

市立新北高工 112 學年度第 1 學期 第二次段考 試題									班別		座號		電腦卡作答
科 目	商業概論	命題 教師	蔡雅莉	審題 教師	鍾美倫	年 級	一	科 別	資、應	姓 名			是

一、選擇題一題 3 分，共 60 分

1. () 台灣鐵路公司為了提供員工在鐵軌上施工時，保障其人身安全可能面臨到的風險，通常會投保下列何種保險？
 (A)運輸保險 (B)公共意外責任險 (C)職業災害保險
 (D)人壽保險
2. () 企業爆發危機事件時，企業經營者不願直接面對問題、也不儘速找出解決方案，終致社會大眾反感、問題一發不可收拾。請問上述情形是指企業經營者疏忽了哪一項危機處理的基本原則？
 (A)靈活性原則 (B)統一性原則 (C)積極性原則 (D)簡單性原則
3. () 下列哪一項不屬於危機爆發期之危機處理作業？
 (A)成立危機處理小組 (B)適時與媒體溝通 (C)有效與受害者進行協調談判 (D)企業聲譽再造
4. () 公共意外責任險的承保範圍，不包含下列何種情形？
 (A)機器掉落砸傷民眾 (B)通道堵住影響民眾逃生 (C)店員疏失致使民眾受傷 (D)消費者因自身疾病昏倒
5. () 企業願景應具備的特質有哪些？ (1)穩定的 (2)模糊的 (3)可行的 (4)無重點 (5)可溝通。
 (A)(1)(3)(5) (B)(1)(2)(4) (C)(2)(3) (D)(3)(4)(5)
6. () 對於智慧型手機製造商而言，下列何者屬於 SWOT 分析中的「機會」？
 (A)優秀的品牌形象 (B)缺乏管理人才 (C)市場對智慧型手機需求大增 (D)供應商議價能力提高
7. () 在保險契約中，保險人通常是指
 (A)保險公司 (B)買保險的人 (C)領保險金的受益者 (D)付保費的人
8. () 「顧客滿意指標」與哪一項商業現代化的計劃有關？
 (A)提升商業服務品質 (B)提升商業技術水準 (C)落實消費者權益之保護 (D)擴大經營空間、改善商業環境
9. () 透過物流系統的運作，物品得以妥善儲藏保存，並於各個流通階層產生需求之時從中提領配送。以上主要是在說明物流的何種機能？
 (A)運輸配送 (B)加工包裝 (C)資訊提供 (D)倉儲保管
10. () 以下何者非零售商對製造商的功能？
 (A)商品配銷 (B)提供舒適的購物空間 (C)提供市場情報 (D)商品儲存
11. () 中華電信客服部門訓練客服人員在接起客戶電話時，均須以「您好，敝姓 X，很高興能為您服務」做為開場語，請問上述做法是為了改善服務的哪一項特性？
 (A)易變性 (B)無形性 (C)易消逝性 (D)不可分割性

12. () 關於「選擇型商流」與「開放型商流」，下列敘述何者正確？
 (A)需要專業人員解說的商品較適合採選擇型商流 (B)日用品製造商宜採選擇型商流，選擇特定商家來進行日用品的流通 (C)汽車或家具較可能採開放型商流
 (D)開放型商流經過的批發零售層級較少
13. () 下列有關現代化商業機能的敘述，何者不正確？
 (A)物流與商流兩者可能同時發生 (B)商流是指商品實體流通的過程 (C)使用 Google Pay 付款是屬於金流
 (D)物流的關鍵是自動化
14. () ▲閱讀下文，回答以下題目 14-15
 小雅到博客來網路商店以信用卡付款方式購買依琳的最新專輯，數天之後專輯就宅配到家。由於依琳的專輯銷售甚佳，因此博客來網路商店利用 EOS 系統向唱片公司追加訂單。
 小雅以信用卡付款方式購買專輯，此種付款方式是屬於現代化商業機能的哪一環？
 (A)商流 (B)金流 (C)物流 (D)資訊流
15. () 在小雅到博客來網路商店消費的過程中，博客來網路商店提供了哪些現代化的商業機能？
 (1)商流 (2)物流 (3)金流 (4)資訊流
 (A)(1)(3)(4) (B)(1)(2)(3) (C)(2)(3)(4) (D)(1)(2)(3)(4)
16. () 業種店與業態店所扮演的商家角色有何不同？
 (A)超級市場會提供預先處理好的食品，讓消費者買回去以後立刻可以下鍋 (B)業種店會提供較完善的服務
 (C)業態店只是單純的銷售者 (D)業種店以替顧客採購商品的角色自居
17. () 目前全台灣已有超過 80 家百貨公司，與信用卡公司共同推出的聯名卡更超過 100 種以上。請問，有關百貨公司的特徵下列何者為非？
 (A)以專櫃或自營櫃的方式經營 (B)銷售商品以追求流行時尚為主，不以一次購足為訴求 (C)平時會舉辦各種體驗活動吸引消費者 (D)屬於高人力、高資本的產業
18. () 便利商店不具備下列哪一種優勢？
 (A)大多採 24 小時營業且全年無休，有時間便利的優勢 (B)主要顧客群來自商圈內的消費者，有距離便利的優勢 (C)經營成本低，售價低，具有價格的優勢
 (D)提供代收包裹、代收費用等服務，具有服務的優勢
19. () 下列哪一項不是量販店的經營特色？
 (A)貨架即是倉庫 (B)多採大包裝販售 (C)自助購物節省人力 (D)進貨成本偏高

20. () 有關我國超級市場業的發展現況，下列敘述何者錯誤？

- (A)銷售自有品牌商品 (B)成立生鮮處理中心 (C)商品價格低廉且銷售品項多，比量販店更能滿足消費者一次購足的需求 (D)發展新型店鋪

二、進階題一題 4 分，共 40 分

21. () 下列對於企業願景的描述，何者錯誤？

- (A)透過願景的建立，能夠引導企業資源投入的方向 (B)透過願景的建立，能協調各部門的意見與衝突 (C)願景是短期的，不斷地隨時時間不同而調整的 (D)企業願景通常具有一定的挑戰性，須努力才能達成

22. () 有關第三方支付的敘述，下列何者有誤？

- (A)透過此種金流交易方式，消費者將交易金額交由第三方保管，並在收到商品之後，第三方再撥款給店家 (B)此種金流交易方式是為了保障電子商務交易的資金安全移轉 (C)此種金流交易方式可讓店家把商品交給第三方保存，待收到消費者的交易金額後，第三方再把商品寄送給消費者 (D)此種金流交易方式已經融入金融科技 (FinTech) 的技術

23. () 關於資訊流，下列敘述何者錯誤？

- (A)利用條碼可加速結帳等工作的進行 (B)企業利用 POS 系統主要是為了防盜用 (C)利用 EDI 系統可避免資料重複輸入所發生的錯誤 (D)利用 EOS 系統可減少因訂貨作業錯誤所造成的缺貨風險

24. () 下列何者不是 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)掃描商品條碼即可得到每項商品的售價，無須人工查詢 (C)可加快結帳速度，減少銷售尖峰的瓶頸 (D)減少顧客選購時間，降低客訴的風險

25. () 下列對於危機處理的敘述，何者錯誤？

- (A)最高明的危機處理是「掌握機先，防患未然」 (B)在媒體的傳播、討論與渲染下，常會使危機更加擴大 (C)危機帶給企業組織只有破壞性與負面性的影響 (D)企業應針對本身的經營弱點採取補強措施，避免危機發生

26. () 型男大飯店面臨優秀員工相繼離職，以及附近出現多家競爭者，根據 SWOT 分析，此時型男大飯店宜採何種策略？

- (A)防禦性策略 (B)增長性策略 (C)扭轉性策略 (D)多元化策略

27. () 下列哪一項是超級市場針對民生必需品開發自有品牌的主要原因？

- (A)民生必需品的生產技術困難 (B)消費者會大量囤積民生必需品 (C)民生必需品委託代工生產的成本較低 (D)消費者對民生必需品的品牌忠誠度較高

28. () 有關便利商店與超級市場的比較，下列敘述何者正確？

- (A)便利商店銷售的商品週轉快、毛利高 (B)便利商店的營業面積比超級市場大 (C)兩者商品價格相同 (D)便利商店的價格較低但商品組合有限

29. () 有關商流通路階層的敘述，何者有誤？

- (A)批發商從製造商購入商品，並將商品配送到零售商 (B)零售商從批發商購入商品，並將商品銷售給消費者 (C)商品在製造商→批發商→零售商→消費者之間，產生了所有權的移轉 (D)訂房網站承包在地多家旅館的客房供消費者以優惠價格訂房，此為零階通路

30. () 張媽媽某日到學校門口接小孩放學時，遇到業務員以送贈品的名義搭訕並推銷兒童學習教材，張媽媽禁不住業務員的勸說，當下簽約購買了一套數萬元的教材。隔日她收到教材後覺得後悔，想要退貨。根據上述，請問下列何者正確？

- (A)此類交易行為屬於通訊交易 (B)張媽媽必須在 7 天內說明原因才可能退貨 (C)張媽媽簽訂合約之後，有 30 天以內的合理審閱期，期間只要不喜歡都可以退貨 (D)此種交易行為受到消費者保護法的保障