

## 評卷參考

本文件供閱卷員參考而設，並不應被視為標準答案。考生及沒有參與評卷工作的教師在詮釋文件內容時應小心謹慎。

### 一般評卷指引

1. 在採用此評卷參考評閱答卷前，任課教師宜先根據此評卷參考與校內評卷準則進行統一化的調整；訂定準則後，教師便應依據評卷參考和有關準則，評閱學生的答卷。
2. 本評卷參考未能就各試題羅列所有可能的答案。教師可根據專業判斷，接納未列於本評卷參考內其他正確和合理的答案。
3. 試題如列明要求答案的數量，而學生給予多於要求的答案，多答的部分則不會評閱。舉例說，試題要求學生列舉兩個例子，如學生列舉了三個，教師只須評閱第一和第二個答案。
4. 0至3分論點的分數分配準則如下：

0 分	—	無關或模稜兩可的答案
1 分	—	相關的主要概念/詞組短語及關鍵詞
2/3 分	—	就相關的論點作扼要解釋及/或說明這論點如何切合有關情境

### 卷一

#### 甲部

題號	答案	題號	答案
1.	C (63%)	16.	A (72%)
2.	D (58%)	17.	D (60%)
3.	B (77%)	18.	B (39%)
4.	A (57%)	19.	A (43%)
5.	C (64%)	20.	D (93%)
6.	A (32%)	21.	B (74%)
7.	D (25%)	22.	D (66%)
8.	C (51%)	23.	C (34%)
9.	B (69%)	24.	D (75%)
10.	C (63%)	25.	B (56%)
11.	C (57%)	26.	A (74%)
12.	B (57%)	27.	B (62%)
13.	B (62%)	28.	D (19%)
14.	A (87%)	29.	A (59%)
15.	D (48%)	30.	C (89%)

註：括號內數字為答對百分率。

## 乙部 第一部分

分數

### 第1題

2

(a) 貢獻：

- 提供創新的產品和服務
  - 提供專門的產品和服務以迎合顧客需要
  - 為大型企業提供支援和服務
- (每項相關的貢獻 1 分，最高 2 分)

(b) (i) 目標管理

1

(ii) 優點：

- 下屬更清楚理解目標
  - 更能激勵下屬，使他們更投入工作
  - 更有效地監察和控制工作進度
- (每項相關的優點 2 分，最高 4 分)

7分

### 第2題

分數

(a) 銀行會檢視商號的變現能力，以評估商號的償債能力

2

(b) - 一貫性

1

- 陳氏商號**不應**改變計值方法，因為項目在每一會計年度內及不同會計年度之間的會計處理方法應相同，除非改變會計處理方法是必須或更能反映企業的實況

5分

### 第3題

分數

(a) 銀行透支：

- 是一種短期貸款
- 從銀行戶口提取的金額較戶口結餘為高

1

1

(b) 理由：

4

- 可隨時使用：毋須每次申請
  - 彈性還款安排：可因應他的財務狀況還款
  - 在繳款期限前還款，毋須繳付利息
- (每個相關的理由 2 分，最高 4 分)

(c) 財務需要：

2

- 為結婚而儲蓄
- 為教育／進修而儲蓄
- 償還按揭貸款

(每項相關的財務需要 1 分，最高 2 分)

8分

第二部分

第4題

分數

- (A)
- (a) 社會因素：  
- 人口規模／結構  
(每項相關的社會因素及解釋 2 分，最高 2 分) 2
- 自然地理因素：  
- 氣候、基礎建設  
(每項相關的自然地理因素及解釋 2 分，最高 2 分) 2
- (4)

(B)

(b) (i)

資本					
2020年		\$	2020年		\$
0.5	3月31日	結餘轉下	10 000	3月1日	銀行存款

(ii)

沈妮 試算表 2020年3月31日			0.5
	借方	貸方	0.5
	\$	\$	0.5
銀行存款		200	0.5
設備	3 000		0.5
租金	4 000		0.5
銷貨		8 000	0.5
購貨	6 700		0.5
應收貨款	4 500		0.5
資本		10 000	0.5
	18 200	18 200	0.5
			(5)
			10 分

## 第5題

- (A) (a) 合營企業 1
- (b) 好處： 2
- 合營者可提供更多資金和資源
  - 合營者可共同分擔風險和債務
  - 可匯聚更多專才和技術
- (每項相關的好處 2 分，最高 2 分)
- (c) 不同之處： 2
- 合夥營運沒有確切的時限；而合營企業是項目為本，會於項目完成後結束
- (每項相關的不同之處 2 分，最高 2 分)
- (5)

## (B)

(d)

勞思  
損益表  
截至 2019 年 12 月 31 日止年度

	\$	\$	
銷貨	790 000	0.5	
減：銷貨退回	4 000	0.5	
	<u>786 000</u>		
<u>減：銷貨成本</u>			
期初存貨	10 000	0.5	
加：購貨	400 000	0.5	
加：購貨運費	8 000	0.5	
	<u>418 000</u>		
減：購貨退出	4 500	0.5	
毛利	<u>413 500</u>	0.5	
	372 500		
<u>減：費用</u>			
銷貨運費	32 000	0.5	
銷貨折扣	9 000	0.5	
其他營業費用	87 500	0.5	
淨利	<u>128 500</u>	0.5	
	<u>244 000</u>	0.5	
			(5)
			<u>10 分</u>

卷一完

**卷二甲**  
**會計單元**

甲部

第1題

分數

交易		原始分錄帳簿	需借記的帳戶	需貸記的帳戶	
例子	賒銷玩具	銷貨簿	應收貨款	銷貨	
(i)	現購玩具	(1) 現金簿	(2) 購貨	現金	1
(ii)	把賒購的辦公室設備退回供應商	(3) 普通日記簿	應付帳款	(4) 辦公室設備	1
(iii)	收到一張購買文具的帳單，將於下一財政年度清付	(5) 普通日記簿	(6) 文具費用	(7) 應付文具費用	1.5
(iv)	為玩具退貨發出借項通知單	(8) 購貨退出簿	(9) 應付貨款	(10) 購貨退出	1.5
(v)	以支票支付東主私人住宅的租金	(11) 現金簿	(12) 提用	銀行存款	1

(每項 0.5 分)

6分

## 第2題

(a)

錦記製造公司  
報表計算設備需資本化的成本

	\$	
購買成本 ( $\$500\,000 \times 80\%$ )	400 000	0.5
安裝成本	5 000	0.5
安裝後的測試費	2 000	0.5
設備需資本化的成本	<u>407 000</u>	0.5
		(2)

(b)(i)

## 機器累積折舊帳

	\$		\$	
0.5 機器變賣	153 540	承上結餘 (草算一)	115 155	0.5
		折舊費用 (草算二)	38 385	0.5
	<u>153 540</u>		<u>153 540</u>	

(ii)

## 機器變賣帳

	\$		\$	
0.5 機器	432 000	機器累積折舊	153 540	0.5
		應收保險賠償 (草算三)	194 922	1
	<u>432 000</u>	變賣損失	<u>83 538</u>	0.5
			<u>432 000</u>	

(4)

草算一： 2018年折舊  $= (\$432\,000 - \$5\,500) \times 2\,700/10\,000 = \$115\,155$

草算二： 2019年折舊  $= (\$432\,000 - \$5\,500) \times 900/10\,000 = \$38\,385$

草算三： 應收保險賠償  $= (\$432\,000 - \$153\,540) \times 0.7 = \$194\,922$

6分

## 第3題

分數

(a) 未售出貨物件數 =  $(500 + 1000) - (350 + 400) = 750$  件

0.5

期末存貨每件平均成本：

$$= [(500 \times \$35) + \$32\,000] / 1\,500 = \text{每件 } \$33$$

1

2020年2月29日的期末存貨值：

$$= (650 \times \$33) + (100 \times \$30) \text{ 或 } (750 \times \$33) - (100 \times \$3) = \$24\,450$$

1.5

(3)

(b)

安定公司  
損益表

截至 2020 年 2 月 29 日止月份（摘錄）

	\$	\$	
銷貨 $[(350 \text{ 件} \times \$45) + (400 \text{ 件} \times \$39)]$		31 350	0.5
減： 銷貨成本			
期初存貨	17 500		0.5
加： 購貨	32 000		0.5
	<u>49 500</u>		
減： 期末存貨	<u>24 450</u>	25 050	
毛利		<u>6 300</u>	0.5
			(2)

(c) 否，因為存貨應以成本與變現淨值孰低法計值

(1)

6 分

## 第4題

分數

(a) 電費的變動成分 =  $(\$9\,800 - \$2\,600) / (12\,000 - 3\,000)$  件 = 每件 \$0.8

1

電費的固定成分 =  $\$9\,800 - (\$0.8 \times 12\,000 \text{ 件})$  或  $\$2\,600 - (\$0.8 \times 3\,000 \text{ 件})$   
 $= \$200$

1

(2)

(b) 每件邊際貢獻(第一季)：  $\$9 - (\$3\,600 \div 3\,000) - (\$6\,000 \div 3\,000) - \$0.8 = \text{每件 } \$5$

(2)

(c) 損益兩平點數量(第一季)：  $(\$3\,000 + \$7\,000 + \$200) / \$5 = 2\,040 \text{ 件}$

6 分

**乙部**

**第 5 題**

**分數**

(a)

報表計算 2019 年 12 月 31 日的股東資本

	\$	\$	
普通股股本	900 000	0.5	
優先股股本	200 000	0.5	
	<u>1 100 000</u>		
普通盈餘儲備	100 000	0.5	
	<u>1 200 000</u>		
留存利潤，2019 年 1 月 1 日	210 000		
加：稅後淨利	80 200		
	<u>290 200</u>		
減：2019 年度股息 (\$13 500 + \$8 000)	21 500		
	<u>268 700</u>	2	
留存利潤，2019 年 12 月 31 日	<u>1 468 700</u>	0.5	
股東資本，2019 年 12 月 31 日	<u>(4)</u>		

(b) (i) 槓桿比率：

$$= (\text{非流動負債} + \text{優先股股本}) / (\text{非流動負債} + \text{股東資本}) \times 100\%$$

$$= \frac{(\$280 000 + \$200 000)}{(\$280 000 + \$1 468 700)} \times 100\% \\ = 27.45\%$$

2

(ii) 每股盈利：

$$= (\text{稅後淨利} - \text{優先股息}) / \text{普通股股數} \\ = \frac{(\$80 200 - \$8 000)}{45 000} \\ = \$1.60$$

2

(iii) 普通股股息比率：

$$= (\text{稅後淨利} - \text{優先股息}) / \text{普通股息} \\ = \frac{(\$80 200 - \$8 000)}{\$13 500} \\ = 5.35 \text{ 次}$$

2

(6)

(c) 融資方法：

- 發行普通股

1

解釋：

- 這會降低槓桿比率並提高該公司的償債能力
- 由於已發行的普通股股本無需償還，故不會損害公司的償債能力  
(每項相關解釋 1 分，最高 1 分)

1

(2)

12 分

## 第6題

分數

(a)

變產帳			
	\$	2020年 1月1日	\$
0.5 家具		468 000	銀行存款：家具 ( $\$468\ 000 \times 70\%$ )
0.5 辦公室設備		180 000	銀行存款：存貨
0.5 存貨		53 500	田君的貸款
0.5 應收貨款		36 500	資本—岑君
0.5 銀行存款：棄置費用		23 400	應付貨款：購貨折扣
0.5 銀行存款：變產費用		6 800	( $\$53\ 000 \times 40\% \times 5\%$ )
0.5		<u>768 200</u>	變產損失：
			資本—葉君 (1/6) 61 340
			資本—田君 (2/6) 122 680
			資本—岑君 (3/6) 184 020
			<u>368 040</u>
			<u>768 200</u>

(6)

(b)

資本帳					葉君	田君	岑君	
	葉君	田君	岑君		\$	\$	\$	
	\$	\$	\$					
0.5 往來帳		34 300		2020年 1月1日	80 000	190 000	280 000	0.5
0.5 變產帳			30 500	承上結餘				
0.5 變產帳	61 340	122 680	184 020	往來帳	47 700	48 600		0.5
1 資本—葉君		7 820	7 820	資本—田君	7 820			0.5
1 銀行存款		107 200	106 260	資本—岑君	7 820			
	<u>95 640</u>	<u>237 700</u>	<u>328 600</u>		<u>95 640</u>	<u>237 700</u>	<u>328 600</u>	

(5)

11分

參考：

銀行存款帳		\$
2020年 1月1日	\$	2020年 1月1日
變產帳：家具	327 600	承上結餘
變產帳：存貨	10 000	變產帳：棄置費用
		應付貨款 ( $\$53\ 000 - \$1\ 060$ )
		變產帳：變產費用
		資本—田君
		資本—岑君
	<u>337 600</u>	<u>107 200</u>
		<u>106 260</u>
		<u>337 600</u>

### 第7題

分數

- (a)(i) 每件吸收的預定固定生產間接成本： $\$150\,000 / 10\,000 \text{ 小時} \times 10 \text{ 小時}$   
= 每件  **$\$150$**

- $$(ii) \text{ 每件售價} : (\$474 - \$150)/(1 - 0.4) = \$540$$

- (iii) 每件銷售費用 :  $(\$474 - \$150) \times 10\% = \$32.4$

(b)

幸運公司  
截至 2020 年 3 月 31 日止季度的損益表

銷貨 (700 件 x \$540)	\$	378 000	0.5
<u>減：銷貨成本</u>			
生產成本 [1 000 件 x (\$474 - \$32.4)]	441 600		1
減：期末存貨 [300 件 x (\$474 - \$32.4)]	<u>(132 480)</u>		0.5
加：固定生產間接成本少吸收	309 120		
毛利	<u>8 000</u>	<u>(317 120)</u>	1
	60 880		0.5
<u>減：銷售費用 (700 件 x \$32.4)</u>	<u>(22 680)</u>		0.5
淨利	<u>38 200</u>		1
			(5)



- (d) 配比概念：將收益與其相關的費用和成本聯繫一起

- 吸收成本法下，銷貨成本同時包括固定及變動生產成本，因此當貨品售出時，收益會與總生產成本相配

(2)

13 分

## 第 8 題

(A)

(a)

分數

劉先生

損益表

截至 2019 年 12 月 31 日止年度

	\$	\$	\$	
銷貨 (\$994 500 + \$185 550) (草算一)				
減：銷貨退回		1 180 050		1.5
		<u>24 000</u>		0.5
		<u>1 156 050</u>		
<u>減：銷貨成本</u>				
期初存貨		40 000		0.5
加：購貨 (草算二)	858 800			
減：購貨退出	<u>16 500</u>	<u>842 300</u>		0.5
		<u>882 300</u>		
減：期末存貨		<u>65 000</u>		0.5
		<u>817 300</u>		
減：存貨損失 (結平數目)		<u>46 600</u>		
		<u>770 700</u>		
毛利 (\$1 156 050 × 50% ÷ 150%)		385 350		0.5
加：壞帳／壞帳減少 (\$2 000 - \$1 790) (草算三)		<u>210</u>		0.5
		<u>385 560</u>		
<u>減：費用</u>				
營業費用 (\$150 000 - \$3 000)		147 000		0.5
行政費用 (\$160 000 + \$21 500 - \$4 300 - \$7 200)		170 000		1
存貨損失 [\$46 600 × (1 - 75%)]		11 650		1
變賣設備損失 (\$25 000 - \$16 425 - \$2 100)		6 475		1
折舊費用 - 設備		<u>228 165</u>	<u>563 290</u>	1
[\$1 250 000 - \$517 075 - \$8 575 + \$36 200] × 30%			<u>(177 730)</u>	
淨虧損				(10)

## 第 8 題 (續)

分數

(b)

劉先生  
財務狀況表  
2019 年 12 月 31 日

	\$	\$
<b>非流動資產</b>		
設備 (\$1 250 000 – \$25 000 + \$36 200)	1 261 200	0.5
減：累積折舊 (\$517 075 – \$16 425 + \$228 165)	<u>728 815</u>	0.5
	<u>532 385</u>	
<b>流動資產</b>		
存貨	65 000	0.5
預付費用 (\$3 000 + \$7 200)	10 200	0.5
應收貨款，淨值 (\$179 000 – \$1 790)	177 210	1
應收保險賠償 (\$46 600 × 75%)	34 950	0.5
銀行存款 (草算四)	107 500	1
現金	<u>8 050</u>	0.5
	402 910	
<b>減：流動負債</b>		
應付貨款	120 000	0.5
應付帳款 (\$36 200 – \$2 100)	<u>34 100</u>	<u>248 810</u>
	<u>781 195</u>	
<b>資金籌措</b>		
資本，2019 年 1 月 1 日結餘 (草算五)	1 000 925	1
減：淨虧損	<u>177 730</u>	0.5
	<u>823 195</u>	
<b>減：提用</b>	<u>42 000</u>	0.5
	<u>781 195</u>	
		(8)

(B) 交易：

(2)

- 東主注入現金作資本
  - 取得銀行貸款
  - 收取應收貨款
- (每項相關交易 1 分，最高 2 分)

20 分

## 草算：

草算一

2019 承上結餘 銷貨：賒銷（結平數目）	\$ 158 500 <b>994 500</b> <hr/> <b>1 153 000</b>	2019 銀行存款 銷貨退回 結餘轉下	\$ 950 000 24 000 <hr/> 179 000 <hr/> <b>1 153 000</b>
-----------------------------	---	------------------------------	--

現金

2019 承上結餘 銷貨：現銷（結平數目）	\$ 6 000 <b>185 550</b>	2019 銀行存款 提用 (\$3 500 x 12) 行政費用 結餘轉下	\$ 120 000 42 000 21 500 <b>8 050</b>
	<hr/> <b>191 550</b>		<hr/> <b>191 550</b>

草算二：

應付賸款	
2019	\$
銀行存款	840 000
購貨退出	16 500
結餘轉下	120 000
	976 500
2019	\$
承上結餘	117 700
購貨（結平數目）	858 800
	976 500

草算三：

呆帳準備			
2019 壞帳	\$ <b>210</b>	2019 承上結餘	\$ 2 000
結餘轉下	1 790		
	<hr/>		<hr/>
	2 000		<b>2 000</b>

### 草算四：

銀行存款			
2019	\$	2019	\$
承上結餘	187 500	營業費用	150 000
現金	120 000	行政費用	160 000
應收貨款	950 000	應付貨款	840 000
		結餘轉下 (結平數目)	<u>107 500</u>
	<u>1 257 500</u>		<u>1 257 500</u>

草算五：

2019年1月1日資產負債狀況說明書

2019年1月1日資產負債狀況說明書	
	\$
設備，淨值 (\$1 250 000 – \$517 075)	732 925
存貨	40 000
應收貨款，淨值 (\$158 500 – \$2 000)	156 500
銀行存款	187 500
現金	6 000
	1 122 925
應付貨款	117 700
應計行政費用	4 300
資本	122 000
	1 000 925

## 第 9 題

分數

(A)(a)

報表計算 2019 年 12 月 31 日未更新的銀行存款帳結餘

	\$	\$	
銀行月結單結餘		259 465	0.5
加： (2) 未貸記支票	47 900		0.5
(3) 簿記員錯誤記錄拒付支票	56 970		1
(4) 利息費用	1 795	106 665	0.5
	<hr/>	<hr/>	
減： (1) 過期支票 (#418226)	23 615		1
(1) 未兌現支票 (#471218)	71 620		0.5
(1) 遠期支票 (#473006)	9 600	104 835	1
銀行存款帳結餘		<hr/>	<hr/>
		261 295	1
			(6)

(b)

普通日記簿

	借記	貸記	
	\$	\$	
(ii) 銷貨 暫記	3 480	3 480	0.5 1
(iii) 暫記 購貨退出	1 220	835	1 0.5
銷貨退回		385	0.5
(iv) 累積折舊 — 設備 折舊費用 — 設備	15 000	15 000	1 1
(v) 購貨 ( $\$45\ 000 \times 60\%$ ) 應付貨款	27 000	27 000	0.5 1
應收貨款 銷貨 [ $\$27\ 000 \div (1 - 25\%)$ ]	36 000	36 000	1 0.5
(vi) 壞帳 呆帳準備	6 255	6 255	0.5 2
$[(\$90\ 000 + \$36\ 000) \times 1\% + (\$29\ 800 \times 3\%) + (\$10\ 000 + \$56\ 970) \times 10\% - (\$129\ 800 \times 2\%)]$ $(\$1\ 260 + \$894 + \$6\ 697 - \$2\ 596)$			(11)
(B)(c) 總購買成本： $(400 \text{ 公斤} \times \$50) + (100 \text{ 公斤} \times \$45) = \$24\ 500$			1
(d)(i) 總相關成本： $(400 \text{ 公斤} \times \$50) + (100 \text{ 公斤} \times \$20) = \$22\ 000$			1
(d)(ii) 總原料成本： $(400 \text{ 公斤} \times \$50) + (100 \text{ 公斤} \times \$44) = \$24\ 400$			1 (3)

卷二 甲完

20分

## 卷二乙 商業管理單元

**甲部**

**第1題**

**分數**

市場區隔基礎：

- 人口：例如年齡、收入、家庭生命周期
  - 心理：例如社會階層、生活方式、性格
  - 行為：例如追求利益、場合、光顧次數
- (每項適切的基礎2分，最高6分)

6

---

共6分

**第2題**

**分數**

(a) 構桿比率量度：

- 借入的長期資金與企業總權益的比例
- 企業償還長期負債的能力

2

(b) 優勝之處：

4

- 風險及財務負擔較低：沒有還款時間表和固定利息支出、股息不定
- 較具彈性和較易控制資金的使用
- 毋需抵押品

(每項適切的優勝之處2分，最高4分)

---

共6分

**第3題**

**分數**

步驟一：訂定表現指標（例如運動服裝銷售量、投訴數目等），並就此與銷售人員溝通

6

步驟二：量度銷售人員的實際表現，並與表現指標比較

步驟三：安排考績面談，就考績結果予以回饋

(每項適切而按序的步驟2分，最高6分)

---

共6分

**第4題**

**分數**

2

(a)(i) 歸本期：

$$[2 + \frac{90\,000}{150\,000}] = 2.6\text{年}$$

2

(ii) 方法：

- 淨現值法：計算未來現金流的現值再減去初始成本

- 內部報酬率法：找出計劃淨現值為零的折現率

(每項適切的方法2分，最高2分)

2

(b)

市場定位：

- 公司為產品創立形象，並將形象呈現在目標顧客腦海中

---

共6分

## 第5題

4

## (a) 風險管理策略：

- 風險迴避：例如避免在競爭激烈的地區開設分店
- 風險減少：例如蒐集顧客喜好的資料以制定更佳的市場營銷策略
- 風險承擔：例如設立儲備以吸納營運虧損

(每項適切的策略2分，最高4分)

4

## (b) 心理因素：

- 感知：顧客如何處理刺激，例如咖啡的氣味和味道
- 學習：因經驗而改變行為，例如顧客若曾對咖啡有良好體驗，便會較喜愛咖啡
- 信念與態度：例如對咖啡店品牌的感覺，相信咖啡因有害健康
- 性格與自我概念：選取能反映其性格的飲品，例如善於社交、專業形象等
- 動機：選取能滿足需要的飲品，例如小休

(每項適切的因素2分，最高4分)

4

## (c) 方法：

- 設立顧客關係管理系統，以制定個人化的營銷策略
- 實行會員制：會員可享優惠，例如折扣、以積分換取禮物
- 提供增值服務：例如免費無線上網

(每項適切的方法2分，最高4分)

2

## (d) 因素：

- 訂貨間隔期：訂貨間隔期愈長，再訂購水平愈高
- 安全存貨：安全存貨愈高，再訂購水平愈高

(每項適切的因素2分，最高2分)

4

## (e) 內部溝通計劃：

- 指導計劃
- 入職引導計劃 / 職前輔導計劃
- 社交聚會

(每項適切的計劃2分，最高4分)

共 18 分

**第6題**

**分數**

(a) 應付貨款周轉率：  
 $\frac{\$18\,346\,500}{\$1\,089\,400} = 16.84$  次

2

- (b) 方法：  
 - 應付貨款：延遲向債權人還款  
 - 應收貨款：收緊信貸政策，例如縮短賒帳期，給予折扣以鼓勵提前還款  
 - 現金及銀行存款：配合現金流入和流出的時間和金額，取得短期貸款，鼓勵現金銷售  
 - 存貨：以市場營銷策略加快銷售／改善存貨管理  
 (每項適切的方法2分，最高6分)

6

- (c) 資料蒐集方法：  
 - 質性研究：例如面談、聚焦小組面談  
 - 調查研究：例如問卷  
 - 觀察研究：例如神秘顧客、實地觀察  
 (每項適切的方法2分，最高4分)

4

- (d)(i) 原因：  
 - 較有系統地教授概念、原則及理論  
 - 將對正常工作環境的干擾減至最低  
 - 學習環境壓力較低，有助提升學習效能  
 (每項適切的原因2分，最高4分)

4

- (ii) 職外培訓方法：  
 - 講課／課室訓練：例如介紹產品知識  
 - 程式學習：例如以網上平台、書本、影片自學  
 - 角色扮演：例如提升溝通技巧，以應付顧客投訴  
 - 個案研究：例如以個案展示在工作場所應對不同情境的方法  
 (每項適切的方法2分，最高2分)

2

共18分

(a) 成熟期：

10

市場營銷組合策略	
產品	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 加入新的產品特性／改善產品</li> <li>- 品牌及型號多樣化</li> </ul>
價格	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 訂定具競爭力的價格</li> <li>- 為舊款產品提供折扣</li> </ul>
分銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 建立較密集的分銷網絡</li> <li>- 擴闊市場接觸面</li> </ul>
市場推廣	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 強調品牌差別／獨有特性</li> <li>- 增加廣告和促銷</li> </ul>

(每項適切的市場營銷組合元素 3 分，最高 10 分)

(b)

## 差異

## 處理方法

10

不利的原料成本 差異	原料的實價高於預算
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 尋找較平價的原料來源</li> <li>- 作更大量的採購以獲取更高的交易折扣</li> </ul>
不利的人工差異	原料的實際使用量高於預算
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供更多培訓以減少浪費</li> <li>- 採用適切的控制標準</li> </ul>
	實際工資率高於預算
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 較佳的生產日程計劃以確保足夠的勞工供應</li> <li>- 外判一些生產工序到工資率較低的區域</li> </ul>
	實際勞工效率低於預算
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 提供更多培訓以提升勞工效率</li> <li>- 自動化</li> </ul>

(每項適切的方法 3 分，每個差異最高 5 分)

共 20 分

第8題

馬斯洛的需要階梯理論：

分數

(a)

10

需要層次	方法
生理需要	給予合理的薪金和足夠的休息時間
安全需要	提供安全的工作環境／較長期的聘用合約
社交需要	安排社交活動以促進同事間的溝通
自尊／自我需要	予以欣賞、認同和尊重
自我實現需要	提供具挑戰的工作、職位晉升及自我發展機會

(每個層次每項適切的方法2分，最高10分)

(b)

10

方法：

- 無形：例如以有形提示和具體證據來加強展示服務標準，如維持髮型師的時尚外型，展示具吸引力髮型的相片
- 異質：例如以標準化的程序服務顧客，維持服務一致
- 易逝：例如在繁忙時間僱用兼職髮型師，設立預約制度
- 不可分割：例如培訓髮型師以改善他們的服務質素和態度

(每項特性及其適切的解釋3分，最高10分)

共20分

卷二乙完