 (B)個人的姓名 (C)個人的密碼 (D)個人的帳號
75	(B)	電子郵件允許你發送訊息到？ (A)只有在相同網域的使用者 (B)可以在相同或不同網域的使用者 (C)只可以發給認識的人 (D)只可以發給通訊錄上的人
76	(B)	資料傳輸時可作雙向傳輸，但無法同時雙向傳輸的傳輸方法為何？ (A)單工 (B)半雙工 (C)多工 (D)全雙工
77	(D)	在各種多媒體播放程式下，下列何種檔案非屬可播放的音樂檔案類型？ (A).mp3 (B).wav (C).mid (D).jpg

78	(D)	金融機構所提供之「提款卡」，可提供使用者進行提款之作業，則該提款卡此方面之資料處理作業上係屬於 (A)輸出設備 (B)輸出媒體 (C)輸入設備 (D)輸入媒體
79	(C)	印表機通常可以連接在主機的何處？ (A)COM1 (B)COM2 (C)LPT1 (D)GamePort
80	(B)	下列檔案中，何者不是圖片檔案格式？(A)test.bmp (B)test.mdb (C)test.gif (A)test.tif
81	(A)	在接收郵件時，若郵件上出現紅色「！」符號，表示此封郵件 (A)為「急件」 (B)帶有病毒的郵件 (C)含有「附加檔案」的郵件 (D)為「已刪除」郵件
82	(A)	繪圖機是屬於何種裝置？ (A)輸出裝置 (B)記憶裝置 (C)處理裝置 (D)輸入裝置
83	(A)	雷射印表機是一種 (A)輸出設備 (B)輸入裝置 (C)利用打擊色帶印字機器 (D)撞擊式印表機
84	(B)	下列何者之傳輸速度最快？ (A)電話線 (B)光纖 (C)同軸電纜 (D)雙絞線
85	(C)	下列何者為資料傳輸速度的單位？ (A)BPI (B)CPI (C)BPS (D)CPS
86	(C)	專有名詞「WWW」之中文名稱係指下列何者？ (A)區域網路 (B)網際網路 (C)全球資訊網 (D)電子佈告欄
87	(C)	關於「預防電腦病毒的措施」之敘述中，下列敘述何者錯誤？ (A)常用掃毒程式偵測 (B)不使用來路不明的磁片 (C)可拷貝他人有版權的軟體 (D)3.5 吋(inch)磁片設定在防寫位置
88	(B)	下列哪一種程式具有自行複製繁殖能力，能破壞資料檔案及干擾個人電腦系統的運作？ (A)電腦遊戲 (B)電腦病毒 (C)電腦程式設計 (D)電腦複製程式
89	(A)	電腦的哪一個部分負責從主記憶體讀取並解釋指令？ (A)控制單元 (B)主記憶體 (C)輸出／入單元 (D)算術邏輯單元
90	(D)	一般高速印表機之印表速度的計量單位為何？ (A)TPI(TrackPerInch) (B)CPS(CharacterPerSecond) (C)DPI(DotPerInch) (D)LPS(LinePerSecond)
91	(C)	下列中文輸入法中，何者不是注音符號輸入法之衍生方法？ (A)漢音輸入法 (B)輕鬆輸入法 (C)嚙蝦米輸入法 (D)國音輸入法
92	(B)	電腦名詞「BBS」是指 (A)電子郵件 (B)電子佈告欄 (C)區域網路 (D)網際網路
93	(D)	下列何種網路的應用可呈現圖片、語音、動畫的效果？ (A)BBS (B)Eudora (C)FTP (D)WWW
94	(A)	電腦最基本的運算方式為何？(A)加法 (B)除法 (C)減法 (D)乘法
95	(A)	以下哪種裝置只能做為輸出設備使用，無法做為輸入設備使用？ (A)印表機 (B)鍵盤 (C)觸摸式螢幕 (D)光筆
96	(B)	關於「網際網路(Internet)」的敘述，下列何者正確？ (A)Internet 是起於 40 年代 (B)Internet 是國際的範圍 (C)Internet 只是現成可用於防禦部門和研究大學 (D)Internet 使用者數目可無限制擴張
97	(A)	清潔玻璃時，在噴上玻璃清潔劑後，應該用何者擦拭？ (A)濕抹布 (B)報紙 (C)乾海綿 (D)衛生紙
98	(A)	門市清潔工作最重要的注意事項是 (A)不得干擾顧客 (B)按照規定時間進行清潔工作 (C)負責認真的完成指派的清潔工作 (D)特別注意容易忽略的清潔死角
99	(B)	一般擦拭貨架的方法是 (A)由下而上 (B)由上而下 (C)先從中間而下再從中而上 (D)先從中間而上再從中而下

100	(B)	大型活動或販促展示最易造成清潔問題，下列所述清潔注意事項何者不正確？ (A)POP、字亂貼 (B)時間未到撤櫃收東西 (C)壁面柱子愛亂貼雙面膠 (D)天花板亂釘海報及手模黑印
101	(C)	在清潔地板時，使用那一項清潔方式是正確 (A)有特別髒污的部分可以漂白水加強清潔 (B)可直接拖拭不掃地也可 (C)拖完濕地應立即拖乾 (D)下雨天地板清潔也有效果不用做
102	(C)	那些地方容易藏污納垢，下列何者為非？ (A)冷藏櫃的死角 (B)貨架的深處及底部 (C)打翻飲料的地板 (D)日光燈或周圍的燈蓋
103	(B)	清潔電器類的機器設備類的要項下列何者不正確？ (A)清潔前將電源或開關關掉 (B)準備充量的水浸入水中除污效果較佳 (C)清潔完須等水份乾燥才可插電源 (D)清潔後零件須按說明書步驟先後安裝
104	(A)	空調類的清潔要項下列何者不正確？ (A)祇須清外觀、濾網及出風口即可 (B)如有油污使用揮發性油溶解再去污、表面則使用清潔劑清洗 (C)使用刷子或吸塵器清除出風口格柵灰塵 (D)濾網不可以使用過熱的水清潔以防變形
105	(B)	下列玻璃或鏡面的清潔的步驟排序何者是正確的？1.濕布均勻擦試鏡面；2.邊框灰塵及邊角清潔；3.鏡面噴玻璃清潔劑；4.玻璃刮刀刮除水痕 (A)1→2→3→4 (B)2→3→1→4 (C)3→4→1→2 (D)4→2→3→1
106	(D)	下列敘述中那一項係門市對地板清潔及延長使用年限的作業幫助效果較有限 (A)進退貨及補貨時避免拖拉物流箱 (B)入門處使用刮砂墊或門墊 (C)每天數次的掃地及拖地 (D)每月請廠商清潔地板
107	(C)	對於門市食品衛生管理的敘述，下列那一項錯誤？ (A)對所有食品販賣的作業環境及人員須進行相關之衛生管理 (B)範圍包括：環境衛生、人員衛生、作業流程、清潔消毒、廢棄物處理、溫度監控、衛生設施、倉儲管理運輸、與管理病媒防治等 (C)對於食品及商品原物料類不定時須抽檢其溫度、有效日期、到期日進行管理 (D)管控貯存陳列展售狀況，提升對產品的管理
108	(B)	下列有關門市廢棄物處理之敘述何者有誤？ (A)處理廢棄物須放置容器加以盛裝 (B)盛食品廢棄物容器必須清潔但不須加蓋以避免霉化 (C)每天須處理廢棄物以避免腐敗或產生異味 (D)販售鮮食或處理生鮮必然產生廢棄物
109	(B)	下列門市衛生管理之敘述何者為誤？ (A)生鮮清潔注意去除異物、蟲體及其會污染的物质 (B)清潔一定要使用清潔劑、消毒劑或其他化學物質才能真正的乾淨 (C)食品處理過程注意異物掉落，如：毛髮、毛刷 (D)製程不當的管制易造成污染
110	(A)	對清潔劑認知下列敘述何者為誤？ (A)使用中性的清潔劑效果雖較不明顯，應該先使用專門清潔劑或強效清潔劑將污穢去除 (B)使用清潔劑戴上手套為了不要直接接觸到皮膚 (C)鹼性清潔劑可將油及蛋白質結合後溶解可清潔油污，人類皮膚由蛋白質組成不可直接接觸會造成傷害 (D)用鹼性與酸性清潔劑混合使用成份中和會產生有毒的氣體，易造成傷害
111	(D)	對門市清潔認知，下列敘述何者為誤 (A)店內安靜打掃不揚塵 (B)掃除注意死角及溝槽 (C)在高處的天花板可使用伸縮桿來擦拭 (D)玻璃有水痕時以濕抹布擦拭清潔
112	(C)	門市有需要除菌的場所，下列敘述何者為誤？ (A)廁所門把 (B)垃圾桶 (C)地板 (D)馬桶

113	(B)	下列對門市清潔之敘述何者為誤？ (A)細縫灰塵可使用擥子或吸塵器去除 (B)清潔行程視門市多餘人力作排定 (C)打翻的飲料要立即清乾淨 (D)換季是全面打掃的好時機
114	(B)	門市服務人員因言語應對的關係引起顧客憤怒時，應如何處理？ (A)由主管人員當場要求該門市服務人員立即向顧客道歉 (B)由主管人員邀請顧客到接待室進行事件了解與處理 (C)由主管人員當場探討事件原因並處理 (D)由門市服務人員負責處理
115	(D)	面對百般挑剔的顧客，門市服務人員應如何應對？ (A)催促顧客下決定 (B)規避推諉顧客不滿意的原因並推薦其他的商品 (C)不予理會 (D)儘快找到具體有效的處理方式或視管理權限請店內管理人員協助
116	(C)	改善門市服務品質的時機是在什麼時候？ (A)發現顧客有不滿意的時候 (B)處理顧客抱怨以後 (C)是每天且持續性的活動 (D)店長發現門市服務品質下降的時候
117	(D)	門市服務人員介紹商品，並促使顧客購買該商品，下列何者為誤？ (A)詳細介紹商品的特點 (B)讓顧客實際試用商品 (C)拿出顧客所需商品讓顧客挑選 (D)強力推銷
118	(D)	門市服務人員應該如何接待快打烊的時候才來的顧客？ (A)在顧客面前進行打烊作業 (B)在顧客面前表現出急躁不安的樣子 (C)告訴顧客快要打烊請他「欲購從速」 (D)安撫顧客讓顧客心情平穩慢慢選購
119	(A)	門市服務人員對待抱怨的顧客的基本態度是什麼？ (A)耐心的傾聽 (B)不斷的道歉 (C)據理力爭 (D)敢怒不敢言
120	(B)	如何能先知先覺的彌補或改善顧客不滿意的問題？ (A)設置免費服務電話 (B)事先顧客滿意度瞭解或調查 (C)設置意見箱 (D)設置顧客服務部
121	(D)	門市服務人員在提示商品時，應避免太刺激顧客的行為有那一項？ (A)拿商品給顧客看 (B)說明商品的特點 (C)鼓勵顧客試用或試吃 (D)極力慫恿顧客購買
122	(B)	有滿意的顧客才有忠實的顧客，每一個行銷人員心中的金石玉律為何？ (A)商品品質 (B)顧客滿意 (C)銷售業績 (D)行銷策略
123	(D)	商店內誰該執行顧客滿意服務？ (A)店員 (B)店長 (C)老闆 (D)所有人員
124	(C)	下列哪一種說法比較能讓顧客對特價商品有購買意願？ (A)這是特價品，很便宜喔！ (B)這個商品有一點點污漬，所以才便宜賣出 (C)這個商品現在是特價期間，不買可惜！ (D)這是瑕疵品，才會這麼便宜
125	(B)	便利商店增加代收服務(例如代收停車費)是屬於那一種創新型態 (A)組織創新 (B)服務創新 (C)流程創新 (D)通路創新
126	(B)	當顧客要購買一套金庸小說共 20 本書，而本店僅剩下其中的 12 本書時，從顧客滿意的觀點，下列的處理方式何者正確？ (A)請這位顧客到其他書店購買 (B)請顧客留下聯繫資料，主動及迅速的向分店、同業或供應商調貨 (C)請顧客購買本店其他種類的書 (D)不予理會
127	(C)	一位母親帶著小孩到本店購買一杯可樂，這位小孩不慎跌倒且可樂溢出弄髒上衣，下列的處理方式何者正確 (A)問母親需不需要協助 (B)在旁觀看 (C)主動向前扶起小孩，並拿乾淨抹布協助擦淨衣服 (D)提供母親一張本店折價券
128	(B)	下列個人化服務之作法何者錯誤？ (A)提供符合顧客的產品或服務 (B)消極的處理顧客諮詢與抱怨 (C)平時關懷每位個別顧客 (D)記錄與掌握顧客交易資料
129	(C)	網路行銷商品在經營與顧客關係最常使用的方式為何 (A)降低售價 (B)電視媒體廣告 (C)建立會員管理制度 (D)與其他網站合作

130	(A)	下列有關顧客抱怨何者正確？ (A)視為進步原動力 (B)視為找碴者 (C)視為惡客 (D)視為愛現者
131	(B)	對顧客呈現同理心的方式下列何種錯誤？ (A)對顧客關懷 (B)穿著制服 (C)不擺架子 (D)親切笑容
132	(D)	一位受歡迎的門市服務人員，下列敘述何者有誤？ (A)記得顧客姓名 (B)經常保持愉快笑容 (C)真誠關心顧客 (D)與顧客保持距離
133	(D)	下列何者採用商業會計 (A)慈濟功德會 (B)富邦文教基金會 (C)台大醫院 (D)台北捷運公司。
134	(C)	商業會計用來記載財務性質之交易及事項的主體為 (A)投資者 (B)資本主 (C)企業 (D)合夥人。
135	(D)	商業會計的主要功用是 (A)僅記收益與費損 (B)僅記現金收付 (C)僅記債權與債務 (D)提供財務資訊給有關人員作決策參考。
136	(D)	下列何者之會計不屬於營利會計 (A)土地銀行 (B)中華航空 (C)台中客運 (D)台灣大學。
137	(C)	以現金購買土地，使資產總額 (A)增加 (B)減少 (C)不變 (D)不一定。
138	(D)	為爭取收入而消耗之成本稱為 (A)資產 (B)負債 (C)損失 (D)費用。
139	(C)	帳戶式資產負債表之排列係根據 (A)資產－權益＝負債 (B)資產＝負債－權益 (C)資產＝負債＋權益 (D)資產－負債＝權益。
140	(A)	電腦處理中心的設備，是屬於 (A)不動產、廠房及設備 (B)無形資產 (C)投資性不動產 (D)天然資源。
141	(B)	將收入誤記為負債，期末將使帳面上 (A)負債減少 (B)權益減少 (C)資產減少 (D)淨資產增加。
142	(C)	收到客戶尚未承兌的匯票暫列 (A)應收票據 (B)應付票據 (C)應收帳款 (D)應付帳款。
143	(C)	銷貨運費應屬於 (A)銷貨成本 (B)營業外支出 (C)營業費用 (D)銷貨收入之減項。
144	(B)	廣告費及樣品贈送屬 (A)財務費用 (B)銷售費用 (C)管理費用 (D)銷貨成本。
145	(A)	用以證明交易事項發生的憑證(發票、收據)，稱為(A)原始憑證 (B)會計憑證 (C)記帳憑證 (D)傳票
146	(A)	突然下起雨來，許多人到附近的便利商店購買雨衣，請問這時候的雨衣是屬於(A)便利品 (B)選購品 (C)特殊品(D)冷門品
147	(D)	新生公司出售商品按定價\$1,000 打八折廉售，則應貸記銷貨收入(A)\$200 (B)\$1,200 (C)\$1,000 (D) \$800
148	(C)	平時之會計程序依序為 (A)分錄、試算、編表 (B)分錄、過帳、編表 (C)分錄、過帳、試算 (D)過帳、分錄、試算。
149	(B)	會計處理程序第一步驟是 (A)調整 (B)分錄 (C)過帳 (D)試算。
150	(A)	A 資產負債表、B 權益變動表、C 綜合損益表之編表順序為 (A)C→B→A (B)C→A→B (C)B→A→C (D)A→B→C。