

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%

- ( ) 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。
- ( ) 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。
- ( ) 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。
- ( ) 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。
- ( ) 門市服務工作內容僅包含門市清潔。
- ( ) 百貨公司提供一次性購足的需求。
- ( ) 大潤發、愛買、好市多是常見的超市。
- ( ) 便利商店與超市、量販店及百貨公司相較之下，開店數最少。
- ( ) 超級市場的主要顧客群為上下班族群。
- ( ) 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%

- ( ) 零售業中的製造大量商品且價格最為低廉，文具工廠便屬於此類型，為下列何者？  
A.消費者 B.零售商 C.批發商 D.製造商
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) 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.顧客腳下有垃圾，必須蹲下撿起 D.客人打翻東西不須立即清掃
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) 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
- ( ) 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	_____	_____	_____
<ul style="list-style-type: none"> <li>大量製造</li> <li>商品價格_____</li> <li>商品數量_____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• 商品價格便宜</li> <li>• 商品數量多</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• 商品價格_____</li> <li>• 商品數量適中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• 商品價格昂貴</li> <li>• 商品數量_____</li> </ul>

(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. \_\_\_\_\_



7. \_\_\_\_\_



8. \_\_\_\_\_



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

- \_\_\_\_\_：面積約為 20-30 坪，如同合作社的大小。
- \_\_\_\_\_：種類齊全，以生活商品為主。
- \_\_\_\_\_：品種有限，以食品、飲料為主。
- \_\_\_\_\_：主要顧客為家庭主婦，取代傳統商店。
- \_\_\_\_\_：價格接近批發價格，定期推出特價商品。
- \_\_\_\_\_：重視商品解說及服務。
- \_\_\_\_\_：設店以都會區為主。
- \_\_\_\_\_：佔地較大，多設在郊區，須開車。
- \_\_\_\_\_：貨架較高，商品分門別類擺放，且均有標價。
- \_\_\_\_\_：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

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

