

新北市立新北高級工業職業學校 113 學年度 第 1 學期 第 2 次段考 試題卷 New Taipei Municipal New Taipei Industrial Vocational High School							班級			座號		電腦卡作答
科目	商業概論	出題教師	譚雅文	審題教師	鍾美倫	適用科別	資處科 應英科	適用年級	一年級	姓名		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

一、是非題 若答案為 O 劃 A；若為 X 劃 B (本項共 7 題，每題 2 分，佔 14%)

01. () 政府實施消費者保護法與商品標示法，並規範定型化契約和特種交易行為，都是為了落實對消費者權益的保護。
02. () 企業願景可指引企業短期發展的方向與目標。
03. () 推動 GSP 認證計畫，其目的為強化商店經營管理體制、提升商業服務品質，以提供消費者安心滿意的消費環境，但目前政府已廢止此認證標章及相關作業規範。
04. () 于瑜翻閱郵購型錄看上了一條水晶項鍊，立即以劃撥的方式購買，此種交易方式在消費者保護法中被列為特種交易行為的一種。
05. () 新竹貨運公司只負責商品運送，由此可知應屬於商流一部分，而與物流無關。
06. () 到超市購買商品，店員往商品條碼一刷就知消費者所購買的商品價格及種類，這是因為超市使用 EOS 的緣故。
07. () 業種店是以商店的經營型態來分類，而不以販賣的商品種類為劃分基礎。

二、選擇題 (本項共 33 題，每題 2 分，佔 66%)

08. () 市面上的保健食品常以「本產品已投保產品責任險數千萬，請消費者安心」來做為行銷商品的重點，以下關於產品責任險的敘述，何者是錯誤的？ (A) 業者投保產品責任險可將風險移轉給保險公司承擔 (B) 數千萬的保險理賠非指一個人可申請獲得賠償的金額 (C) 消費者使用產品後產生身體不適的情況屬於產品責任險的承保範圍 (D) 消費者針對產品功效不彰可向業者申請理賠。
09. () 下列屬於職業災害保險承保範圍內的有哪些項目？
 - (1) 小宣在公司佈置會議場地時，不慎被桌子壓傷；
 - (2) 小南上班途中，在順道買早餐時，不小心被車撞傷；
 - (3) 小芬上班打完卡後外出買早餐，在下樓時不小心摔傷；
 - (4) 老闆請小丁在午餐後幫忙買珍珠奶茶，小丁在路上被掉落的招牌砸傷。
 (A) (1)(2)(4) (B) (1)(2)(3)(4) (C) (1)(2) (D) (1)(3)(4) 。
10. () 某網紅作家從處女作開始，就依靠寫作出版的版稅收入，榮獲近年來作家收入榜的前十名。請問該網紅是屬於何種創業類別？ (A) 業務行銷類 (B) 資訊服務類 (C) 專業諮詢類 (D) 創意服務類 。
11. () 下列何者不是創業過程中的外部風險？ (A) 因受少子化影響，使許多幼兒園退場 (B) 響應全球環保政策，政府禁用塑膠袋 (C) 多名工程師離職，流出部分關鍵技術 (D) 受疫情影響，政府宣布餐廳禁止內用 。
12. () 某咖啡連鎖店所販售之熱咖啡翻倒，導致消費者燙傷，因其未於飲料杯外標註小心燙傷之警語，且未以膠帶固定杯蓋，經法院判賠 100 萬元。該企業除應改善上述事項外，並應投保下列何種保險，以降低風險？ (A) 職業災害保險 (B) 產品責任險 (C) 災害風險 (D) 人身保險 。
13. () (1) 某知名歌手嗅到乾拌麵市場快速成長的商機，計劃活用自己高人氣、粉絲多的優勢，趁勢推出自創品牌乾拌麵；(2) 這位歌手對乾拌麵生產製造不熟悉，為掌握商機因此與某食品公司合作，聯手推出自創品牌乾拌麵。以上情境依序屬於 SWOT 交叉分析中的何種策略？ (A) ST、WO 策略 (B) SO、WT 策略 (C) SO、WO 策略 (D) ST、WT 策略 。
14. () 關於落實消費者權益保護，下列何者正確？ (A) 現物要約屬於特種交易行為 (B) 公平交易法中，定不得有任何獨占、結合與聯合行為 (C) 商標法規範業者須於商品上標示商品相關資訊 (D) 定型化契約為業者單方面制定契約內容，消費者可與業者協議後調整契約條款。
15. () 有關特種交易之敘述，下列何者錯誤？ (A) 除了合理例外情事，消費者皆可在猶豫期內無因退貨 (B) 在公共場合遇推銷員推銷商品亦屬於特種交易範圍 (C) 特種交易包括通訊交易、訪問交易及定型化契約 (D) 透過電視購物頻道所購買的青森蘋果不適用鑑賞期可無因退貨的規定 。
16. () 有關資訊流工具的敘述，下列哪些項目是錯誤的？
 - (1) 可使結帳速度加快的是電子資料交換系統；
 - (2) 運用銷售點管理系統可掌握存貨安全量；
 - (3) 運用電子訂貨系統可達到多量少樣的採購需求；
 - (4) 電子標籤揀貨系統可使廠商間傳輸的文件表單格式一致。
 (A) (1)(2)(3)(4) (B) (1)(3)(4) (C) (1)(2)(3) (D) (1)(2)(4) 。

新北市立新北高級工業職業學校 113 學年度 第 1 學期 第 2 次段考 試題卷 New Taipei Municipal New Taipei Industrial Vocational High School							班級			座號		電腦卡作答
科 目	商業概論	出題 教師	譚雅文	審題 教師	鍾美倫	適用 科別	資處科 應英科	適用 年級	一年級	姓名		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

17. () 下列何者不屬於 POS 系統所能產生的效益？ (A) 可掌握暢銷品與滯銷品的數量，即時調整販售商品項目與存量
(B) 可加快結帳速度，減少銷售尖峰的瓶頸 (C) 減少顧客選購時間，降低客訴的風險 (D) 掃瞄商品條碼即可得到每項商品的售價，無須人工查詢。
18. () 關於業種店與業態店的敘述，下列何者錯誤？ (A) 業種店以直接販賣商品為出發點 (B) 業種店的產品線相對較窄且深 (C) 業態店以滿足顧客需求為出發點 (D) 「玫瑰唱片行」賣 CD 屬於業態店的例子。
19. () 關於業態的敘述，下列何者正確？
(1) 販售特定商品，產品線窄而深；(2) 業者注重行銷面，擅長掌握顧客情報；(3) 以出清商品為目的；
(4) 提供多樣化的服務，以迎合消費者的需求。
(A) (1)(2) (B) (2)(4) (C) (1)(3)(4) (D) (3)(4)。
20. () 零售商回報市場反應予製造商或批發商，以便製造商調整研發、生產計劃，是屬於零售通路的何種功能？
(A) 提供多樣少量的商品 (B) 扮演行銷通路的最終角色 (C) 提供市場資訊 (D) 商品儲存。
21. () 下列關於業種店與業態店興起背景的敘述，何者有誤？ (A) 業種店出現在物資缺乏的時代，顧客只要能買到商品就感到滿足 (B) 業態店出現在物資豐富、資訊多元的時代 (C) 業態店的業者必須掌握最新消費動態、提供更多的選擇，以吸引顧客上門 (D) 業態店中包含著以便利為訴求的專賣店，以及以專業為訴求的便利商店。
22. () 某家傳統五金行，為了擴大服務顧客，增加了銷售五金以外的商品，消費者可以在轉型後的賣場購足平日所需物品。該廠商零售經營型態是如何轉變？ (A) 專業零售業轉型為綜合零售業 (B) 綜合零售業轉型為專業零售業
(C) 業態店轉型為業種店 (D) 有店鋪零售轉型為無店鋪零售。
23. () 木柵動物園的遊園列車在行駛過程中，發生劇烈搖晃，經司機停車查看，發現第 2 節車廂下的胎壓包損壞，但未依標準處理流程 SOP 通報換車，導致在迴轉時撞上路樹，造成 4 名乘客受傷。請問受傷的乘客可向木柵動物園申請何種保險理賠？ (A) 產品責任險 (B) 公共意外責任險 (C) 職業災害保險 (D) 運輸保險。
24. () 根據《經濟學人》的報導，知名運動品牌 adidas 在德國新建了一座 Speedfactory 工廠，採用機器人與 3D 列印等最新生產技術，一旦鞋子設計完成，可能不到一週、甚至一天就可以上架，達到縮短供應鏈時間，可快速滿足現今消費者對時尚運動鞋日益擴大的需求。adidas 公司擁有可縮短供應鏈時間的新技術；現今消費者對時尚運動鞋的需求日益擴大，此時 adidas 公司應採取 SWOT 分析中的哪一項策略？ (A) 多元性策略 (B) 扭轉性策略 (C) 增長性策略
(D) 防禦性策略。
25. () 苗栗泰安鄉某溫泉飯店因湯屋木地板崩陷，使得顧客腳背瘀青，業者當下將顧客緊急送醫，也表示日後會持續聯絡、追蹤顧客情況，另一方面也將全面檢修湯屋地板，確認沒有問題後才會再重新開放。業者持續追蹤顧客情況、全面檢修地板，是危機處理哪一個階段的作業？ (A) 善後期 (B) 潛伏期與爆發期 (C) 潛伏期 (D) 爆發期。
26. () 街頭巷尾每走幾步就有一家飲料店或便利商店，年輕人幾乎人手一杯飲料，但把飲料當水喝的同時可能也埋下肥胖、糖尿病，腎臟病的危險因子，媒體報導：造成糖尿病年輕化的原因之一就是含糖飲料攝取過量。有鑑於此，小黃決定開設一家純天然果汁店，其願景是「讓年輕人放下手中的含糖飲料及手搖杯，愛上尚青的天然蔬果汁」。與開設手搖飲料店相比，下列有關小黃自行開設天然果汁店的 SWOT 分析，何者有誤？
(A) 「現代人重視健康養生」屬於 Opportunities (B) 「附近地區無同類型果汁店」屬於 Opportunities
(C) 該果汁店「知名度不足」屬於 Weaknesses (D) 天然蔬果汁較手搖飲料「價格高」屬於 Threats。
27. () 小美與幾位手帕交拿出多年工作存款，合作開設甜點烘焙坊，孰料開業已近半年，業績卻始終無法提升。後經友人提醒道：該店面位於學區，人潮雖多，但 150 元左右的訂價過高，明顯超出學生族群可接受範圍。試問以上敘述所凸顯的創業風險為何？ (A) 合夥風險 (B) 市場風險 (C) 經營風險 (D) 外部風險。
28. () 有關商業現代化的措施與計畫，下列敘述何者錯誤？ (A) 傳統攤販的輔導管理之目的為「改善商業環境」 (B) 建立顧客滿意指標的目的為「提升商業服務品質」 (C) 全面檢討修正《公司法》的目的為「健全營運主體、維護商業秩序」 (D) 執行《商標法》的目的為「落實消費者權益之保護」。
29. () 消費者到 cama 咖啡店購買店家自己烘培的「尋豆師精選咖啡豆」，cama 咖啡店強調生豆來源為 100% 阿拉比卡豆，若 cama 咖啡是從薩爾瓦多、哥倫比亞等國種植咖啡豆的農民處直接進口，則上述整個過程為幾階層通路？
(A) 零階 (B) 一階 (C) 二階 (D) 三階。

新北市立新北高級工業職業學校 113 學年度 第 1 學期 第 2 次段考 試題卷 New Taipei Municipal New Taipei Industrial Vocational High School							班級			座號		電腦卡作答
科 目	商業概論	出題 教師	譚雅文	審題 教師	鍾美倫	適用 科別	資處科 應英科	適用 年級	一年級	姓名		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

30. () 受到嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情的影響，凱西依據公司的防疫政策在家上班，同時減少外出以降低感染風險。凱西在家除了上班之外，也上網購買了許多生活用品，準備好好「宅在家」。某日她收到上網訂購的食品罐頭時，發現她訂錯口味了，因此馬上打電話向廠商提出退貨的要求。根據消費者保護法的規定，下列敘述何者正確？
(A) 凱西可將罐頭退貨，且無須說明理由或負擔費用 (B) 凱西不可將罐頭退貨，因為罐頭的口味是凱西當時自己選的
(C) 凱西可將罐頭退貨，但不能退錢 (D) 凱西不可將罐頭退貨，因為食品有保存期限，不適用退貨規定
31. () 有關商品條碼的敘述，下列何者錯誤？ (A) 二維條碼的安全性優於一維條碼 (B) 標準碼由國家代碼、廠商代碼、產品代碼及配銷識別碼所組成 (C) 臺灣的商品條碼專責機構為「中華民國商品條碼策進會」
(D) 商品條碼對零售商所產生的效益為可節省結帳時間。
32. () 台開集團在金門工商綜合區 BOT(民間興建營運後轉移模式) 開發案展現聚客力，知名品牌「86 小舖」、「好樂迪 KTV 」陸續進駐，政府推動工商綜合區是為達成何項商業現代化的目標？ (A) 促進城鄉均衡發展 (B) 提供良好消費環境 (C) 加速流通效率 (D) 維護商業秩序。
33. () 下列有關信用卡與簽帳卡的比較，何者正確？ (A) 兩者皆具備先付款後消費的特性 (B) 前者為傳統金流工具、後者為現代金流工具 (C) 信用卡無循環信用額度可用 (D) 簽帳卡通常無額度限制。
34. () 現代化連鎖零售體系多利用 POS 系統協助結帳、收集消費資訊；此外亦結合 EDI 、 EOS 系統進行資訊傳遞與訂貨作業。試問下列有關商業現代化之敘述，何者有誤？ (A) POS 系統屬於商品銷售自動化 (B) EDI 屬於資訊流通自動化 (C) EOS 商品選配自動化 (D) POS 、 EDI 、 EOS 均屬現代商業機能「資訊流」之範疇。
35. () 網路開業中的「經營網路拍賣平台」模式，其獲利來源包括以下哪些項目？ (1) 成交手續費；(2) 網路廣告費；(3) 關鍵字費用；(4) 物品刊登費。 (A) (1)(2)(3) (B) (1)(2)(3)(4) (C) (1)(2)(4) (D) (2)(3)(4)。
36. () 有關設置工商綜合區之敘述，下列何者錯誤？ (A) 設置地點宜在靠近都市中心，以利活化商業活動 (B) 促進有效利用土地資源 (C) 可平衡城鄉發展 (D) 可整合工、商、服務業。
37. () 以下有關條碼之敘述，何者正確？ (1) 書籍上方印刷的 ISBN 屬於二維條碼；(2) 購買零售商品上的黑白相間線條為二維條碼；(3) 條碼之使用無地域限制，不僅可流通全台，甚至全世界；(4) 配合 EOS 系統的使用，可縮短結帳時間；(5) 二維碼安全性高。 (A) (1)(2)(3)(4)(5) (B) (2)(3)(4)(5) (C) (2)(5) (D) (5)。
38. () 關於商流與物流的敘述，下列何者正確？ (A) 商流不一定要有交易行為的產生 (B) 3D 列印機較不適合採用開放型商流 (C) 物流最核心的功能為裝卸搬運 (D) 物流必須伴隨商流而產生。
39. () 林小明收到 C 賣場 DM ，至賣場購買三盒限量的冷凍麻辣火鍋商品。結帳時，賣場結帳人員手持具光學自動閱讀與掃描的收銀機設備，逐項進行商品的掃描。付款時，小明以存於其手機內的某家銀行發行的信用卡進行支付。賣場結帳人員手持具光學自動閱讀與掃描的收銀機設備，逐項進行商品的掃描，此為 POS 系統的應用。下列敘述哪一項正確？ (A) 可於配銷時專供辨識使用 (B) 可傳輸標準化資料向供應商訂貨 (C) 可將 POS 機台資料直接分享給供應商 (D) 可有效掌握限量商品的銷售情形以便補貨。
40. () 小杰在奇摩商城上以信用卡付款的方式購買一台空氣清淨機，數天後空氣清淨機就以宅配的方式送到小杰的家。但小杰在收到空氣清淨機的隔一天改變主意，而向奇摩商城表示想要取消這筆交易。小杰到奇摩商城購買空氣清淨機的行為，是屬於？ (A) 型錄購物 (B) 電視購物 (C) 特種交易行為 (D) 訪問交易

新北市立新北高級工業職業學校 113 學年度 第 1 學期 第 2 次段考 試題卷 New Taipei Municipal New Taipei Industrial Vocational High School							班級			座號		電腦卡作答
科目	商業概論	出題教師	譚雅文	審題教師	鍾美倫	適用科別	資處科 應英科	適用年級	一年級	姓名		<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

三、問答題（本項共 10 題，每題 2 分，佔 20%）

(一)台北市政府聯合衛生局、消保官執行瘦身美容業聯合稽查，抽查 8 家中有 3 家業者的定型化契約不符規定，經限期改善後已全部合格。另台北市法務局表示近來「假問卷真行銷」、「賣產品送課程」的消費申訴爭議案件增多，業者以誘導邀約取得與消費者接觸機會後，在消費者體驗之際緊迫式推銷，與消費者當初接受問卷初衷的目的違背，且誘導消費者拆封商品並錄影，妨礙其解除權之行使，恐有違反交易之公平性，消費者可向「○○○」提出檢舉。請依據上述內容，回答第 41~42 題：

- () 41 請問下列何者 非為定型化契約的敘述？ (A)消費者無法與業者協商契約內容 (B)公平交易法中規定有 30 天審閱期 (C)政府有提供多種定型化契約的範本供消費者參考 (D)契約型式不限於書面，網頁、電子告示板等皆屬之。
- () 42 消費者可向「○○○」提出檢舉，「○○○」內的主管機關應為下列何者？ (A)衛福部 (B)智慧財產局 (C)公平交易委員會 (D)經濟部商業發展署

(二)請依據下述內容，回答第 43~50 題

1. 大華到便利商店購買飲料，請判斷下列 43~46 題交易過程的敘述，分別屬於哪一項現代化商業機能。

- (A) 商流 (B)物流 (C)資訊流 (D)服務流 (E)金流
- _____ (43) 大榮貨運公司將飲料等商品配送到便利商店。
- _____ (44) 店員用 POS 系統刷飲料的商品條碼，進行結帳作業。
- _____ (45) 結帳後大華馬上跟朋友打開飲料喝掉。
- _____ (46) 大華走向店門口時，店員齊聲：「謝謝光臨」。

2. 將 47~50 題中英文做適當的配對

- (A) RFID (B) EOS (C) CSI (D)CSR (E)NFC
- _____ (47)顧客滿意指標
- _____ (48)無線射頻辨識系統
- _____ (49)電子訂貨系統
- _____ (50)顧客關係管理