

考試別：關務人員考試、身心障礙人員考試

等別：五等考試

類科：各科別、各類科

科目：國文

考試時間：1小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。

(二)本科目共 50 題，每題 2 分，須用 2B 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題上作答者，不予計分。  
(三)禁止使用電子計算器。

1 下列「」中成語使用正確的是：

- (A)那位講者善於帶動氣氛，總能使聽眾的情緒「水漲船高」
- (B)這場會議開放現場直播，「嘩眾取寵」以增加民眾參與度
- (C)他家遭到小偷「一窺堂奧」，貴重物品及錢財全都不翼而飛
- (D)公務員做事應「行不由徑」，禁得起時間及社會大眾的檢驗

2 下列「」中成語使用正確的是：

- (A)小五年紀小，心胸寬大，辦事沉穩，不愧為「班門弄斧」之材
- (B)老范歷練豐富，見多識廣，誠可謂是「坐井觀天」，人所難及
- (C)逢迎拍馬也許是條升遷的「終南捷徑」，但賢人君子不屑為之
- (D)小蕙雖才就讀小學一年級，但已能「望文生義」，認得許多字

3 下列文句「」中與虎相關的詞語，何者運用正確？

- (A)為落實環保永續精神，「與虎謀皮」的潮流已不再
- (B)有了「為虎作倀」的得力助手，今年業務拓展順利
- (C)這個孩子體格雄健好丰姿，不愧是「將門出虎子」
- (D)此處山嵐繚繞，鳥語花香，可謂「龍潭虎穴」寶地

4 下列「」中詞語的使用，何者正確？

- (A)事件的經過眾說紛紜，已經成為一場「羅生門」，很難釐清發展的脈絡
- (B)長官必須以身作則，親自「捉刀」，才能樹立嚴謹風氣，強化組織效能
- (C)每個人都應當學習控制情緒，「擲地有聲」的反應，事後往往追悔莫及
- (D)酒後不開車已是全民共識，有「亡羊補牢」的意識，才能確保行車安全

- 5 「自視過高的人，往往不知檢討自己的不足。山外青山樓外樓，\_\_\_\_\_，任何人都不會永遠處於絕對優勢。無論你地位多高，權勢多大，都應學會『低人一等』，不要用自己的優勢去碾壓別人，逞一時之強。」文中\_\_\_\_\_內最適合填入的句子是：

(A)莫待無時思有時 (B)強中自有強中手  
(C)不是冤家不聚頭 (D)天下名山僧占多

6 下列「」中詞語的使用，何者正確？

(A)應當仔細聆聽法官「庭訓」，知錯能改，才能洗心革面  
(B)幸虧有人製造笑料，「從中作梗」，才能緩解尷尬的氣氛  
(C)獨學而無友，透過相互切磋，「同室操戈」，才能一同精進  
(D)許多傳統技藝，因工作辛勞，面臨無人傳承「衣鉢」的窘境

7 下列語句，何者無冗贅之語病？

(A)為數眾多的莘莘學子正寒窗苦讀  
(B)這款遊戲竄紅後，氣勢難以抵擋  
(C)初次來到您的貴寶地，請多海涵  
(D)天天五蔬果，有助裨益身心健康

8 ○○高中秘書室代表學校寄畢業典禮邀請函給市長，信封的正確寫法是：

(A)○○○市長 安啟 (B)○市長○○ 台啟  
(C)○○○市長 大啟 (D)○市長○○ 鈞啟

9 下列題辭適用於祝人升遷的是：

(A)堂構增輝 (B)秀茁蘭枝 (C)青雲直上 (D)群賢畢至

10 有關各行各業的「題辭」，下列選項何者用法適當？

(A)報社可用「著手成春」 (B)書店可用「開物成務」  
(C)醫院可用「利濟民生」 (D)學校可用「敷教明倫」

11 下列書信之提稱語，何者可用於平輩？

(A)大鑒 (B)鈞鑒 (C)賜鑒 (D)崇鑒

12 書信中收信者的稱謂下用「雅鑒」提稱語，這封信的收信人以下列何者為宜？

(A)伯父 (B)祖母 (C)老師 (D)妻子

13 「當我們細思『莊周夢蝶』這個故事，可以發現：在夢中如果是一隻蝴蝶，何妨翩翩起舞，快樂飛翔；當夢醒發覺自己其實是人，不是蝴蝶，也就好好做人，在人世間中白白自在，隨遇而安，認真生活，這寓言其實是莊子對世間人們的溫柔提醒。」根據上文，下列選項最接近文意的是：

(A)清者自清 (B)活在當下 (C)和光同塵 (D)意在言外



18 「『蓮花出淤泥而不染，濯清漣而不妖』述說著蓮花的聖潔，如果我們在顯微鏡下看蓮葉，表面有許多微米級的凸起和蠟質的外皮組織；再放大倍率看下去，則有更多的奈米級微細結構出現在微米級凸起上。這種多層次結構及蠟質結晶組成的疏水特性，讓任何東西都不易沾黏，連水珠也是圓滾滾的『站』在上面；而表面上的疏水特性更有助於髒東西被雨水沖走，細菌不易孳生。」

根據上文，下列選項何者最符合文意？

- (A) 蓮葉的聖潔感來自於微米級的細微結晶
- (B) 蓼葉奈米級的鮮嫩色澤不容易孳生細菌
- (C) 微米級凸起上的奈米級結構形成了蓮葉的疏水特性
- (D) 蠟質外皮組織有助於蓮葉外觀常保潔淨和水分潤澤

19 「詩的本質，存於個人而不在於物。就有眼光的人看來，宇宙間一切事物或現象，都會覺得完全具有詩性。確實，詩人能從一切無趣味、煞風景、俗惡的東西中挖掘詩的美感、豐富詩的世界。所以關鍵不是問什麼是詩，而是問詩人感物的態度是什麼？」

根據上文，下列選項何者最接近文意？

- (A) 美是詩的象徵，詩也是美的本質
- (B) 世間從不缺少美，而是缺少發現
- (C) 詩有快樂美善的特質，所以感人
- (D) 美好的靈魂，也具備美麗的外表

20 「人一出生，其實就跟這個世界、跟他人之間有種『感通』的能量。如閱讀文學時的感動，從《詩經》、《楚辭》到陶淵明、杜甫，能把別人的苦痛變成自己生命的一部分。或是儒家思想所講的『惻隱』、『不忍』之心，都是感通，這背後預設自我分享了別人的命運，他人就在個體的自我裡。我們所要做的是讓這種能量變強，讓自己更能理解別人在想什麼。」

根據上文，下列選項何者正確？

- (A) 感通力量人人皆備，只是文學家表達更為精準
- (B) 抒發情感貴在樸實真誠，才能更深入打動人心
- (C) 感通是自我能同理他人，將他人納入己身生命
- (D) 個體與群體之關係，可在傳統中找到所有答案

21 「可以鳳求凰或凰求鳳，可以叫賣價格低廉而美輪美奐的瓊樓玉宇，可以報失，可以道歉，可以鳴謝救火，可以感謝良醫，可以宣揚仙丹，可以賀人結婚，可以賀人家的兒子得博士學位，可以一大排一大排訃告同一某某董事長的死訊，可以公開訴願喊冤，可以公開歌功頌德，可以宣告為某某舉辦冥壽，可以公告拒絕往來戶，可以揭露各種考試的金榜，可以……不勝枚舉。」

根據上文，可以有如此多功用的是指：

- (A)證書                   (B)廣告                   (C)新聞                   (D)招牌

22 「提出好問題對每個人來說都很重要。真正的好朋友會拿好問題來問你，就像好父母一樣。從他們提出的問題，就可以知道他們對你的了解，還有多少關心你。他們提出的問題，會讓你停下來，好好思考，要你誠懇面對自己，至於你是否真的能夠找到答案，倒不是那麼重要。提出讓人不禁思考的好問題是一門藝術，我相信，也是一種值得好好培養的能力。」

根據上文，下列選項何者最符合文意？

- (A)好父母會像好朋友提出一樣的關鍵問題  
(B)好的問題如同交友一樣，也是一門藝術  
(C)從問題可了解提問者對我們的關注程度  
(D)能夠誠懇地面對好問題，就能找到答案

23 「我們常覺得是自己在做決定，但事實上在缺乏資訊時，會藉由觀察別人，盡量蒐集片段的資料，然後加以模仿。模仿可以是個正當的策略，是一種『社會學習』，透過和其他人的互動來學習，比自己獨力應付狀況時更聰明些。不過模仿卻也經常把大家帶離正軌，因為模仿並不會產生任何新資訊，只是擴大一些舊資訊可以帶來的效果，並且不管資訊是真是假。」

根據上文，下列選項最符合文意的是：

- (A)人們在絕大多數時間所下的決定，其實都並非出自自我判斷  
(B)模仿其實也是不錯的學習方式，只要能在正當運用的範圍內  
(C)社會學習意指由社會群體來做決定，以避免專斷獨裁的危險  
(D)資訊充沛的時代，蒐集資料、觀察別人，是正確的學習策略

24 「前不久，我返家，彷彿已經老去卻又元氣十足的奶奶，親暱地坐在我身邊問我人生前途的種種課題，那些我答不出來也無意抵達的目標、方向、可能。對話像飄搖的小舟行駛在晴日之海，懶洋洋。」

根據上文，下列選項最接近祖母和作者對話狀態的是：

- (A)作者有一搭沒一搭地被動回應祖母
- (B)作者積極回應祖母，兩人聊得愉快
- (C)祖母明知故問，作者只能羞愧沉默
- (D)兩人互相試探，宛如小型的攻防戰

25 常言道：「這世界最可敬的事，就是比你聰明的人，卻比你還更加認真，積極求上。」下列選項，最接近文意的是：

- (A)學如逆水行舟，不進則退
- (B)一分天才，九十九分努力
- (C)坐等機會，終將一事無成
- (D)學海無涯，惟勤勞能補拙

26 「坊間攝影書，最常提到的關鍵字不外乎是：景深、快門、光圈，種種競選口號般速成式的激情，但我相信唯有勇氣、體貼與好奇，才能讓攝影與生活產生更緊密的聯繫，我們似乎總是忘記，拍照最常用到的其實不是單眼相機，是你的那雙眼睛。」

根據上文，下列選項何者最符合文意？

- (A)攝影書常為求速成而內容不實
- (B)攝影要能等待時機、掌握變化
- (C)具備審美的眼光就能拍出好照片
- (D)養成攝影之眼需要細膩觀察生活

27 「臺灣人許多時候將『飲食』視為社交活動，對食物很疏離，只對入口的東西有慾望，但對食品產業結構、到身體產生什麼變化，不太關心，而且過度追求『便宜大碗』的氛圍下，忽略食材、人工成本，廠商於是拚命壓低成本，甚至走上偏路，消費者成了不健康競爭的間接推手。『不把態度擺正，再多規範、溯源，都可以破解』，若要建立美食王國聲譽，臺灣消費者可以做得更多。」

根據上文，下列選項最符合文意的是：

- (A)食品法規無助於食品安全，消費者必須謹慎挑選
- (B)廠商拚命壓低成本，以薄利多銷手法衝刺市占率
- (C)消費者有健全的飲食態度，才能從源頭強化食安
- (D)社會的停滯性通膨，導致消費者追求便宜又大碗

28 「人在工作時，由於精神專注，意志集中，自能煥發出生命的光芒；在無所事事時，人立即顯得無精打采，悵然若失，既看不到眼神中激昂的鬥志，動作中的意氣風發也頹然若止。」

下列選項，最合乎本文意旨的是：

- (A)精神專注可提升工作效率                   (B)人在專心工作時最具光彩  
(C)工作讓人年輕且活得充實                   (D)離開工作會讓人獲得自由

29 「弓頭鯨的名稱得自巨大而獨特的弓狀頭顱。其軀體非常沉重，雖然至今還未曾整個或局部地被秤過，一般相信就其體長來看，應該比其他的鯨都重。經常與一角鯨、白鯨結伴，是生活在北極的唯一大型鯨類動物。鯨脂厚達 70 公分，有助其禦寒；能穿破厚達 30 公分的冰層，為自己開鑿呼吸孔。有顯著的白色下巴，身上沒有皮繭，也沒有背鰭，這些特徵應足以用來辨認。」

根據上文，下列選項正確的是：

- (A)弓頭鯨之名來自其弓狀的頭顱，可能是世界上最長的鯨豚  
(B)弓頭鯨、一角鯨、白鯨，都是棲息於北極的大型鯨類動物  
(C)弓頭鯨擁有厚重的脂肪，主要功能在於抵禦棲地嚴酷的低溫  
(D)弓頭鯨全身呈現黑色、藍黑色，但只有胸鰭和尾鰭是深褐色

30 「迷迭香具有殺菌、消毒、防蟲的功效，在無法用科學證實迷迭香效用的年代裡，古時候的人相信迷迭香可以驅魔。因為迷迭香的味道與香氣過於濃郁，拿來料理時要特別注意分量。大部分料理方式是將新鮮的迷迭香鋪在羊肉下面，或塞進雞或魚的肚裡，再放入烤箱。另外，葉子也可以加進番茄湯裡熬煮，製作餅乾、麵包時也常會加入迷迭香。」

根據上文，關於迷迭香的敘述，下列選項何者正確？

- (A)用途不限於料理  
(B)葉子不適合食用  
(C)口味溫和，煮菜時多多益善  
(D)只能用於肉類料理，如羊、雞、魚等

31 「金融風暴之後，世界恐慌已湧向職場，倒閉嚴重，沒倒的公司裡也潛在著失業危機。與其當機不動，還不如積極培養自己的品牌力，人脈關係，做好相關市場調查，啟動腦中的偵測天線，早日重新開機，而重新開機前，心理上不要在乎升官速度變慢。」

下列選項，最符合上文旨趣的是：

- (A)適時關機，如同休息為了走更長的路  
(B)金融危機可能讓頭腦當機，無法適應  
(C)不畏環境變數，累積自己實力方為上策  
(D)思考升官速度快慢，不如避免金融危機

- 32 「網路搜尋能提升人們的『認知自尊』，即對於自身記性和處理資訊能力的感受往往自我感覺良好，時常搞混自己與別人擁有的知識。問題在於，花個幾小時仔細瀏覽醫學網站，不可能取代多年訓練培育出來的專業，以及據此做出的合格醫療診斷。醫療專業人員表示，做過網路搜尋的病患知道的資訊跟沒查網路的病患差不多。然而，他們卻容易對自己的醫療知識很有信心，進而造成不相信專業人員的診斷，或寧願尋求另類療法。」  
下列選項，何者最符合本文意旨？
- (A)自我感覺良好者易錯判情勢而危及生命  
(B)醫療專業高深，但是未必勝過另類療法  
(C)知識取得容易，讓人產生無所不知的錯覺  
(D)網路資訊破碎，實際上無助於問題的解決
- 33 「從月鳳和我的演講之後，班上又加了一種讀書方法——演說。人人爭著說。我們打招呼、看衣服、讀文法、塗漫畫、改小說、吃糖果、切蛋糕、泡茶水，然後一國一國的文化開始上演。那教室，像極了一座流動的旋轉馬。每一個人騎在一匹響著音樂的馬上，高高低低的旋轉不停。」  
根據上文，下列選項最接近教室學習氣氛的描述是：
- (A)多元學習樂無窮 (B)循序漸進效率高  
(C)各憑本事爭出頭 (D)獨善其身做學問
- 34 「蛋餅總是連結著我每一天生產力的開端，從前連結上學，後來連結上班。粉漿蛋餅登場的時候，是我成年的開始，學校裡有聰慧的老師，有知心的同學，有戀慕的對象，面對模糊的未來卻懷抱著明確的希望。後來再吃到的蛋餅，連結遲到一分鐘扣五十元的打卡，還有輸入整頁資料卻當機的電腦視窗。」  
根據上文，下列選項對於蛋餅滋味的敘述何者正確？
- (A)不同的蛋餅卻有相似的滋味  
(B)來自於人生不同階段的體悟  
(C)從青春到成年的豐富與飽足感  
(D)表達人生無常的循環與宿命感
- 35 「『指南』激不激發『欲遊者』之夢？若然，那指南豈不如同扣人心弦的散文或遊記？是的，好的指南常是好的散文寫作，但不多。有的指南，太感情用事，作者自己沉醉其所旅遊之地，說得天花亂墜，而展書者越讀越生疑懼，這樣的指南，亦不成功。這樣的書，像是描寫天堂。」  
根據上文，最符合本文旨趣的是：
- (A)好的旅遊指南應吸引人，但是也要顧及真實面向  
(B)旅遊指南不能理性書寫，將使內容流於矯情浮濫  
(C)旅遊指南與旅行文學的差異在於前者更強調客觀  
(D)有主見的旅者非但不依旅遊指南甚至更擅於質疑

36 「『引紅海救死海』的構想早在一個多世紀前就提出，由於技術問題，加上以色列、巴勒斯坦是世仇，戰爭不斷，無法合作。如今為了水，化干戈為玉帛。依照計畫，以色列將從最大水庫金內瑞湖釋出更多水供應約旦，並把淡化後的水賣給巴勒斯坦。約旦南部紅海的港市阿卡巴也將興建淡化廠，把水分享各方；鹹水則透過輸水管，北送死海。」

根據上文，下列選項何者正確？

- (A)死海周邊各國為爭奪死海戰火不斷
- (B)約旦以輸水管將紅海鹹水引入死海
- (C)約旦擬將淡化海水的技術賣給鄰國
- (D)以色列因世仇問題拒絕與鄰國合作

37 「這時代，很多人感嘆閱讀的人變少了，不過現代生活的確不鼓勵人閱讀，閱讀帶來的思考很可能讓你更不容易融入這社會的運作裡。現代人有他一定運作的速度，若不在速度的螺旋上，就是在一連串的雜訊干擾中焦慮地放空，但閱讀攔截了這種生活形式，閱讀這行為雖然低調，但根本性地反抗了現代生活推崇的理想形式。」

根據上文，下列選項最符合文意的是：

- (A)閱讀賦予我們反省當代生活的節奏
- (B)閱讀的焦慮感增加現代生活的困境
- (C)快速閱讀有利於掌握社會的運作邏輯
- (D)影音媒體流行是現代生活的理想形式

38 一位擅長以客家花布創作的藝術家說到：「鮮豔的印花圖騰具有濃郁的臺灣色彩，不能將它視為單純的文化象徵，反而是一種追尋自我認同、建立對話的媒介。使用花布作為素材是為了建立當代藝術與東方傳統的對話，透過自身的文化探索，突顯出全球化與地方性的關係。」

根據上文，下列選項何者最接近文意？

- (A)強調當代藝術是一種文化的對話，並不單指一種文化
- (B)藝術創作不需要使用象徵的符號，關鍵在於不期而遇
- (C)使用客家花布創作是為了突顯臺灣文化主體優越性，讓世界看見臺灣
- (D)東西方藝術有著截然不同的特色元素，鮮豔的美感是當代藝術的精髓

- 39 「朱老師一輩子編報教書，筆耕不輟，退休後還到報社做事排遣時間。教我們《新聞英語》那幾年他是報社總編輯。一天，我去看望老師，報館一位見習生也在，他說最想靠寫作維生，向老師討教。老師說沒什麼好教的，寫作只靠用功、勤奮，別的不重要。那時我心想老師是在敷衍那位見習生。離開學堂我編報筆耕幾十年，回想老師那句話，真是醍醐灌頂，點滴在心頭。」作者回想老師的話感覺「醍醐灌頂」，最主要的原因是：
- (A)在職場中能保持工作熱情最難能可貴  
(B)個人多年職場的經歷驗證了老師的話  
(C)後輩真的以用功勤奮實現了早年心願  
(D)維持熱情的良方原來是懂得經驗分享
- 40 「《生命中不能承受之輕》書中問著：『她終於找回了當年失去的父母嗎？她終於找回了她從未有過的孩子嗎？』幸運的是，你有一對兒女；更幸運的是，因為這一對兒女，身上的層層糾結到你為止；最為幸運的是，經由兒子與女兒，你終於找回……久遠以前失去的東西。」根據上文，下列選項何者最切近文中的「你」看待兒女的態度？
- (A)上天的恩賜 (B)終老的依靠 (C)私有的財產 (D)親情的依存
- 41 「老樹啊！你以濃鬱的蔭涼與市民朝夕相處，你以門神之姿捍衛這座舊城的傳統。」根據上文，下列選項最符合舊城老樹「門神」特質的是：
- (A)質樸親切 (B)輕盈靈巧 (C)優雅柔美 (D)雄偉挺拔
- 42 「沒有人能事先預見所有的危機，但有個方法可以降低損害，就是避免單點故障。要是許多事情都仰賴某件事才能運作，而那件事出問題了，就會成為嚴重的災難。」下列說明，最能表達此段文字主旨的是：
- (A)分散風險 (B)提前布署 (C)慎勿落單 (D)沉著鎮定
- 43 「流行歌曲足以打動人心，獲得支持的主要原因，在於創作者與受眾之間並不需要繁雜的手續與作業，便能『共構』出療癒人心的新意義。1950 年代戒嚴令的箝制下，除了船員、漁民外，臺灣大多數的民眾都難有離開陸地的機會。在這種時代狀況下，如果我們不把港歌中的海／港視為實境，而將之當作漂泊、不安、挫折、徬徨無助、遠行、離散的象徵，便能對於港歌風潮的出現，獲得合乎社會發展邏輯的解釋。」根據上文，下列選項何者最符合文意？
- (A)戒嚴時期的流行歌曲，往往需要繁雜的手續與作業，才能發行唱片  
(B)具有療癒人心功用的歌曲，往往是符合社會發展邏輯而能賺人熱淚  
(C) 1950 年代臺灣有大量的漁民、船員，是社會中堅，促進港歌風潮出現  
(D)港歌情境衍伸為生活遭遇與感受的象徵，是其擴大影響力的重要因素

44 「一個成功的領導者必須先將自己降低為『僕人』，做出根植於愛的犧牲奉獻，與部屬建立愛與信任，激勵團隊發揮最大的潛能，為達成共同目標而奮戰不懈。」

根據上文，下列選項何者正確？

- (A)不以位高而自恃，願意與部屬同心協力以挑戰未來
- (B)領導人的身段愈低愈得民心，對外行銷可無往不利
- (C)以激發團隊每個人最大潛能為目標，共營團隊績效
- (D)為部屬做牛做馬在所不惜，可換得部屬的忠心耿耿

45 「如果你關注與其他投資人一樣的投資機會、投資每個人都認為會成功的新創，那你會有一定程度的成績。但是，如果你想從粗糲中找到鑽石，找到可能帶來超額報酬、非常特殊的新創，你就必須去別人不關注的地方，也就是要找別人低估或忽視的機會。」

根據上文，下列選項何者最符合文意？

- (A)注意市場趨勢追捧成功新創
- (B)投資熱門的科技發展新產品
- (C)留心尚未萌芽的前瞻新事業
- (D)認識新創就是市場中的鑽石

46 「在滑世代中，觀看電影比以往更容易，除了走進電影院外，還有許多影音串流平臺，隨時可以跟世界接軌。雖然觀看管道變多，但不變的是那種大家一起待在共同空間中，同看一部電影的『儀式感』。隨著電影情節的高低起伏，我們一起經歷冒險、體驗苦難，最後一同成長，這種一起笑、一起哭、一起驚呼、一起療癒的過程，雖然每個人都是獨立的個體，卻不再感到寂寞。」

根據上文，作者認為一起看電影的「儀式感」最可能的意義在於：

- (A)讓滑世代的孩子從網路世界抽離，面對現實考驗
- (B)透過共同的觀看經驗，可形成記憶與話題的連結
- (C)善於運用影音串流平臺的便利，以豐富娛樂生活
- (D)集體觀看以刺激實體影音消費，促進影視的發展

47 「美國科幻小說家雷·布萊得伯利建議我們：既要學習接納別人的排斥，也要學習排斥別人的接納。布萊得伯利的話嚴厲但實在，教我們以一種正確的態度面對評論。當追求掌聲變成一種欲望，創作動機自然就變成對掌聲的追求，這對作品可能是一種傷害。有些人對我們說好話，不見得是因為作品，還有其他複雜的理由，例如人情關係等等；內行人對作品發表意見，也有各種理由，未必著眼於作品，而更在反應這位內行人的其他思維。我們要拿出自己的『測謊器』，辨識那些評論對我們是有幫助的。我們經常忽略：批評最嚴厲的人，其實是我們的恩人；說最多好話的人，可能在無形中害了我們。」

根據上文，下列選項何者最符合文意？

- (A)沒有評論不含複雜動機                   (B)各種評論都應虛心採信  
(C)讚美的背後必藏著毒藥                   (D)迎合眾人可能扭曲創作

48 承上題，下列何者最符合上文對「內行人」的觀察？

- (A)有可能藉別人的作品談其他想法  
(B)有時會為追求掌聲而褒揚創作者  
(C)往往毫不留情面地嚴厲批評作品  
(D)常自詡專業而不接納別人的排斥

49 「有一家醫院為提升服務品質，改善對病人的醫療照護，請國際知名顧問公司來幫忙。管理顧問提出各種炫目的流程圖與昂貴的資訊系統方案。後來，這家醫院又找了另一家設計顧問公司來評估。這家設計人員將錄影機架在自己頭上，躺在床上模擬病人錄下一天所看到的世界。設計公司發現，病人一天中，一半以上的時間看不到『人類』，只看到天花板。他們唯一能看到人的時候，是護士用輪椅帶他們去進行各種檢驗。所以，要如何改善對病人的服務？醫師與護士看完影片後，決定不導入昂貴的資訊系統。他們先布置天花板，用色彩繽紛的圖畫點綴，也在入口處放一個大白板，讓探病的人留言。然後，他們在輪椅上裝一個照後鏡，讓病人可以在行進中、說話時看到護士的臉，就這麼提升了服務品質。」

第二間顧問公司獲選的主要原因是：

- (A)能同時滿足醫護人員與病人的多方需求  
(B)能用更有創意的方法，提升管理的成效  
(C)能理解醫院想節省經費解決問題的心理  
(D)能從病人的角度發現問題，並找到解方

50 承上題，醫院改善服務品質的方式，不包括下列何者？

- (A)增加檢驗的次數讓病人更安心  
(B)讓探病的人在入口白板上留言  
(C)輪椅裝照後鏡增加與人的互動  
(D)醫護人員花費心力布置天花板