

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第一次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

一、是非題 1%，共 10%

1. () 以門市型態服務消費者之服務業態，如連鎖服務業，稱為門市服務。
2. () 門市服務主要以餐飲服務與生活文教服務業門市管理人員為主，零售服務業門市管理人員為輔。
3. () 零售業是將上游廠商的產品或服務，銷售給最終的消費者的行業。
4. () 舉凡便利商店、超市、大賣場甚至是百貨公司，皆屬於門市服務。
5. () 門市服務工作內容僅包含門市清潔。
6. () 百貨公司提供一次性購足的需求。
7. () 大潤發、愛買、好市多是常見的超市。
8. () 便利商店與超市、量販店及百貨公司相較之下，開店數最少。
9. () 超級市場的主要顧客群為上下班族群。
10. () 百貨公司與其他賣場最大的不同為有專櫃服務人員。

二、選擇題 2%，共 20%

1. () 零售業中的製造大量商品且價格最為低廉，文工具廠便屬於此類型，為下列何者？
A.消費者 B.零售商 C.批發商 D.製造商
2. () 此類型會向工廠批發大量商品，因此價格較為便宜，光南批發商場便屬於此類型，為下列何者？
A.批發商 B.製造商 C.零售業 D.消費者
3. () 主要會向零售店面購買商品，買到之商品價格相對較高，但商品數量可針對個人喜好少量購買，為下列何者？ A.製造商 B.批發商 C.消費者 D.零售商
4. () 門市清潔—掃地，下列何者較為不適當？ A.以不影響顧客為原則 B.重點式打掃
C.顧客脚下有垃圾，必須蹲下撿起 D.客人打翻東西不須立即清掃
5. () 門市清潔—掃地，地板以下列何者為原則？ A.汙漬明顯 B.油黏骯髒 C.黏膩濕滑 D.光潔亮麗
6. () 門市清潔—拖地，下列何者較為不適當？ A.只要地板很髒就可以使用漂白水 B.先掃地再拖地
C.下雨天要注意地板是否是濕的 D.拖把不可太濕
7. () 門市清潔—擦玻璃，下列何敘述較為不適當？ A.清潔自動門需將感應器調為手動
B.門框及溝槽要擦乾淨 C.擦拭順序由下而上
8. () 門市清潔—清理貨架，下列何敘述較為適當？ A.清潔整理時，可以將商品擺在地上
B.擦拭時要注意貨架後面也需清潔 C.商品違反食品安全，不需報廢處理 D.清潔只需要備妥抹布
9. () 門市清潔—倒垃圾，下列敘述較不適當？ A. 垃圾滿了需以十字結打包 B.垃圾無需分類
C.垃圾需先放進倉庫不移放置賣場 D.垃圾滿了須馬上換新的垃圾袋
10. () 門市清潔—清理廁所，下列何者非廁所打掃的重點？ A.馬桶 B.地板 C.鏡子 D.窗溝

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第一次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

三、配合題 65%

(一) 零售業與門市服務，請於空格_____填入適當的答案：每格 2%，共 20%

零售商、批發商、消費者、少量多樣、分批販賣、買東西的人、高、低、少、多

製造商	_____	_____	_____
• 大量製造	• _____	• _____	• _____
• 商品價格_____	• 商品價格便宜	• 商品價格_____	• 商品價格昂貴
• 商品數量_____	• 商品數量多	• 商品數量適中	• 商品數量_____

(二) 常見的門市服務職場種類四大類，請將下列各商場分類於空格_____填入適當的答案：

每格 1% 共 10%

(圖片來源：網路)

A. 便利商店 B. 超級市場 C. 量販店 D. 百貨公司



1. _____



2. _____



3. _____



4. _____



5. _____



6. _____

COSTCO WHOLESALE

好市多

FamilyMart

7. _____

8. _____



全聯福利中心



萊爾富

9. _____

10. _____

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第一次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

(三)請根據下列題目敘述，將適當的選項填入空格_____中：請將代碼及文字寫出來 每題 2%，共 20%

A.便利商店 B.超級市場 C.量販店 D.百貨公司

1. _____ : 面積約為 20-30 坪，如同合作社的大小。
2. _____ : 種類齊全，以生活商品為主。
3. _____ : 品種有限，以食品、飲料為主。
4. _____ : 主要顧客為家庭主婦，取代傳統商店。
5. _____ : 價格接近批發價格，定期推出特價商品。
6. _____ : 重視商品解說及服務。
7. _____ : 設店以都會區為主。
8. _____ : 佔地較大，多設在郊區，須開車。
9. _____ : 貨架較高，商品分門別類擺放，且均有標價。
10. _____ : 結帳時間短，進出口服務同一櫃台。

(四)請根據題目敘述進行十大工作態度評量表的分類，於空格中_____填寫適當的答案：(選項可重複選填)
每格 1%，共 15%

A.服從、B.主動、C.認真、D.負責任、E.守紀律、F.耐心、G.勤快、
H.安全、I.友善、J.細心、K.禮貌、L.衛生、M.誠實

1. _____ : 不能背著老師欺負同學。
2. _____ : 工作中如果要上廁所，會先告訴老師或主管再去上。
3. _____ : 在工作場所絕不可以嬉戲、追趕跑跳碰。
4. _____ : 會保管好自己的東西。
5. _____ : 雖然每天做同樣的工作也不覺得無聊。
6. _____ : 看到老師在拿東西，會問老師；「需不需要幫忙？」
7. _____ : 我願意比老師說的再多做一點。
8. _____ : 不取笑同學。
9. _____ : 指甲要定期修剪，並保持乾淨。
10. _____ : 一個步驟確實完成，才能做下一個步驟。
11. _____ : 不把工作推給別人做。
12. _____ : 搬運或拿東西時，我要動作快一點。
13. _____ : 我會輕聲細語，輕聲關門及輕聲走路。
14. _____ : 工作能注意周邊器物的保護。
15. _____ : 長輩沒有位置時，會主動讓座或搬椅子。

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第一次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

四、問答題 5%

1. 請說明便利商店有販售哪些商品？請舉出 2 項

2. 請說明垃圾分為哪三大類？