



全國技術士技能檢定

門市服務

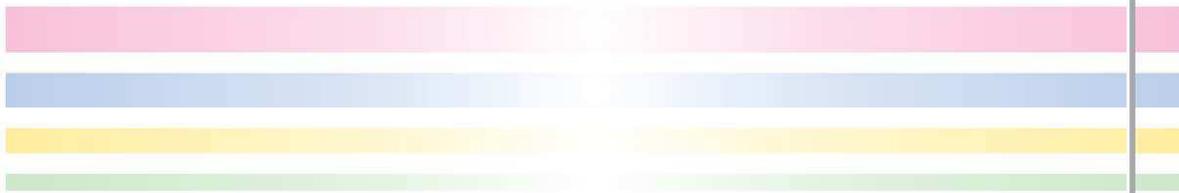
技術士
技能檢定

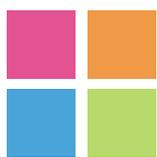
應考須知

社團法人 **考友社** 出版發行

目 錄

考友社服務辦法	2
門市服務技術士技能檢定簡介	10
門市服務技術士技能檢定簡章	21
門市服務技術士技能檢定相關法規	28
門市服務技術士技能檢定試題	39





考友社 服務辦法



前 言

我們很高興能將所有的機會提供給特別睿智的考友，歡迎您加入我們的行列。

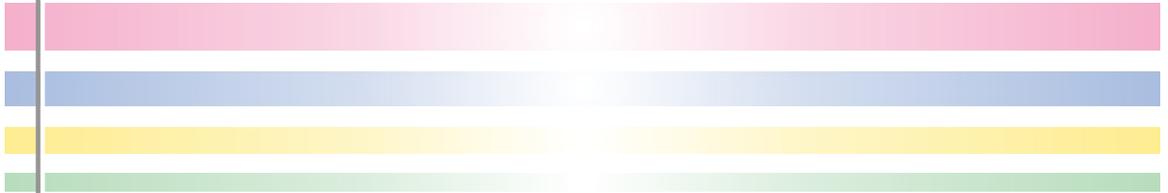
在此，特別介紹考友社的服務目的及事項，您詳細閱讀之後，即可充分享受全部的權益，並獲得滿意的成果。

考友社專門提供考試服務，我們的「專業」必定獲得您的肯定，我們的「誠信」亦將獲得您的好評，今後我們當竭誠為您「服務」，您的金榜題名將使大家分享榮耀！

經營理念

專業 誠信 服務

業 信 務



服務事項

社員服務

專門提供考試資訊

函授服務

專門供應考試教材

面授服務

專門辦理考試輔導

社員服務辦法

目的

提供完整『考試資訊』，以便考生掌握正確考情，選擇適當考試應考。

服務期間

參加日期起一年。

服務事項

1. 考情快報—隨時通告各項考試最新考情，社員免費寄送一年。
2. 考友社刊—綜合報導各類考試重要考情，定期每月出刊一次，社員免費寄送一年。
3. 應考須知—個別介紹單項考試詳細考情，社員免費寄送一年。
4. 考情諮詢—解答各項應考事項，社員免費服務一年。
5. 社員優待—社員參加『函授』或『面授』，可享九折優待。
6. 專案優惠—配合各項考試，舉辦社員「專案優惠」活動。

參加辦法

1. 費用—免收費用。
2. 方式—請親自或委託他人前來本社報名，不便親來者請利用電話洽詢或上網加入。

函授服務辦法

目的

提供完整『考試教材』，以便考生針對命題重點及趨勢，有計劃、有系統地準備考試。

服務期間

自參加日期起至考試日期止。

服務事項

1. 講義—根據最新命題大綱，精編全套命題重點，完全掌握命題範圍。
2. 補充資料—蒐集最新時勢資料，隨時提供考情動態，完全掌握命題趨勢。
3. 模擬試題—長期追蹤歷屆試題，獨家建立完整題庫，完全掌握命題方式。
4. 考試資訊—
 - ①考情快訊：隨時報導最新考情。
 - ②考友社刊：綜合報導重要考情。
 - ③考試簡章：詳細說明報名事項。
 - ④應考須知：詳細分析應考事項。
5. 考試服務—
 - ①考情服務：提供各項考情諮詢。
 - ②報名服務：協助辦理報名事項。
 - ③應考服務：提供各項應考諮詢。
 - ④教材服務：解答各項教材疑難。

參加辦法

1. 費用—請洽考友社台北總社或各地分社。
2. 方式—請親自或委託他人前來本社報名，不便親來者請電話洽詢。

面授服務辦法

目的

提供完整『考試服務』，以便考生經由名師指導及嚴格管理，有效率地準備考試。

服務期間

自參加日期起至考試日期止。

服務事項

1. 師資—禮聘權威名師（研究所碩博士、高考及格）蒞班輔導，經驗最豐富，資料最齊全，消息最靈通。
2. 課程—按『面授課程表』循環輔導至考前。
3. 教材—採用最新標準命題大綱，精編各科考試教材，內容包括全套講義、補充資料及模擬試題。
4. 考試資訊—
 - ①考情快訊：隨時報導最新考情。
 - ②考友社刊：綜合報導重要考情。
 - ③考試簡章：詳細說明報名事項。
 - ④應考須知：詳細分析應考事項。
5. 考試服務—
 - ①考情服務：提供各項考情諮詢。
 - ②報名服務：協助辦理報名事項。
 - ③應考服務：提供各項應考諮詢。
 - ④教材服務：解答各項教材疑難。

參加辦法

1. 費用—請洽考友社台北總社或各地分社。
2. 方式—請攜帶最近一年照片兩張親至本社辦理報名手續。

結語

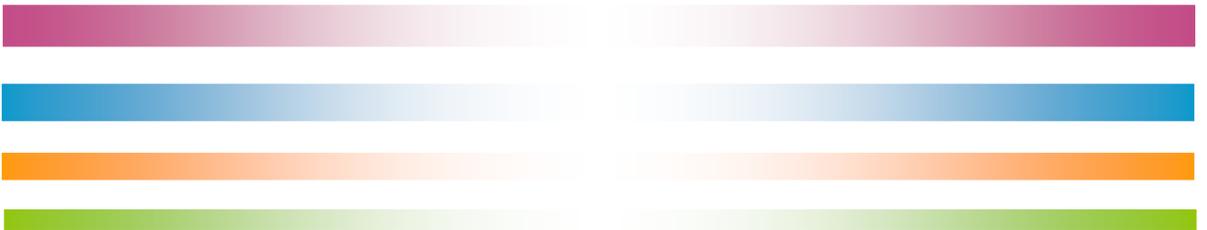
大學有言：「物有本末，事有始終，知所先後，則近道矣。」參加考試，必須利用科學的方法，同時借重前人的經驗，就其本末先後逐次完成，才能以最少的投入獲得最大的成果，此即所謂成功之道。

參加考試，未必需要接受輔導，就像上樓一樣，乘電梯可以上樓，走樓梯同樣可以上樓，只不過比較辛苦罷了！考試輔導的目的在於提供靈通的考試消息、完整的考試資料、豐富的考試經驗，以及優良的應考環境。當然，應考者也不可忽略個人所應扮演的角色，如果只想要搭電梯，卻不曉得如何使用電梯，還是無法上樓的。

考友社為服務有志參加各類考試的考友，特別重金禮聘權威名師授課，採用命題委員著作精編全套考試教材，同時提供完整的考試資訊，以便考生準備考試，歡迎考友踴躍報名參加。最後預祝各位考友考運昌隆、金榜題名！



門市服務技術士
技能檢定簡介



門市服務技術士技能檢定規範說明

在商業現代化進程中，連鎖化、大型化、資訊化的趨勢不斷演進，門市服務業發展也從單店經營到多店經營以至連鎖經營的層次，國內連鎖服務業已佔零售總產值的45%，連鎖產值已突破兆元大關，因此可知連鎖服務業在國民經濟活動中扮演相當重要的角色。近年來隨著國內經濟結構轉型，服務業已逐步取代製造業，服務業的迅速興起，使得業界對人力資源的需求與日俱增。

門市服務業為知識密集產業，人才需求高，但因企業個別資源有限，且人員流動率高，為使政府更加重視此一未來經濟重要命脈，提升專業理念，培養具前瞻性的服務管理人才，也為了累積國際商業實力的整體效益，積極引進最新經營管理技術並同時擴展教育訓練的功能，將針對服務業相關人員，推動技能檢定制度，以期提高門市服務人員之專業形象、管理思維及技術，對於服務業相關人員專業價值的肯定、人才晉用品質提升、消費者的權益保障，將門市存在的三個空間—從業人員空間、商品空間和顧客空間完美融合，創造企業獲利空間，甚而建立產業升級的具體指標，使業界與消費者共蒙其利。

本規範考量現階段國內商業環境及服務業人才培育現況，參考先進國家作法，彙整專家學者建議，規劃門市服務技術士技能檢定之工作規範，以為未來檢定作業實施之準則。本階段以乙級門市服務技術士規劃為主，主要對象乃針對從事門市管理之人員，開辦檢定後再依業界需求，次第規劃甲級之檢定，俾益逐步提升業界人才之素質，強化產業競爭力。

相關門市服務技術士之檢定架構如下：

- 一、本規範所謂之門市服務，泛指以門市型態服務消費者之服務業業態，如：連鎖服務業，可分零售服務業、餐飲服務業與生活文教服務業，由於業態間行業實務差異性大，門市服務乙級技術士之檢定主要是以零售服務業門市管理人員為主，餐飲服務業與生活文教服務業門市管理人員為輔，予以店務營運中之各項指導與派任工作能力之檢定。
- 二、門市服務乙級技術士之檢定之標準，概以門市管理人員應具備之商業理論、門市與商品相關計畫、管理及經營技術及顧客服務……等，為主要檢定內容。
- 三、本規範之檢定項目分為學科與術科兩項，採分別實施檢定，均應達標準方能授予乙級技術士資格。有關學科與術科之範圍，包括零售與門市管理、門市商品管理、門市銷售管理、門市人力資源管理、門市營運計畫與管理、門市商圈經營、門市顧客服務管理及門市危機處理等八項目，請參照工作規範所列各項，含技能標準與相關知識。

丙級門市服務技術士技能檢定規範 (95.01.12)

級 別：丙級

工作範圍：從事流通服務業門市商店之第一線從業人員，參與店舖營運之各項執行工作，並應具備基礎之零售商業概念。

應具知能：請參照下列各項技能與相關知識。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、零售概論	(一)零售業的定義、分類與業態特色	1.能正確理解零售業的定義與分類 2.能區隔不同零售業態的經營特性 3.業態分類表編制 4.業態管理概念 5.業態特色內容說明 6.業態經營特色	(1)瞭解業態分類意義 (2)瞭解業態特色意義 (3)瞭解業態經營概念 (4)瞭解零售之意義與重要性 (5)瞭解業態特色與經營管理
	(二)零售管理功能意義與趨勢	1.零售管理之定義 2.零售管理之功能 3.網路零售、關係行銷與綠色銷售	(1)瞭解零售管理之意義與重要性 (2)瞭解零售管理之功能與目的
二、門市行政	(一)瞭解零售業門市日常作業的重點	1.能正確說明門市一天的主要工作內容 2.能掌握工作的優先順序	(1)瞭解門市作業的重點與步驟 (2)瞭解基本工作職責與工作排程觀念的建立
	(二)人員管理	1.招募及各項福利制度及教育訓練內容 2.能正確掌握人員出勤狀況並管理	(1)瞭解招募作業意義 (2)瞭解門市甄選流程與用才標準 (3)瞭解出缺勤管理的意義 (4)瞭解訓練、教育、人力資源發展知識
	(三)報表製作	1.營業流程之瞭解 2.各項報表運用與製作	(1)門市每日、週、月營業流程之正確執行。 (2)報表製作與運用。 (3)向主管陳報、解說。
三、門市清潔	(一)門市清潔範圍及環境	1.能正確執行清潔門市內外及周圍環境 2.維持門市內外環境之清潔	(1)瞭解清潔範圍及周邊環境清潔對環境衛生的要求 (2)執行門市清潔之落實及維持的重要性

	(二) 清潔各項作業	<ol style="list-style-type: none"> 1.能正確瞭解清潔範圍、項目及步驟 2.能正確使用清潔方法、用具、用品以達到清潔效果 3.能安排定期維持門市清潔 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解確實執行門市清潔與維持之重要性 (2)環境清潔 (3)貨架清理 (4)設備清潔 (5)正確執行清潔相關程序有效達到清潔效益
	(三) 清潔安排程序及後續作業	<ol style="list-style-type: none"> 1.能按正確清潔程序進行操作清潔 2.門市清潔後續維護處理 	<ol style="list-style-type: none"> (1)正確之清潔作業程序安排 (2)後續清潔管理或定期維護的重要性
四、商品處理作業	(一) 商品知識建立	<ol style="list-style-type: none"> 1.商品種類之認識 2.商品品質概念 	<ol style="list-style-type: none"> (1)門市商品管理 (2)品質保證觀念
	(二) 商品進退貨	能正確執行進退貨流程之處理	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解進退貨之意義 (2)進退貨處理程序
	(三) 商品理貨與報廢程序處理	能正確執行理貨與報廢程序	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解理貨與報廢之意義 (2)瞭解報廢處理程序
	(四) 商品補貨	能正確執行補貨程序	瞭解補貨流程之意義
	(五) 商品陳列	<ol style="list-style-type: none"> 1.商品陳列之意義 2.商品配置的原則與執行作業 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解商品陳列應注意之處 (2)瞭解商品配置的原則與執行作業程序
五、櫃檯作業	(一) 掌握門市櫃檯服務應對的工作重點	<ol style="list-style-type: none"> 1.櫃檯服務禮貌用語 2.櫃檯收銀作業內容重點 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解門市櫃檯作業的範圍與工作職掌 (2)瞭解門市櫃檯作業的顧客應對禮貌用語及收銀步驟
	(二) 櫃檯標準配置	<ol style="list-style-type: none"> 1.能依標準配置，陳列各式設備道具、用品與商品 2.能正確整理櫃檯標準配置 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解櫃檯配置位置圖及其重要性 (2)瞭解櫃檯作業的意義並能正確執行
	(三) 發票與現金處理	<ol style="list-style-type: none"> 1.收銀流程之正確執行 2.發票列印與現金管理 3.能正確的開立與整理二或三聯式發票單據 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解櫃檯收款流程之意義 (2)瞭解現金管理之意義 (3)瞭解開立或列印二聯、三聯發票之流程 (4)偽鈔辨識及處理原則
	(四) 交接班作業	<ol style="list-style-type: none"> 1.執行櫃檯交接的各項事務與帳務 2.交接排班表之瞭解 	<ol style="list-style-type: none"> (1)交接班作業程序之掌握 (2)瞭解營業開始與結束作業

六、顧客服務作業	(一) 整理服裝儀容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依職場要求穿著整齊清潔 2. 能正確依職場要求整理個人服裝儀容 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解個人服裝儀容應遵守之規範 (2) 瞭解正確的服裝儀容之意義
	(二) 顧客禮貌及應對態度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能主動向顧客問候 2. 能細心、耐心聆聽顧客需求 3. 能正確應對顧客要求之事項 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解顧客禮貌及應對態度之重要性 (2) 瞭解待客技巧與程序 (3) 瞭解人際關係與溝通技巧
	(三) 服務的執行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能活用招呼顧客的手法 2. 能正確的面對與電話應對 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解銷售服務之目的 (2) 瞭解顧客需求與正確的服務
	(四) 門市顧客關係管理作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能主動積極開發潛在顧客並掌握顧客的再購買意願 2. 能重視客戶建議並營造良好購物氣氛與環境 3. 售後服務與客訴即時處理 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解門市顧客關係管理作業意義與重要性 (2) 瞭解面對顧客之態度的重要 (3) 處理客訴應有的態度與處理步驟 (4) 瞭解售後服務之意義與重要性
七、簡易設備操作	(一) 門市設備種類之認識與瞭解	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門市設備種類的瞭解與管理 2. 正確的標準操作程序 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解所有門市設備並管理之 (2) 操作之標準化程序
	(二) 門市機器設備的操作與使用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能依正確步驟或手冊操作門市相關設備 2. 正確操作相關之安全措施 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 熟悉機器設備名稱及使用方法 (2) 瞭解使用機器設備的安全性及保養維護
	(三) 簡易維護狀況排除與報修程序	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常及定保養作業 2. 基本故障因素之排除 3. 報修處理 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 例行之保養維護 (2) 簡易維修之實施 (3) 簡易障礙情況之認知與處理 (4) 瞭解報修檔案記錄之處理作業
八、環境及安全衛生作業	(一) 門市環境瞭解	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門市商圈、立地環境 2. 門市配置及動線規劃 3. 區域活動參與之重要性 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解商圈內顧客、人文及特殊銷售習性以調整門市活動 (2) 門市配置及動線的重要性及安全管理 (3) 瞭解敦親睦鄰之意義與重要性

	(二)門市環境衛生污染防治概念	1.門市衛生之重要性 2.門市污染與防治概念	(1)環境衛生對門市營運的意義與重要性 (2)瞭解門市污染與防治概念 (3)廢棄物之處理作業
	(三)防搶、防竊、防騙管理作業	1.搶、竊、騙等不當行為之防範作業 2.發生搶、竊、騙行為之處理作業	(1)瞭解搶、竊、騙發生之時機與手段 (2)相關搶、竊、騙之處理報案與呈報 (3)配合平時防範作業之宣導
	(四)賣場與消防安全管理作業	1.能夠正確使用用具或方法防止賣場出現安全的危機，如滑倒、刮傷等 2.消防控制及管理概念	(1)賣場可能會出現之安全問題與預防方法 (2)瞭解消防相關之滅火器具、指引正確疏散路線與逃生設備之使用
	(五)災害的處理	1.相關天災人禍之應變及通報作業 2.能正確處理或排除災害狀況 3.相關安全及災害處理設備及工具點檢及操作	(1)瞭解各項門市安全相關之天災人禍狀況 (2)瞭解通報處理作業、紀錄與通報作業 (3)門市安全與災害處理之設備與工具之操作方法瞭解與盤點
	九、職業道德	(一)遵守職場倫理與規章	1.瞭解公司組織 2.瞭解公司相關規章 3.保守相關之營業秘密
(二)瞭解職場道德之重要性		1.敬業精神 2.職業素養之學習 3.職業道德	(1)重視工作價值從而敬業樂群 (2)理解團隊之重要性與職能知識之掌握 (3)謹守職業分際，實行道德規範

乙級門市服務技術士技能檢定規範 (95.01.12)

級 別：乙級

工作範圍：從事流通服務業門市之管理人員，參與門市營運之各項指導與派任工作，並應具備管理行政及危機處理能力。

應具知能：請參照下列各項技能與相關知識。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、零售與門市管理	(一) 零售管理發展	1. 零售業之定義、分類 2. 零售業業態特色 3. 零售管理、行銷策略特色及意義 4. 國內外零售業門市經營管理技術之發展	(1) 瞭解零售管理意義 (2) 瞭解零售管理策略特色 (3) 瞭解零售經營行銷概念 (4) 瞭解國內外零售業門市經營管理技術
	(二) 零售管理功能與業態	1. 零售業態管理理論架構 2. 零售業態管理系統 3. 國內外業態分析	(1) 瞭解零售業態管理理論 (2) 瞭解國內外零售門市經營管理技術 (3) 瞭解零售管理策略、原則與程序
	(三) 門市管理	1. 門市管理知識 2. 門市營運管理項目 3. 門市環境管理之原則與重要性 4. 門市公共關係管理及形象管理	(1) 瞭解門市管理知識 (2) 瞭解門市營運管理項目 (3) 瞭解門市營運管理、經營策略及管理原則與程序 (4) 瞭解門市公共關係管理及形象管理之意義及重要性
二、門市商品管理	(一) 商品管理	1. 商品管理之意義與功能 2. 商品管理之實務應用	(1) 瞭解商品管理知識 (2) 具備商品管理實務運用之能力
	(二) 商品進銷存管理	1. 商品品項管理與進、銷、存作業流程 2. 商品庫存、耗損、退貨與安全管理 3. 銷售報表與上下架管理 4. 正物流與逆物流作業	(1) 瞭解品項管理，商品進、銷、存作業流程 (2) 瞭解商品庫存、耗損、退貨與安全管理 (3) 瞭解進銷存管理分析方法 (4) 瞭解銷售報表之運用與上下架作業管理 (5) 瞭解正物流與逆物流作業

	(三) 商品採購管理	1. 門市商品採購管理、倉儲及物料管理 2. 門市商品採購經規劃	(1) 瞭解門市商品採購經濟批量訂定規劃 (2) 瞭解門市商品採購政策與預算 (3) 瞭解商品採購計畫與管理
	(四) 商品組合管理	1. 商品組合之概念與應用 2. 辨別商品代號與商品管理關係	(1) 瞭解商品組合之重要性與運用 (2) 瞭解商品代號與商品管理意義關係
	(五) 商品系統化管理	1. 商品進銷存系統化作業 2. 商品進銷存系統化管理與分析	(1) 瞭解商品進銷存系統化作業 (2) 能瞭解商品進銷存電腦報表、系統化管理的意義及重要性
三、門市銷售管理	(一) 門市作業實務與技巧	1. 門市作業要點與技巧。 2. 門市作業檢查要點、處理程序與排除方法	(1) 瞭解規劃門市之外觀、內部空間、動線與營造氣氛 (2) 瞭解門市配置的類型與空間調整 (3) 瞭解門市作業檢查要點、處理程序與排除方法
	(二) 零售技巧與服務態度	1. 銷售程序與零售技巧 2. 掌握消費者行為與服務技巧	(1) 瞭解銷售技巧的重要性與程序 (2) 瞭解購買心理階段與服務要領
	(三) 門市業務、程序與作業	1. 門市營運作業管理 2. 門市業務有效傳達與管理	(1) 熟悉門市業務、程序與作業內容 (2) 有效傳達業務觀念與追蹤管理
	(四) 促銷計畫	1. 面銷 2. 促銷管理 3. 企劃、製作、張貼與管理POP廣告	(1) 面銷前準備、時機與技巧 (2) 促銷活動類型、時機、作業流程與評估 (3) 瞭解門市行銷與POP廣告的功能、種類與管理技能

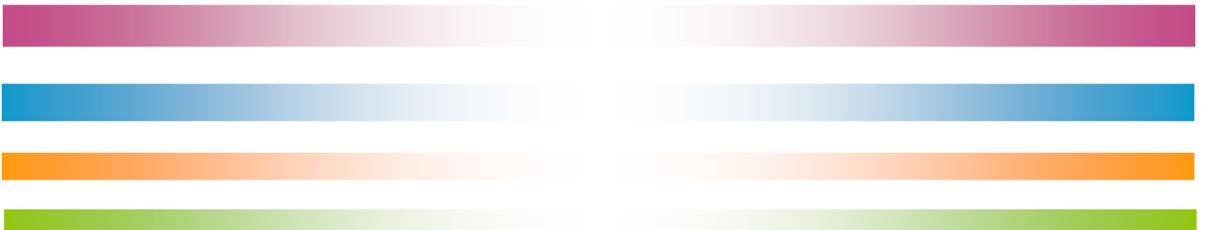
四、門市人力資源管理	(一)門市人力資源規劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估現有的人力資源與未來的人力需求 2. 發展人力資源計畫 3. 門市人力配置 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解評估現有人力資源與預測未來人力需求的方法 (2) 瞭解發展人力資源計畫的方法 (3) 瞭解門市人力配置表的製作
	(二)門市人力資源採用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門市人員招募方法與流程 2. 門市人員甄選作業 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解招募人員的來源、方法與流程 (2) 瞭解甄選的方法與程序
	(三)門市人力資源訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 員工訓練的意義與方法 2. 員工訓練的執行與評估 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解新進員工與在職員工訓練的重要性與方法 (2) 員工訓練活動的執行與評估
	(四)門市員工管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正確溝通並掌握員工動態與管理 2. 員工執勤作業與績效的評估 3. 員工的調任、代理及離職 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 適時發掘人員偏差現象、溝通、傳達與管理 (2) 瞭解執勤作業與員工績效考核的方法 (3) 瞭解員工代理與離職之工作交接的程序
五、門市營運計畫與管理	(一)門市營運與績效評估與流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 門市營運計畫及作業流程 2. 營運績效目標設定、管理、管控及改善對策 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解門市營運計畫、作業、流程及績效管理的意義及重要性 (2) 瞭解門市營運績效的設定、管理及改善方法及對策
	(二)營運績效分析統計	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營運績效評估計畫、相關資料收集與統計分析 2. 各項經營數值模式、指標評估及標準財務報表等運用分析 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解營運績效評估計畫、相關資料收集與統計分析的重要性及內容 (2) 瞭解門市營運資源的種類、內容與稽核人分析方法 (3) 能正確運用相關數值、報表、契約、設備、物件情報分析

	(三)門市輔導、溝通及稽核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 輔導溝通門市工作重點與步驟順序 2. 店務稽核作業與重點溝通 3. 人員溝通技巧及文件檔案管理 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解門市輔導的例行工作及作業優先順序、重點、步驟及內容問題 (2) 發現問題並導正與解說營業流程、缺失稽核及擬定改善措施 (3) 正確溝通及傳達經營理念、作業及情報
	(四)品質 - 服務 - 清潔管理輔導	<ol style="list-style-type: none"> 1. 品質 - 服務 - 清潔管理觀念作業與推動 2. 品質 - 服務 - 清潔管理執行程序、稽核與輔導 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解品質 - 服務 - 清潔 (QSC) 管理業務的執行要求與維持的重要性 (2) 瞭解檢查門市品質 - 服務 - 清潔管理之程序 - 輔導及安排 (3) 熟悉正確品質 - 服務 - 清潔管理程序作業問題稽核、改善與輔導
六、門市商圈經營	(一) 商圈經營管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商圈的意義、類型 2. 影響商圈的因素 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解商圈及競爭環境評估 (2) 瞭解商圈的定義、種類與影響商圈的因素
	(二) 商圈市場調查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商圈消費者的調查與分析步驟方法 2. 商圈競爭者的調查與分析步驟方法 3. 商圈立地位址、店位選擇規劃 4. 商圈立地條件與人口統計 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解商圈消費者調查 (2) 瞭解商圈競爭者調查 (3) 瞭解門市立地及競爭環境評估 (4) 瞭解不同業態立地位址分析與人口統計
	(三) 商圈立地規劃	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商圈立地規劃之意義及重要性 2. 不同業態商圈立地位址分析 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解立地商圈規劃之意義及重要性 (2) 瞭解商圈規劃內容架構
七、門市顧客服務管理	(一) 顧客服務管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能正面回應顧客應對態度及帶動門市禮貌 2. 能正確應對顧客要求之事項及顧客需求 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 待客禮貌及應對態度之重要性 (2) 瞭解待客技巧與程序 (3) 瞭解人際關係與溝通技巧

	(二) 顧客服務作業	<ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客服務作業及程序 2. 客戶銷售前後之服務、建議及客訴即時處理 3. 指導門市顧客關係管理作業及技巧 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解顧客服務作業及程序 (2) 瞭解面對顧客態度之重要性及處理客訴的態度與步驟
	(三) 顧客滿意指標與評量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客滿意指標之建立 2. 顧客滿意活動與評量方式 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解顧客滿意之意義與重要性 (2) 瞭解顧客滿意評量基準與實務作業
八、危機處理	(一) 門市、人員與財產安全處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人員安全管理與危機處理權限及程序 2. 門市規劃與配置的安全控制、預防方法及處理程序 3. 財產安全管理、配置及處理程序 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解人員安全管理及意外事件與危機處理管理要項 (2) 瞭解門市規劃與配置安全管理的重要性及項目 (3) 瞭解財產安全控制、預防與處理程序及方法
	(二) 災害處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相關災害防治、不可抗力之事件及保險的處理與應變 2. 其他特殊狀況處理程序及應變作業 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解相關災害種類及應變方法及控制 (2) 瞭解其他特殊狀況應變處理程序、通報及後續作業
	(三) 緊急事件處理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 監控搶、竊、騙等不當行為之作業與意外傷害行為之防止及處理 2. 相關緊急安全問題的應變與預防方法及管理 3. 緊急事件呈報、檢討及管理 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解搶、竊、騙與其他特殊狀況之處理及監控作業及預防 (2) 瞭解相關緊急應變控制與排除方法及正確處理狀況
	(四) 職業道德	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職場倫理與規章的遵守與公司組織理念的傳達 2. 團隊重要性的理解與職能知識的掌握 3. 公司相關規章及營業秘密的遵守及防範指導 4. 謹守職業分際及定位，實行道德規範 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 瞭解職場倫理道德、工作價值及團隊之重要性與職能知識之掌握 (2) 熟悉公司管理規章並能謹守職業分際、保守營業秘密及防範指導 (3) 培育員工職業素養、敬業精神、職業道德及實行道德規範



門市服務技術士
技能檢定簡章



報名日期

- 一、全國技術士技能檢定（第一梯次）：107年1月2日至11日。
- 二、即測即評及發證：全年度辦理。

學科測試日期

- 一、全國技術士技能檢定（第一梯次）：107年3月18日。
- 二、即測即評及發證：全年度辦理。

報名程序重點說明

一、報名表購買

(一)全國技術士技能檢定：

於販售期間至全國之全家便利商店、萊爾富便利商店、OK超商購買。或至發展署技能檢定中心技能檢定服務窗口、臺北市職能發展學院、各縣市簡章販售點（販售期間可電洽05-5360800詢問或逕至試務資訊網站查詢，網址<https://skill.tcte.edu.tw>）或洽技專校院入學測驗中心技能檢定專案室。

(二)即測即評及發證：

可先至發展署技能檢定中心網站<http://www.wdasec.gov.tw>/快速考證區/即測即評及發證，下載簡章。或至全國之統一超商（7-11）或各即測即評學科測試、即測即評及發證承辦單位等通路購買（逕至網站查詢，網址<https://www.etest.org.tw/evta>）。

二、報名資料準備

(一)報名表正表及副表各欄位請以正楷詳細填寫並貼妥身分證影本及2年內1吋彩色正面半身脫帽照片一式2張（不得使用生活照），字跡勿潦草，所留資料必須正確，以免造成資料建檔錯誤。

(二)報名所需資格證件請詳閱簡章內容，並檢附所需資格證件影本，另申請免試學科或免試術科者，請檢附符合技術士技能檢定及發證辦法第10條、技術士技能檢定作業及試場規則第17條等相關規定提出免試學科證明文件者或104、105、106、107年度已取得術科及格成績單影本（成績單影本需記載分數或及格文字），不須檢附資格證件。

(三)身心障礙者或持有教育主管機關核發之身心障礙證明或身心障礙鑑定結果函文者、符合口唸試題申請資格者（限定職類）、特定對象及屬受貿易自由化衝擊產業之勞工申請補助報名費者，請另填申請表；報名時未檢附申請書者，不得事後申請。

三、報名方式

(一)全國技術士技能檢定：郵寄報名表件

1. 通信報名：請報檢人詳細填寫報名書表並檢附資格證件影本，於劃撥報名費用後，檢附收據正本，連同報名資格證件一起寄出。
2. 網路報名：請於完成網路報名後，自行下載列印報名表（正表與副表）及繳費單，進行繳費程序，並將完成繳費之繳費單收據正本黏貼於報名表，連同報名表及資格證件影本一起寄出。

(二)即測即評及發證：現場報名為原則，親自或可委託他人代為報名。

四、繳納報名費及核發准考證

(一)全國技術士技能檢定：

確認報考職類級別並先行繳費，資格審查通過後，依通信地址寄送准考證（未收到者，請來電洽詢05-5360800或自行於網站<https://skill.tcte.edu.tw>列印「准予考試證明」，即可視同准考證）。

1. 報名費用：

- (1)乙級：一般報檢人：870元、
申請免試學科者：750元、
申請免試術科者：270元。

- (2)丙級：一般報檢人：1,070元、
申請免試學科者：950元、
申請免試術科者：270元。

※應繳費用=報名費用+28元寄送准考證之掛號郵資。

2. 繳費方式：

- (1)超商繳費。 (2)統一超商ibon列印繳費。
- (3)郵局繳費。 (4)ATM繳費。

(二)即測即評及發證：

現場繳費或依各承辦單位繳費方式。測試日起始日前10日內收到准考證（未收到者，務必聯繫承辦單位）。

相關服務資訊

主辦單位：勞動部勞動力發展署技能檢定中心（行政院勞工委員會中部辦公室）

服務項目：受理報檢資格諮詢、全國術科測試及發證試務工作

地址：40873台中市南屯區黎明路二段501號6樓

網址：<http://www.wdasec.gov.tw>

全國技能檢定服務專線：04-22599545

服務電話：04-22595700

轉

全國檢定

303、333

特定對象補助

101、113、120、122、127、128

即測即評及發證

113、120、122、127、128

學術科成績單合併發證

357

補發成績單	301
技術士證請領	451~454
技術士證補證、換證	411
懸掛式證照	450
丙(單一)級參考資料購買	456
全國技能檢定報名及學科測試承辦單位：財團法人技專校院入學測驗中心基金會	
服務項目：受理報檢全國報檢資格諮詢、學術科報名及學科測試	
地址：64002雲林縣斗六市大學路三段123-5號	
網址：https://skill.tcte.edu.tw	
免費洽詢專線：0800-360-800	
傳真專線：05-5379009	
服務電話：05-5360800轉	
技檢職類諮詢	521~523、525~529
簡章洽購	207
報檢人資料變更	529
准考證及繳費收據補發	529
承辦單位：即測即評及發證各承辦單位	
服務項目：受理報名、報檢資格諮詢、即測即評及發證學術科測試及發證、報檢人資料變更、准考證、繳費收據及成績單補發、成績複查	
地址及聯絡電話：請參閱正式簡章。或上https://www.etest.org.tw/evta查詢。	
協辦單位(即測即評)：財團法人中華民國電腦技能基金會	
地址：105台北市松山區八德路3段2號6樓	
網址：https://www.etest.org.tw/evta	
E-mail：etest@mail.csf.org.tw	
服務電話：02-25778806	轉
簡章、服務網及線上模擬測試諮詢	795、561、775
即測即評及發證學科測試服務專線電話：02-25707780	

學科測試地點

- 一、所有考場位置表及試場配置圖將於測試前3天於試務資訊網站公告(含術科測試採筆試非測驗題，查詢網址為https://skill.tcte.edu.tw)，測試當天並張貼於各學科測試地點。
- 二、測試當日上午8時起，開放考區供應檢人查看試場位置，惟不得進入試場。
- 三、若原填寫之測試考區無法容納報檢人數或考區因故異動時，將另行安排測試地點，實際測試地點以准考證通知地點為準。

※主要學科測試地點表，請參閱正式簡章。

※術科測試地點以學科測試地點(非報檢人住址)為分配依據。

測試當天時間說明

測試類別	測試時間
學科測試	丙級：上午9：50入場，10：00~11：40測試。 乙級：下午13：50入場，14：00~15：40測試。
術科測試	不限假日，由術科試務辦理單位於測試前10天掛號通知，但術科試題另有規定者，從其規定。
※學、術科測試日期不同日。	

報檢資格

- 一、丙級：報檢人年滿15歲或國民中學畢業。
- 二、乙級：（符合下列資格之一者）
 - (一)取得申請檢定職類丙級技術士證，並接受相關職類職業訓練時數累計800小時以上，或從事申請檢定職類相關工作2年以上。
 - (二)取得申請檢定職類丙級技術士證，並具有高級中等學校畢業或同等學力證明，或高級中等學校在校最高年級。
 - (三)取得申請檢定職類丙級技術士證，並為五年制專科三年級以上、二年制及三年制專科、技術學院、大學之在校學生。
 - (四)接受相關職類職業訓練時數累計400小時，並從事申請檢定職類相關工作3年以上。
 - (五)接受相關職類職業訓練時數累計800小時，並從事申請檢定職類相關工作2年以上。
 - (六)接受相關職類職業訓練時數累計1600小時以上。
 - (七)接受相關職類職業訓練時數累計800小時以上，並具有高級中等學校畢業或同等學力證明。
 - (八)接受相關職類職業訓練時數累計400小時，並從事申請檢定職類相關工作1年以上，且具有高級中等學校畢業或同等學力證明。
 - (九)接受相關職類技術生訓練2年，並從事申請檢定職類相關工作2年以上。
 - (十)具有高級中等學校畢業或同等學力證明，並從事申請檢定職類相關工作2年以上。
 - (十一)具有大專校院以上畢業或同等學力證明，或大專校院以上在校最高年級。
 - (十二)從事申請檢定職類相關工作6年以上。

檢定方法

每一職類技術士技能檢定均分為學科測試與術科測試兩階段完成，試題均由發展署技能檢定中心聘請國內專家、學者就「檢定規範」範圍內命製（詳見發展署技能檢定中心網站/熱門主題/技能檢定規範項下查詢），參加檢定測試時請持「准考證」及附有照片足資證明身分之國民身分證、護照、全民健康保險卡或駕駛執照之身分證明文件應檢。如有毀損或遺失請至試務資訊網站<https://skill.tcte.edu.tw/>列印准予考試證明或測試當日攜帶身分證明文件向應試考區試務中心申請補發。

一、學科測試：

學科測試採筆試測驗題方式為原則（技術士技能檢定學科試題自題庫產生者，其甲、乙級測試採單選題60題，每題1分，複選題20題，每題2分，複選題答案全對才給分，答錯不倒扣，學科試題採集中命製者，其甲、乙級維持採單選題，丙（單一）級採單選題80題，每題1.25分，答錯不倒扣）測試時間100分鐘，採電腦閱卷。相關修正規定請依發展署技能檢定中心網站最新公告為主。

二、術科測試：

(一)依試題規定辦理或採實作方式測試，其術科測試地點由主辦單位依選擇報檢考區（非依應檢人住址）衡酌報檢人數分佈情形、各評鑑合格場地之辦理經驗、意願及各場次術科測試應具相當經濟規模等各項因素綜合審議後，分配至合格術科場地（不一定分配於同一縣市）接受測試（術科之成品及材料不予退還應檢人），部份職類受限於報檢人數、檢定經費之經濟規模、合格場地及辦理意願等因素，必須集中一地接受測試，報檢人於報名後不得以任何理由要求更換術科測試辦理單位或退還報名費。

(二)術科測試日期（不限假日）及地點由術科試務辦理單位於術科測試前10日以掛號郵件另行通知（但術科試題另有規定者從其規定）。

(三)應檢人請於學科測試日期後2週至1個月左右自行至技檢中心網站<http://www.wdasec.gov.tw>（資訊查詢項下「全國檢定術科測試預定日期查詢」）查詢術科測試地點及預定辦理時間，或利用電腦語音專線（04-22598800）查詢術科測試辦理單位。

成績評定

一、學科測試成績以達到60分以上為及格，學科測試成績在測試完畢4週內評定完畢，並寄發成績通知單。

- 二、術科測試成績之評定，按各職類試題所訂評分標準之規定辦理，採及格、不及格法或百分比法（另加註術科總分）；依術科成績作業程序，各術科測試辦理單位應於當梯次就所接受委託辦理該職類級別之所有應檢人測試完後1週內，將成績函送發展署技能檢定中心，經該中心審核無誤將於2週內據以寄發技能檢定成績單，並公布於該中心網站供應檢人查詢。
- 三、若應檢人於測試完畢後35日內，未收到學、術科成績單或申請補發學、術科測試成績單，請逕洽發展署技能檢定中心辦理。

合格發證

- 一、凡經參加技能檢定學科及術科測試成績均及格者，並繳交證照費後由發展署技能檢定中心製發「中華民國技術士證」。合格者可至台灣就業通網站（<http://www.taiwanjobs.gov.tw>）設定開放所持證照紀錄，以便提供求才公司查詢。發展署技能檢定中心並將利用e-mail及行動電話轉知就業或獎勵等權益相關訊息，有需要者務請詳實填寫。
- 二、凡經繳交證照費新台幣160元整後，1個月以上仍未接獲技術士證時，請至發展署技能檢定中心網站<http://www.wdasec.gov.tw>「資訊查詢」項下「技術士證發證作業進度查詢」或洽詢專線：04-22595700轉451~454。
- 三、凡持有在保留期限內之學科及術科測試及格成績單正本，（若未於103年12月31日前取得學科測試成績及格，且104年1月1日以後方取得術科測試成績及格者，請檢附術科報名首日在前之學、術科及格成績單），可至發展署技能檢定中心（通信或現場）辦理合併發證。

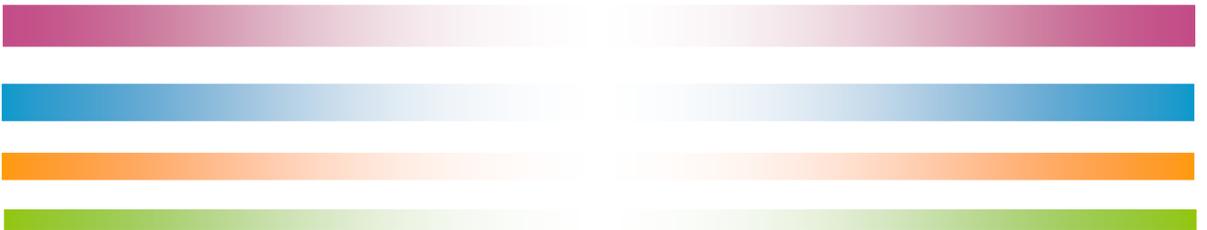
※術科測試成績及格者，該項測試成績自下年度起保留3年。

- 四、參加即測即評及發證技能檢定測試結束後，學、術科測試成績均及格取得發證資格者，現場繳交證照費新台幣160元，因承辦單位尚需完成相關程序，所需作業時間依當日人數及資訊系統傳輸是否順暢而有所不同。請斟酌個人當日時間狀況，無法於現場等候技術士證者，請主動告知承辦單位另行寄送；擬於現場等候技術士證者，請依承辦單位指引至休息區耐心等待，完成程序即可取得技術士證。

※詳細應考事項請參閱「正式簡章」。



門市服務技術士技能檢定
相關法規



■ 技術士技能檢定及發證辦法 (106.10.03)

第一章 總則

- 第 1 條 本辦法依職業訓練法第三十三條第二項規定訂定之。
- 第 2 條 中央主管機關掌理事項如下：
- 一、法規之訂定、修正及解釋。
 - 二、技能檢定學科、術科題庫之建立。
 - 三、技能檢定學科、術科收費標準之審定及支出之規定。
 - 四、技能檢定監評人員資格甄審、訓練、考核及發證。
 - 五、技能檢定術科測試場地及機具設備之評鑑及發證。
 - 六、全國技能檢定計畫之訂定、公告及辦理。
 - 七、技能檢定之專案辦理及委託辦理。
 - 八、技術士證與證書之核發及管理。
 - 九、技術士證照效用之協調推動。
 - 十、辦理技能檢定優良單位及人員之獎勵。
 - 十一、其他技能檢定業務之推動、辦理、監督、協調、稽核及考評。
- 第 3 條 (刪除)
- 第 4 條 直轄市及縣(市)政府應協助中央主管機關辦理技術士證與證書之管理。

第二章 申請檢定資格

- 第 5 條 技能檢定職類分為甲、乙、丙三級，不宜分三級者，定為單一級。
- 第 6 條 年滿十五歲或國民中學畢業者，得參加丙級或單一級技術士技能檢定。前項年齡計算，以檢定辦理單位同一梯次學科測試日期之第一日為準。
- 第 7 條 具有下列資格之一者，得參加乙級技術士技能檢定：
- 一、取得申請檢定職類丙級技術士證，並接受相關職類職業訓練時數累計八百小時以上，或從事申請檢定職類相關工作二年以上。
 - 二、取得申請檢定職類丙級技術士證，並具有高級中等學校畢業或同等學力證明，或高級中等學校在校最高年級。
 - 三、取得申請檢定職類丙級技術士證，並為五年制專科三年級以上、二年制及三年制專科、技術學院、大學之在校學生。
 - 四、接受相關職類職業訓練時數累計四百小時，並從事申請檢定職類相關工作三年以上。
 - 五、接受相關職類職業訓練時數累計八百小時，並從事申請檢定職類相關工作二年以上。
 - 六、接受相關職類職業訓練時數累計一千六百小時以上。
 - 七、接受相關職類職業訓練時數累計八百小時以上，並具有高級中等學校畢業或同等學力證明。
 - 八、接受相關職類職業訓練時數累計四百小時，並從事申請檢定職類相關工作一年以上，且具有高級中等學校畢業或同等學力證明。
 - 九、接受相關職類技術生訓練二年，並從事申請檢定職類相關工作二年以上。

- 十、具有高級中等學校畢業或同等學力證明，並從事申請檢定職類相關工作二年以上。
- 十一、具有大專校院以上畢業或同等學力證明，或大專校院以上在校最高年級。
- 十二、從事申請檢定職類相關工作六年以上。
- 前項相關職類職業訓練及技術生訓練由中央主管機關認定，並以在職業訓練機關（構）或政府委辦單位參訓者為限。
- 參加國際技能競賽或國際展能節職業技能競賽之國手培訓時數，經中央主管機關認定，得納入第一項相關職類職業訓練時數。
- 第 8 條 具有下列資格之一者，得參加甲級技術士技能檢定：
- 一、取得申請檢定職類乙級技術士證，並從事申請檢定職類相關工作二年以上。
 - 二、取得申請檢定職類乙級技術士證，並接受相關職類職業訓練時數累計八百小時以上。
 - 三、取得申請檢定職類乙級技術士證，並接受相關職類職業訓練時數累計四百小時以上者，並從事申請檢定職類相關工作一年以上。
 - 四、取得申請檢定職類乙級技術士證，並具有技術學院、大學畢業或同等學力證明，且從事申請檢定職類相關工作一年以上。
 - 五、具有專科畢業或同等學力證明，並從事應檢職類相關工作四年以上。
 - 六、具有技術學院或大學畢業或同等學力證明，並從事應檢職類相關工作三年以上。
- 前項相關職類職業訓練由中央主管機關認定，並以在職業訓練機關（構）或政府委辦單位參訓者為限。
- 參加國際技能競賽或國際展能節職業技能競賽之國手培訓時數，經中央主管機關認定，得納入第一項相關職類職業訓練時數。
- 第 9 條 前三條規定之申請檢定資格，中央目的事業主管機關另有法規規定者，從其規定。
- 申請檢定資格特殊之職類，由中央主管機關公告，必要時得會商中央目的事業主管機關後公告之。
- 第 10 條 同一職類級別之技能檢定學科測試成績及術科測試成績均及格者為檢定合格。
- 前項成績僅學科或術科測試一項及格者，該項測試成績自下年度起，三年內參加檢定時，得予保留。
- 不適用前二項規定之職類，由中央主管機關公告檢定合格方式。
- 第二項保留年限，得扣除暫停辦理檢定之年限，或配合停辦之職類縮短保留年限。
- 第二項及前項規定，自中華民國一百零四年一月一日起失其效力。但前已取得學科或術科測試一項成績及格者，該項測試成績自下年度起保留三年。
- 第 10-1 條 中華民國一百零四年一月一日起，前條第一項之術科測試成績及格者，該項測試成績自下年度起保留三年。
- 前項保留年限，得扣除暫停辦理檢定之年限，或配合停辦之職類縮短保留年限。

- 第 11 條 參加技能競賽之下列人員，得向中央主管機關申請免術科測試：
- 一、國際技能組織主辦之國際技能競賽、國際奧林匹克身心障礙聯合會主辦之國際展能節職業技能競賽，獲得前三名或優勝獎，自獲獎日起五年內參加相關職類各級技能檢定者。
 - 二、中央主管機關主辦之全國技能競賽或全國身心障礙者技能競賽成績及格，自及格日起三年內，參加相關職類乙級、丙級或單一級技能檢定者。
 - 三、中央主管機關主辦之分區技能競賽或經認可之機關（構）、學校或法人團體舉辦之技能及技藝競賽獲得前三名，自獲獎日起三年內，參加相關職類丙級或單一級技能檢定者。
- 前項得免術科測試之人員，應以獲獎日或及格日已開辦之職類擇一參加，其年限之計算依第十條第四項規定辦理。
- 前項得免術科測試之職類、級別及項目，由中央主管機關公告之。
- 第一項第三款有關經認可單位之資格條件，由中央主管機關公告之。

第三章 學、術科測試委託辦理

- 第 12 條 中央主管機關應於年度開始前公告辦理全國技能檢定之梯次、職類級別、報名及測試等相關事項，為非特定對象舉辦全國技能檢定。中央主管機關於必要時，得為特定對象及特定目的辦理專案技能檢定。中央主管機關得委任所屬下級機關或委託其他機關（構）、學校或法人團體辦理技能檢定學、術科測試試務。
- 第 13 條 受委任、委託辦理技能檢定術科測試試務工作單位，其術科測試以實作為之者，其場地及機具設備應經中央主管機關評鑑合格。
- 第 14 條 受委任、委託辦理技能檢定單位有下列情形之一者，中央主管機關得終止委任或委託：
- 一、對參加技能檢定人員之資格故意或重大過失審查不實，經查證屬實者。
 - 二、未依相關規定辦理各項試務工作，經通知限期改善，屆期仍未改善完成者。
 - 三、辦理職業訓練、技能檢定收取規定標準以外之費用或不當利益，經查證屬實者。
 - 四、未經許可將受託業務再委託其他單位者。
 - 五、違反本辦法及相關法令規定情節重大者。
- 第 15 條 中央主管機關得委任、委託下列單位辦理所屬特定對象專案技能檢定學科、術科測試試務工作：
- 一、政府機關設立之職業訓練機關（構）自行辦理受訓學員技能檢定。
 - 二、法務部所屬矯正機關附設職業訓練單位辦理收容人技能檢定。
 - 三、事業機構辦理在職員工技能檢定。
 - 四、國防部所屬機關（構）辦理國軍人員技能檢定。
 - 五、教育部辦理在校生技能檢定。
 - 六、依法設立之公會辦理所屬廠商僱用之員工技能檢定。
 - 七、依法設立之工會辦理所屬會員技能檢定。
 - 八、其他依法或經專案核准之機關（構）辦理技能檢定。
- 第 16 條 受委任、委託辦理專案技能檢定之單位，應符合下列資格條件：

- 一、政府機關設立之職業訓練機關（構）及法務部所屬矯正機關所附設之職業訓練單位：辦理之職類，應與訓練課程相關，且當期訓練時數至少符合下列規定：
 - （一）甲、乙級檢定：依職業訓練主管機關公告之養成訓練課程或報經職業訓練主管機關核准之養成訓練課程訓練完畢。
 - （二）丙級檢定：八十小時以上。
- 二、事業機構：
 - （一）依法領有登記證明文件，且營業項目與辦理技能檢定職類相關。
 - （二）內部規章訂有從事某項工作須為技能檢定合格人員，或對參加技能檢定合格人員給予核敘職級、薪給等激勵措施。
 - （三）為在職員工辦理短期訓練，報經該主管機關核准，並負擔或補助參檢費用。
- 三、國防部所屬機關（構）：為國軍人員辦理短期訓練報經國防部核准。
- 四、中央教育主管機關：其辦理程序及承辦單位等事項，由中央主管機關會商中央教育主管機關另定年度實施計畫規定之。
- 五、依法設立之公會或工會：
 - （一）章程所訂任務與申辦技能檢定職類具有相關性。
 - （二）持有經主管機關核准設立之立案證書滿三年以上者。
 - （三）持有經主管機關出具證明文件確認其會務運作正常者。
 - （四）擬訂技能檢定推動計畫書及提經會員（代表）大會通過且列有紀錄，並報經主管機關核准者。
 - （五）備有一次可容納十人以上學科測試專用場地者。
 - （六）為其所屬會員或廠商僱用之員工或會員辦理短期訓練，並報經主管機關核准。

- 第 17 條 申請檢定各項專案技能檢定人員，除符合第二章申請檢定資格外，並應符合下列資格條件：
- 一、受訓學員：參加職業訓練機關（構）之當期學員，且申請檢定職類與受訓課程內容相關。
 - 二、收容人：參加法務部所屬矯正機關附設職業訓練單位之職業訓練當期學員，且申請檢定職類與受訓課程內容相關。
 - 三、在職員工：經參加短期技能訓練班結訓且參加公務人員保險或勞工保險之在職員工。
 - 四、國軍人員：經參加短期技能訓練班結訓之國軍官兵、軍事校院學生及國軍單位之聘僱人員。
 - 五、在校生：為具有學籍之在校學生。
 - 六、公會所屬廠商僱用之員工：經參加短期技能訓練班結訓，且已參加勞工保險者。
 - 七、工會所屬會員：經參加短期技能訓練班結訓，且已參加勞工保險者。
- 前項申請專案技能檢定人員，同一梯次以申請一職類為限。

- 第 18 條 辦理專案技能檢定，應以公告之全國技能檢定職類及級別為限。但術科試題測試前列入保密之職類及級別，應經中央主管機關核准，始得辦理。

- 第 19 條 辦理專案技能檢定之單位，除情形特殊經中央主管機關核准者外，應符合下列事項：
- 一、每一梯次之同一職類同一級別參加檢定人數須在十人以上。

- 二、甲、乙級之學科測試採筆試測驗題方式者，須配合全國技能檢定舉辦學科測試。但中央主管機關必要時，得另定各職類級別統一學科試題及測試日期。

第四章 術科測試場地機具設備評鑑與補助

- 第 20 條 技能檢定術科測試以實作方式為之者，其場地及機具設備應先經中央主管機關評鑑。但術科測試場地設在海上、海下或空中者，其場地得不列入評鑑。
- 第 21 條 申請技能檢定術科測試場地及機具設備評鑑之單位，除經中央主管機關專案核定者外，應符合下列資格之一：
- 一、職業訓練機構：依職業訓練機構設立及管理辦法登記或許可設立，領有職業訓練機構設立證書，且其設立證書登載之訓練職類與申請評鑑職類相關者。
 - 二、學校：經教育主管機關核准設立之公私立高級中等以上學校，並設有與評鑑職類相關科系者。
 - 三、事業機構：依公司法或商業登記法登記，領有公司登記證明文件或商業登記證明文件之公司行號，其所營事業與申請評鑑職類相關，且其登記資本額在新臺幣一千五百萬元以上或僱用員工人數達一百人以上者。
 - 四、團體：
 - (一) 設立三年以上領有登記證書，且申請評鑑職類與其會員本業相關之工會或同業公會。
 - (二) 設立三年以上領有登記證書，且申請評鑑職類與其捐助章程所定任務相關之全國性財團法人。
 - 五、政府機關（構）或政府輔助設立之法人機構：依政府組織法規設置之機關（構）或政府輔助設立之法人機構。
- 第 22 條 中央主管機關應於每年一月底前，公告辦理當年度各職類級別技能檢定術科測試場地及機具設備評鑑自評表（以下簡稱自評表）與測試場地之所在地及需求數。
- 中央主管機關應每月公告辦理技術士技能檢定術科測試場地及機具設備之評鑑日期、評鑑結果。
- 前二項情形特殊者，得另行公告辦理。
- 第 23 條 申請技能檢定術科測試場地及機具設備評鑑之單位，應於依據各職類級別自評表自行評鑑符合規定後，檢附下列文件及自評表一式二份向中央主管機關申請評鑑：
- 一、設立證明文件影本。但機關及公立學校不在此限。
 - 二、測試場地之土地所有權狀影本或土地登記簿謄本、建築物所有權狀影本或建築物登記簿謄本。但機關、學校或得由地政資訊網際網路服務系統進行確認者，不在此限。
 - 三、學校應檢附與申請評鑑職類級別相關科系之課程表。
 - 四、團體應檢附經主管機關備查之會務運作相關之證明文件。
- 前項第二款測試場地屬租借者，應另檢附自受理申請日起二年以上期間之租約或使用同意書。
- 同一場地及機具設備不得提供作為二個以上單位申請評鑑使用。

- 申請評鑑職類級別術科測試場地，具有獨特性、單一場地、就業市場需求、從業管理法規效用或其他情形特殊者，中央主管機關得專案核定之。
- 第 24 條 技能檢定術科測試場地、機具及設備評鑑之審核程序如下：
一、初審：由中央主管機關以書面審查方式為之。
二、實地評鑑：初審合格者，由中央主管機關聘請題庫命製人員或具監評人員資格者二人至三人實地評鑑，評鑑結果應填列評鑑結果表。
- 第 25 條 經實地評鑑合格單位，由中央主管機關核發技能檢定術科測試場地及機具設備評鑑合格證書，並載明下列事項：
一、評鑑合格者之名稱。
二、職類名稱及級別。
三、每場檢定崗位數量。
四、場地地址。
五、有效期限。
前項第一款至第四款事項或機具發生變更時，應報中央主管機關核備。
第一項第五款所稱有效期限，自發證日起算五年，場地租借期間少於五年者，有效期限與場地租約或使用同意書終止日期相同。但遇有第二十七條情事者，從其規定。
評鑑合格單位應於有效期限屆滿前三個月內重新填報自評表送中央主管機關備查。必要時，中央主管機關得隨時辦理實地評鑑。
- 第 26 條 中央主管機關得視經費預算編列情形，補助術科測試辦理單位技能檢定所需機具設備。
- 第 27 條 中央主管機關於技能檢定職類級別試題有重大修訂並更動自評表時，應於適用該新試題三個月前公告新訂自評表。
評鑑合格單位應依前項自評表重新自評，並於中央主管機關所訂期間內提出評鑑申請或填報調整情形。
- 第 28 條 離島地區、偏遠地區或符合第十五條第二款規定資格之單位，申請評鑑經中央主管機關核准者，不受評鑑自評表所定每場最少辦理崗位數量之限制。
符合第十五條第二款規定資格之單位，因矯治及管理需要，得向中央主管機關申請免設置自評表所定之部分場地共同設施。
- 第 29 條 評鑑合格單位有下列情形之一者，中央主管機關應為廢止其職類級別場地合格之處分，並註銷合格證書及通知其繳回：
一、場地及機具設備嚴重毀損或變更改用途，致已無法辦理術科測試。
二、場地經建管、環保、消防、安全衛生或相關機關（構）檢查不符規定，經各該目的事業主管機關限期改善，屆期末改善。
三、評鑑合格後縮減場地空間、機具設備，經中央主管機關限期改善，屆期末改善。
四、無正當理由，拒絕接受主管機關委託辦理術科測試。
五、違反第二十三條第三項規定。
六、未依第二十七條第二項規定辦理。
七、辦理技能檢定有徇私舞弊。
八、其他違反本辦法及相關法令規定情節重大。

評鑑合格單位有前項第一款、第二款情形時，應立即停止辦理技能檢定，並通知中央主管機關，未通知經查獲者，除註銷其評鑑合格證書外，不再受理其申請同職類級別場地評鑑。

第 30 條 評鑑合格單位所提供申請評鑑之資料、文件，有偽造、變造或其他虛偽不實情事者，中央主管機關得撤銷其評鑑合格證書。

第五章 監評人員資格甄審、訓練及考核

第 31 條 中央主管機關有下列情形之一者，應公告辦理監評人員資格之培訓：

- 一、新開發之職類級別。
- 二、經評估具監評人員資格者數量不足之職類級別。
- 三、其他有必要辦理之職類級別。

第 32 條 下列單位得向中央主管機關推派人員參加監評人員資格之培訓：

- 一、培訓職類之術科測試辦理單位。
- 二、培訓職類之技能檢定規範製訂及學、術科題庫命製人員服務單位。
- 三、培訓職類技能檢定術科測試場地及機具設備經評鑑合格之單位。
- 四、設有與培訓職類相同或相關科別之職業訓練機關（構）或學校。
- 五、具有與培訓職類相同技術、設備等之事業單位。
- 六、與培訓職類相關之職業工會、同業公會及專業團體。
- 七、各有關目的事業主管機關。
- 八、其他經中央主管機關指定者。

第 33 條 具下列資格條件之一者，得經前條單位推派或自我推薦參加監評人員資格之培訓：

- 一、專科學校以上畢業，現任或曾任培訓職類依法領有登記證明文件相關機構之技術人員、高中（職）以上學校教師、軍事學校教官、技術人員或職業訓練機關（構）訓練師，並從事與培訓職類相關工作達八年以上。
- 二、曾接受中央主管機關聘請擔任培訓職類技能檢定規範製訂及學、術科題庫命製人員。
- 三、由各有關目的事業主管機關或中央主管機關指定推薦具有相當學經歷之專家或主管（辦）人員。
- 四、取得培訓職類乙級以上技術士證，並曾從事相關工作達十年以上。
- 五、高中（職）以上學校畢業，具所開辦職類級別技術士證，並曾從事相關工作達十三年以上，而培訓之職類未開辦乙級檢定。

前項單位推派或自我推薦人員之甄選，由中央主管機關公開辦理。

符合第一項所列資格條件之人員，以培訓職類相關科系畢業、實際教授培訓職類相關課程並持有培訓職類技術士證者，優先遴選參加監評人員之培訓。

前項人員參加監評人員培訓，以一個職類為限。但經中央主管機關公告者，不在此限。

擔任監評相關職類之補習班等相同性質單位之負責人或行政、教學工作者，不得參加培訓。

情形特殊之職類，其資格條件得由中央主管機關專案核定之。

第 34 條 參加監評人員資格培訓者，應全程參與培訓課程，經測試成績合格取得監評人員資格後，由中央主管機關發給監評人員資格證書。

- 前項證書效期自發證日起算五年。
- 具監評人員資格者，得向中央主管機關申請註銷監評人員資格證書，不得再參加任何職類級別監評人員資格培訓。
- 第 35 條 中央主管機關有下列情形之一者，應對已具有監評人員資格者辦理監評人員研討：
- 一、技能檢定術科測試試題或監評標準有重大修訂之職類級別。
 - 二、五年內未辦理監評研討之職類級別。
 - 三、其他有必要辦理之職類級別。
- 第 36 條 參加監評研討之人員，應全程參與課程，並經測試成績合格，始得擔任該職類級別之監評工作。
- 未參加前項研討、未全程參與或研討成績不合格者，暫停執行監評工作。
- 參加第一項研討之監評人員資格證書定有效期者，應重新核發資格證書，其效期自發證日起算五年。
- 第 36-1 條 具監評人員資格者報名參加其所擔任監評職類技能檢定術科測試，不得受聘擔任當梯次該職類所有場次監評工作。
- 第 36-2 條 (刪除)
- 第 37 條 監評人員對於術科測試成績或因職務及業務知悉或持有之秘密事項，應保守秘密。
- 第 38 條 具監評人員資格者，無正當理由不得拒絕至指定術科測試場地擔任監評工作。
- 違反前項規定者，應停止遴聘其擔任監評工作二年。
- 第 39 條 具監評人員資格者有下列情形之一，經查證屬實者，中央主管機關應撤銷或廢止監評人員資格證書，並通知繳回：
- 一、洩漏或盜用屬於保密性試題、評審標準、評審表、參考答案、測試成績或因職務、業務知悉或持有秘密事項之資料。
 - 二、資格證明文件有偽造、變造或其他虛偽不實情事。
 - 三、受有期徒刑一年以上刑之宣告確定。但過失犯不在此限。
 - 四、其他因故意或重大疏忽致影響應檢人權益或測試事宜。
- 前項具監評人員資格者之證書經撤銷或廢止後，其不得再參加任何職類級別監評人員資格培訓。
- 第 39-1 條 具監評人員資格者有下列情形之一，經查證屬實者，中央主管機關應撤銷或廢止該職類級別監評人員資格證書，並通知繳回：
- 一、擔任監評相關職類之補習班等相同性質單位之負責人或行政、教學工作。
 - 二、應檢人為其配偶、前配偶、四親等內之血親、三親等內之姻親，應自行迴避而未迴避。
 - 三、現任或自報名梯次首日前二年內曾任應檢人之授課人員，應自行迴避而未迴避。
 - 四、現任應檢人機關(構)、團體、學校或事業機構之首長(負責人)或直屬長官，應自行迴避而未迴避。
 - 五、其他有具體事實足認其執行職務有偏頗之虞，應自行迴避而未迴避。
- 具監評人員資格者於暫停或停止執行監評工作期間有前項第一款情形者，不予撤銷或廢止監評人員資格證書。
- 第一項具監評人員資格者之證書經撤銷或廢止後，其不得再參加該職類級別監評人員資格培訓。

第六章 題庫設置與管理

- 第 40 條 中央主管機關為統一管理技能檢定試題，應設置題庫並指定管理人員負責試題管理事項。
前項管理人員應保守秘密。
- 第 41 條 各職類題庫命製人員之遴聘資格應符合下列條件之一：
一、現任或曾任大學校院助理教授以上職務，並有相關科系五年以上教學經驗者。
二、大學校院以上畢業，並有十年以上相關職類教學經驗者。
三、大專以上畢業，現任或曾任檢定相關職類，政府機關或依法領有登記證明文件相關機構技術部門或訓練部門之主管職位五年以上或非主管職位八年以上者。
四、高中職以上畢業，具有現已辦理檢定相關職類最高級別技能檢定合格者，並在相關職類有現場實務經驗十年以上者或擔任相關職業訓練工作十年以上者。
五、各級主管機關或目的事業主管機關推薦之代表。
性質特殊職類之命製人員無法依前項規定遴聘時，不受前項之限制。
每一職類題庫命製人員以六人至十人為原則。每人限擔任一職類題庫命製人員。
- 第 42 條 中央主管機關遴聘前條人員，得請相關目的事業主管機關、學校、機構及團體推薦之；其經遴聘者，發給題庫命製人員聘書。
前項聘書效期，自聘任日起至當年十二月三十一日止。
- 第 43 條 題庫命製人員對命製過程中持有或知悉未公開之試題及其相關資料，應保守秘密，不得洩漏或據以編印書本、講義。
- 第 44 條 有下列情事之一者，不得遴聘為題庫命製人員，已遴聘者應予解聘：
一、投資或經營相關職類之補習班等營利單位。
二、於技能檢定相關職類之補習班等營利單位，擔任行政或教學工作。
三、違反前條規定。
- 第 45 條 題庫命製人員於參與命製題庫及試題使用期間，不得報名參加該職類技能檢定。但試題使用逾二年者，不在此限。
前項命製題庫及試題使用期間，題庫命製人員之配偶、前配偶、四親等內之血親或三親等內之姻親應檢者，該命製職類人員，應予迴避。
違反前二項規定者，適用前條規定。
- 第 46 條 學、術科測試試題應由題庫管理人員密封後，點交學、術科測試辦理單位領題人員簽收，或密交辦理單位首長。
測試辦理單位相關人員於試題之領取、印製、分送等過程，應保守秘密。
- 第 46-1 條 保密性之學、術科試題職類級別，由中央主管機關公告之。

第七章 技術士證發證與管理

- 第 47 條 技能檢定合格者，由中央主管機關發給技術士證，並得應技能檢定合格者之申請，發給技術士證書。技術士證或證書毀損或遺失者，得申請換發或補發。
前項技術士證及技術士證書之發給，必要時中央主管機關得委託有關機關(構)、團體辦理。

- 第 48 條 技術士證應記載之事項及內容如下：
- 一、姓名、出生年月日及國民身分證統一編號。
 - 二、照片。
 - 三、職類（項）名稱及等級。
 - 四、技術士證總編號。
 - 五、發證機關。
 - 六、生效日期。
 - 七、製發日期。
 - 八、其他經中央主管機關認定應記載事項。
- 技術士證書應記載姓名及前項第二款至第八款所列事項。
- 第 49 條 技術士證及證書不得租借他人使用。違反規定者，中央主管機關應廢止其技術士證，並註銷其技術士證書。
- 應檢人有下列情形之一者，撤銷其報檢資格或學、術科測試成績，並不發證；已發技術士證及證書者，應撤銷其技術士證，並註銷其技術士證：
- 一、參加技能檢定者之申請檢定資格與規定不合。
 - 二、參加技能檢定違反學、術科測試規定。
 - 三、冒名頂替。
 - 四、偽造或變造應考證件。
 - 五、擾亂試場內外秩序，經監場人員勸阻不聽。
 - 六、以詐術或其他不正當手法，使檢定發生不正確結果。
 - 七、其他舞弊情事。
- 應檢人或參與人員 涉及前項所定情形之一者，中央主管機關應通知其相關學校或機關依規定究辦，其涉及刑事責任者，中央主管機關應移送檢察機關。
- 中央主管機關於撤銷技術士證或註銷技術士證書時，應通知相關中央目的事業主管機關。
- 第 50 條 （刪除）

第八章 附則

- 第 51 條 中央主管機關對推廣技能檢定績效優良之個人、事業機構、學校、職業訓練及就業服務機關（構），應予公開獎勵。
- 第 52 條 （刪除）
- 第 53 條 （刪除）
- 第 54 條 本辦法所定之各項書證格式，由中央主管機關定之。
- 第 55 條 本辦法自發布日施行。

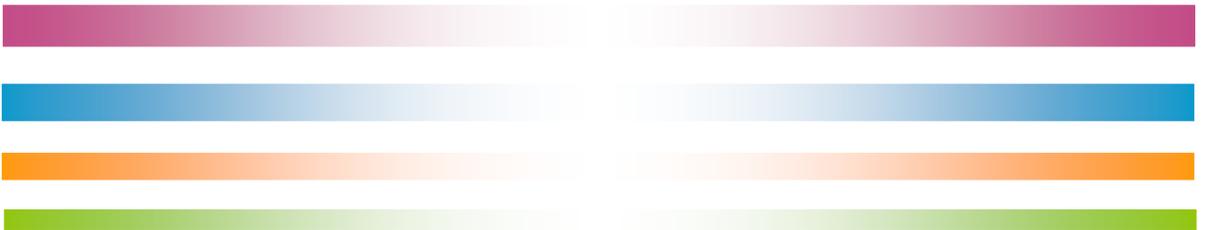
■ 其他相關法規

技術士技能檢定作業及試場規則

本頁資訊係以「電子連結」方式出版，採用「書面」方式出版者，請自行登入考友社網站（www.examiner.com.tw）閱覽。不便之處，敬請見諒！



門市服務技術士
技能檢定試題



106 年度 18100 門市服務乙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題【單選選擇題 60 題，每題 1 分；複選選擇題 20 題，每題 2 分】，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (1) 下列何者不是提高總合毛利率的對策？①降低高銷售率及低毛利商品之販賣②提高高毛利率部門之構成比③提高高銷售率部門之毛利率④降低低毛利率部門之構成比。
2. (1) 在交易商圈內，何種商店並不需要單獨存在，可以依附在其他業態中，減低其營運成本，也可分擔另一個業態的成本，但又不曾互相搶食市場？①寄生商店 (Parasite store) ②互補商店③直營商店④加盟商店。
3. (4) 下列何項非店經理的職責？①提供顧客服務②控制成本③管理商品④行銷政策擬定。
4. (3) 對單店業者而言，下列何項成本太高，只能有限的運用？①促銷傳單②小額贈品③電視廣告④社區活動。
5. (1) 若員工因執行業務在食品製造加工的過程中，聽從雇主指示而攙偽製造黑心食品，下列有關該位員工法律責任之敘述，何者正確？①該名員工需負起刑事責任②刑事責任僅及於雇主，員工不需負刑事責任③為保工作而聽從指示，因情有可原可免刑事責任④因製造黑心食品而有額外報酬，才需負刑事責任。
6. (3) 屈臣氏廣告說，我發誓屈臣氏是最便宜的，其在全省擁有多家分店，標榜「買貴退差價」活動，為因應此一活動，該公司的採購部門宜採下列何種採購方式？①市場採購②分散採購③集中採購④零星採購。
7. (3) 下列何種經營型態，因為資本投入少，或只有較簡單的許可規定，因此進入最為容易？①連鎖特許加盟②獨立店③連鎖委託加盟④加盟總部。
8. (1) 刺激性商品的三種選擇重點之一為①戰略性的商品②日用性的商品③常備的商品④設計過期的商品。
9. (2) 今日零售商最大的挑戰就是要讓顧客在消費時，必須注意下面那一種情形？①商品價格②不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感③客戶抱怨④售後服務。
10. (3) 在備貨時，會把商品分為哪三類？①主力商品、特殊商品、有關商品②主力商品、拳頭商品、補充商品③主力商品、補充商品、有關商品④特殊商品、拳頭商品、有關商品。
11. (1) 營業毛利的計算公式為①營業額－銷貨成本②營業額－人事成本③商品售價－商品成本④商品售價－管理費用。
12. (2) 有關辦公商圈的敘述何者不正確？①假日營業額明顯降低②銷售以旅遊用品及飲料銷售構成比高③平日上下班及中午休息為尖峰時段④以上上班族消費占 70% 以上。
13. (2) 顧客購買速食食品裹腹，吃完後上吐下瀉之外還全身冒冷汗，經同事送醫急救後，確定是不潔食物引起的食物中毒，經查後發現機器溫控不正常現象導致變質，此時店舖的責任何者敘述為誤？①若有違反食品衛生管理法規定，衛生署及縣市政府可將出賣人移送法辦②商品或服務若有危害消費者之生命、身體、健康、財產之可能時，應於明顯處為警告標示③依據食品衛生管理法之規定，禁止製造、販賣、公開陳列等有關變質及逾保存期限之商品的④依據消費者保護法之規定，以食物變質具有衛生上的危險，而導致其身體健康遭受損害為由，要求店舖負責並請求損害賠償。
14. (2) 門市作業之交接班管理，下列何者是錯的？①每次應點交相關鑰匙②最好每次都由店長擔任監交人③核對上一班營業金額④人員排班異動在排班表上註明。
15. (1) 下列何種危害性化學品分類不會使用下圖式？①金屬腐蝕物②易燃氣膠③易燃液體④易燃氣體。



(圖式外框標準為紅色)

16. (3) 視評定結果採取行動是主管人員對下列何項的做法？①反覆操作②達成目標③擬定對策④排除問題。
17. (3) 小孩子在店舖中奔跑，不慎摔倒而撞到貨架設施，下列敘述何者有誤？①關心小孩並注意其是否受傷，作必要的護理或送醫②貨架轉角設計方型、多角型或任意配置，或側面常有許多陳列須特別注意其安全性③設備若有損害之可能性時應先報修待維修人員到達再暫停使用④平時注意安全問題或提醒及緊急應變處理。
18. (1) 商品應先進先出、後進後出，陳列商品時主動將原貨架商品調至前端，而從後端補貨，是掌握①品質②顧客③服務④清潔原則。
19. (2) 存貨低於某一標準時應請購補充的界限點稱為①最高存量②請購點③經濟請購量④最低存量。
20. (2) 下列何者非商品防耗損的方法？①建立完整傳票管理②每一項商品傳送、清點流程皆派人監督③將盤點作業制度化④給予從業人員教育訓練。
21. (3) 採購時若在正常下訂單期間之前或是在特定日期之前下單所得之成本減價稱為何種折扣？①現金折扣②數量折扣③季節性折扣④期待折扣。
22. (3) 流通用標準棧板平面尺寸：①常溫用 1,100mm×1,200mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm②常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,100mm③常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm④常溫用 1,200mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm。
23. (4) 店舖中人事方面的作業程序不包含①福利措施與薪資制度②工作執掌權力與義務③組織與人員編制④標準化作業手冊。
24. (1) 一家店的商圈大小受到許多因素影響，下列何者不是影響因素之一？①人口出生率②商品種類③交通品質④商店特性。
25. (4) 對於一家新店第一次進貨之流程順暢是相當重要的，模擬進貨流程第一步驟是①計畫與實際對照②遞送茶水③盤點貨品④擬定計畫。
26. (4) 店舖營業中若未注意或防範對消費者安全或權益易受損害，下列有那一項是錯誤？①輿論指出某產品有問題務必依據客怨處理原則處理並立即反應、查明真實大事化小、事後檢討②應嚴格掌控品質並注意商品標示，如發生消費者身體不適應立即查明與回報③清潔地板時須提醒顧客或設警告標誌，以免顧客滑倒④機器發現故障或已損害時應儘速報修，待廠商來修時再暫停使用。
27. (4) 企業內部之營業秘密，可以概分為「商業性營業秘密」及「技術性營業秘密」二大類型，請問下列何者屬於「商業性營業秘密」？①先進製程②專利技術③產品配方④成本分析。
28. (4) 下列有關面談的敘述，何者正確？①面談人員在面談時大多是在尋找不利於應徵者的資訊②面談進行的時間越久應徵者的答問越完整③研究發現 85% 的面談人員在面談前就已根據應徵者的申請資料與外貌做好決定④面談人員容易偏愛與自己態度相同的應徵者。
29. (3) 因業務上往來之廠商係自己親友時，應如何處理？①告知公司應保密之營運內情予該親友②可安心收受該親友業務上之回扣③依公司制度秉公處理不徇私④可不經公司同意給予較優惠之價格。
30. (2) 顧客要求退換貨或退款的處理，何者不正確？①最好在服務台或指定地點進行作業②無論原因，超過 7 天不可退換貨或退款③要求退換貨依據公司政策作合理判定執行④藉由退換貨及退款的原因可瞭解顧客不滿意或統計原因以作為改進的依據。
31. (4) 應如何強化或縮短新人上任帶來的困擾，下列敘述何者為誤？①由資深專人協助指導②提供職前訓練③遵守標準作業規範④新進人員須強化正確性及應變性。
32. (3) 下列何項不包含於增加市場滲透的方法？①訓練銷售人員進行越區銷售②在目標市場

- 上，透過開店數，以吸引新顧客③賣場的清潔④展示商品增加衝動性購買。
33. (1) 儘量不要讓客人等太久的高速率應對服務，下列敘述何者正確？①透過人員服務協助顧客縮短選擇商品時間②前半段推銷期待顧客購買的商品③隨著後半段服務符合顧客希望的商品④顧客若拿不定主意則拉長購買時間，多拿一些商品以探求其購買意向。
34. (2) 店務輔導指標的建立必須對應企業的四種顧客，即股東、員工、顧客與①廠商②經理人③社會大眾④媒體。
35. (3) 「感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬」此現象與下列何者較不相關？①可能需要尋找專業人員諮詢②可能已經快被工作累垮了③工作相關過勞程度輕微④工作相關過勞程度可能嚴重。
36. (3) 下列何者是電子商務認為安全較有疑慮之處？①資訊流②物流③金流④商流。
37. (4) 產品或服務放在機器內，顧客用零錢或信用卡來購買該產品稱為①直效行銷②郵購③電子商務④自動販賣。
38. (1) 火災樓層防護知識，下列那一項敘述不正確①火災產生的煙層將遍及地面，因此上方空氣較新鮮②地面層應有足夠通道，讓雲梯／救援器材能使用③防煙間應當作樓梯的一部分，妥善維修保養，不應拆除，或納入任何毗鄰單位的範圍內④遇火警時受影響的人可在天台的空曠處暫留等救援。
39. (2) 於公司執行採購業務時，因收受回扣而將訂單予以特定廠商，觸犯下列何種罪刑？①貪污罪②背信罪③詐欺罪④侵占罪。
40. (3) 下列有關內部升調補充人員不足的敘述，何者不正確？①內部升調可充分利用現有的人力資源②內部升調可以激勵員工的士氣與工作績效③內部升調可以引進新觀念與新創意④內部升調的人選與本店的價值觀和組織文化相符。
41. (3) 防護具之保管儲放處所，下列何者最適宜？①日曬乾燥處所②高溫爐旁③不受污染且通風良好場所④潮濕場所。
42. (1) 重視客戶忠誠度及再購買商品屬於下列何項？①CRM②SCM③ERP④JIT。
43. (4) 下列何者較少採用在職訓練的方式？①工作輪調訓練②儲備幹部訓練③新進員工訓練④外派受訓。
44. (2) 流行病學實證研究顯示，輪班、夜間及長時間工作與心肌梗塞、高血壓、睡眠障礙、憂鬱等的罹病風險之相關性一般為何？①負②正③無④可正可負。
45. (1) 商品陳列的目的，下列何者為非？①年齡層②刺激消費者購買慾③透過生活情報訊息的傳達④促進陳列商品的銷售。
46. (4) 強化顧客滿意度的重要性，下列的敘述何者為不正確？①顧客滿意度提高，續購率便會增加②對顧客的需求作出正確的回應③瞭解顧客並發掘潛在的需求④以廣告訴求強化品牌忠誠度，提高顧客滿意度。
47. (2) 下列何者為最具經濟誘因之促銷方式？①贈品促銷②降價促銷③折價券促銷④試用品促銷。
48. (1) 下列那一項不是有關顧客服務的抱怨？①商品價格太貴②等待結帳的時間太長③服務人員上班嚼口香糖④商品維修費用太貴。
49. (3) 門市商品採購應以①公司政策②老板喜好③顧客需求④採購部門決定 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。
50. (1) 下列哪個場所不適合與供應商洽談採購事宜？①酒店與舞廳②常駐採購辦公室③批發市場中心④商展。
51. (4) 不良店員服務行為是顧客卻步的原因，下列共有幾項？a.等待顧客上門的表情；b.會趕走顧客的言語（請問您要買多少東西....）；c.妨礙顧客接近或接觸商品；d.站在店門前迫切想抓住顧客上門的招攬行為；e.店員雖聊天也很努力工作；f.不合時宜的招呼①五項②三項③四項④六項。

52. (3) 分析統計交易客數最好以①月②週③日④年 為單位。
53. (2) 24 小時營業的零售業，顧客評量滿意基準下列哪一項的敘述有誤？①要求最少等待時間②保障客戶的採購時的隱私權與安全性③期待全天候服務與諮詢④每一時段販售商品能滿足客戶的需求。
54. (2) 以下何項不是服務的特性？①無形性②可儲存③易變性④易逝性。
55. (1) 下列哪一項不為店頭海報的製作原則？①質重料軟②新奇美觀③不占空間④裝卸容易。
56. (4) 下列何者非美國實務界依購物中心之分類？①鄰里型購物中心②社區型購物中心③區域型購物中心④都市型購物中心。
57. (3) 下列有關零售店的人力資源之敘述，何者不正確？①小型零售店員工經常店務繁忙②零售工作是屬於勞動密集的工作③在門市服務人員流動性很高的情形下，師徒制可維持門市服務的品質④零售店如工讀生的比例增加，人力資源開發成為零售店的重要課題。
58. (3) 台北西門町是屬於①遊樂型②社區型③都會型④夜市型 之商業區域。
59. (1) 商品為了發揮功能所需具備的基本屬性與特質，但沒有區分特徵稱之為①一般商品層級②潛在商品層級③核心利益商品層級④預期商品層級。
60. (4) 管理者與其部屬進行溝通時，管理者應站在哪一種立場？①聽取對方抱怨②說服對方③瞭解對方立場④解決問題。

複選題：

61. (124) 若以立地、商品、販售的關係來看銷售，有哪些可改善的對策？①強化販售力，含賣場的陳列、促銷活動、訊息的告知…等②提昇商品力，含商品結構、品項齊全、價格競爭性…等③銷售＝商品力 X 販售力④強化立地力，含良好住戶、交通、競爭條件…等。
62. (234) 下列有關商品陳列的敘述哪些正確？①價值高的商品適合採用開放式陳列②可將高品質、高價格的商品與暢銷品搭配陳列③以實地展示的方式有助於消費者體驗感受商品④商品多樣、色彩繽紛的陳列有助於讓消費者產生選購的念頭。
63. (23) 下列何者是 POS 系統(銷售點管理系統)的前台硬體設備？①條碼列印設備②POS 收銀機③手握式掃描器④資訊傳輸設備。
64. (124) 有關補貨上架作業的原則何者正確？①重視衛生，保持商品及貨架的清潔②商品正面朝外③補貨時依據後進先出原則④將標好價的商品依照既定的陳列位置補充至商品貨架上。
65. (124) 下列何者為賣場配置的目的？①塑造商店的個性②讓顧客接觸到更多的商品③吸引顧客進入商店④讓顧客在賣場走動自如。
66. (34) 存貨量的多寡會影響下列何種因素？①集客力②商品的多樣性③商品的新鮮度④商品的迴轉率。
67. (12) 下列選項何者是根據顧客的分布狀況來界定門市商圈範圍的方法？①顧客調查法②地圖插針法③檢核表法④經驗法。
68. (23) 下列有關商品裝袋的原則何者為正確？①為節省購物袋，商品裝袋可高過袋口②瓶裝及罐裝的商品應置於袋子中間③易碎或較輕的商品應置於袋子上方④生食與熟食應該裝在同一袋內。
69. (134) 下列何者為連鎖店舖門市營運管理的項目？①商圈經營②加盟發展③商品管理④顧客服務管理。
70. (124) 若至門市時發現小竹店長日營業額預算無法有效的達成，如何溝通輔導正確行動計劃？①營業額目標由年標準再細分為月日目標，再根據每日預算訂定計畫執行②每日營業的預算達成，需做好每日作業計畫考核③每日營業的預算達成，商品數量宜少訂以免商品損耗增加費用④每日營業的預算達成，須作好商品促銷活動、POP 的告知及準備好足量的促銷品。
71. (134) 有關門市服務人員與顧客溝通的技巧，下列敘述何者正確？①已知顧客姓氏，儘可能稱呼 xx 先生或 xx 小姐②多使用「你」或「你們」稱呼顧客③重覆顧客陳述的話做確認④使用

簡單易懂的語言。

72. (123) 下列何者為辦理商圈活動的目的？①掌握消費者動態②提供消費資訊與生活情報③建立良好商店形象④提升每日營業額。
73. (234) 下列何者為門市服務品質不易提昇的原因？①採取師徒制②服務作業難以標準化③員工的訓練、知識及技能不足④人員流動率高。
74. (24) 如下圖，下列 4 家門市中的毛利率、費用率來試算合理的淨利率，哪些是正確的敘述？① C 店費用率最低，所以是四家店中獲利能力最佳的② B 店淨利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的③ A 店毛利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的④ D 店淨利率最差，所以是四家店中獲利能力最差的。

項目	A	B	C	D
毛利率	40%	30%	22%	12%
費用率	35%	20%	15%	18%

75. (124) 台灣的食品安全事件連環爆，消費者對食安的信心也快速崩裂中，零售業者對食安事件正確的危機處理有哪些？①零售業者看到別人的案例，要先反省檢視有否涉及相關危機發生並作好因應對策或處理，才是永續經營的最佳對策②整體事件是廠商道德良心與紀律問題，零售業者應該有一套機制，把這些不良廠商淘汰出局③相信廠商所言為一連串的意外，黑心油事件早晚會過去，待一段時間風暴總會過去④危機處理要做到了誠實態度與誠意作為，不等媒體找上門，就主動宣佈真正重視並面對問題，事前準備好後續的對應及解決方案。
76. (123) 隨著資訊科技的進步，許多連鎖企業紛紛建立顧客資訊系統，有關顧客資訊系統之功能下列敘述那些正確？①掌握顧客生日與節慶活動，寄發賀卡、問候卡等維繫顧客關係與個人化服務②可對顧客進行滿意度之調查，提供營運重要資訊③可做為創新產品與服務之參考④可將顧客資訊銷售給其他企業，進行跨業合作，以獲取更多利潤。
77. (134) 商店營業額的構成指標包括哪些？①購買率②顧客參與率③客單價④顧客入店人數。
78. (1234) 下列有關人效的敘述何者正確？①可用以評估零售人員的績效表現②可以評估每個員工的貢獻度③是指零售商店的平均營業額除以該店的平均員工數④可作為零售業評估人力是否發揮的參考數據。
79. (12) 下列何者為零售組合(retail mix)活動？①陳列商品②促銷活動③商品研發④物流管理。
80. (14) 小竹是頗具盛名的美食餐廳的店長，碰到有位美食家在網路發表餐廳的負面評論，小竹店長應有哪些可將危機轉為商機的作法？①趁此推出事件行銷活動，如只要是此美食家用餐的餐點半價優惠，歡迎消費者前來品嚐②找網路寫手在網路投訴及在此美食家專欄反駁等行為③小竹店長不容如此污蔑事情，立即反唇相譏並提告④小竹店長重視此事，不僅召開檢討會議，並對每道餐點更悉心檢視及確認(含出餐、用餐等流程)，作改善經營之參考。

106 年度 18100 門市服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

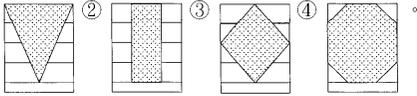
本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (1) 以賣場一台展示櫃 (90cm×135cm) 為例顧客的主要視線焦點區域應為下列那一項圖示？①



2. (2) 門市交接班之收銀作業不包含下列何種項目？①現金彙整②資料短少提醒③各收據/單據整理④收銀機交班鍵設定。
3. (1) 零售行銷上不會產生何種效應？①促銷效應②時間效應③持有效應④形式效應。
4. (1) 下列針對零售之定義描述何項為非？①零售不包括無形的產品②零售可藉由無店舖方式銷售③零售工作不一定由零售商來做④銷售對象為最終消費者。
5. (2) 零售功能，下列何者為非①運輸②商圈發展③融資④採購。
6. (2) 下列何者錯誤？①客單價=實際營業額÷來客數②業績達成率=(目標業績÷實際業績)×100%③利潤=客單價×來客數×平均毛利率-營業費用④人效=毛利÷從業員工數。
7. (4) 為使顧客對商店有良好的印象，商店內地板清潔應做到何種程度？①沒有垃圾②沒有灰塵③沒有積水④光潔亮麗。
8. (2) 「感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬」此現象與下列何者較不相關？①可能已經快被工作累垮了②工作相關過勞程度輕微③可能需要尋找專業人員諮詢④工作相關過勞程度可能嚴重。
9. (4) 下列何種非賣場的作業流程？①盤點商品，繳交銷貨憑單②召集人員，宣佈販促活動、流行資訊③整理分類商品，注意商品陳列位置④實施賣場人員教育訓練。
10. (1) 不滿意的顧客對企業造成的最嚴重傷害為何？①告訴他人有關他的不滿意經驗②沒有做任何事情③要求更換貨品④對經理大聲咆哮。
11. (1) 顧客走進商店之後，什麼時候門市服務人員接近顧客而不會驚嚇到顧客的最佳時機？①顧客用手接觸某個商品一段時間後②顧客瀏覽商品時③顧客全神注視某個商品時④顧客好像在尋找商品時。
12. (4) 下列有關陳列方式的敘述何者不正確？①拍賣車陳列使用於大量商品或拍賣品②層板陳列使用於放平疊放的商品③壁面過高採用三段式陳列較適宜④較長壁面陳列避免高高低低呈一直線較適宜。
13. (3) 行為人以竊取等不正當方法取得營業秘密，下列敘述何者正確？①只要後續沒有洩漏便不構成犯罪②只要後續沒有造成所有人之損害便不構成犯罪③已構成犯罪④只要後續沒有出現使用之行為便不構成犯罪。
14. (2) 有關百貨公司的陳列下列敘述何者不正確？①百貨公司為國內外名牌群集高層次的商品②使用大分類大量陳列的方式刺激消費③必須推陳出新並講究格調跟得上流行④專櫃自有格調，陳列不同以全樓來看不太美觀。
15. (1) 下列門市機器設備中，何者不需時常注意其溫度？①照明設備②冷藏、冷凍系統③蒸包機④空調設備系統。
16. (2) 賣場庫存 100 萬元其中飲料佔 30 萬元即飲料所佔構成比為多少？①25%②30%③40%④33%。
17. (2) 有關加值率之敘述何者為誤？①若加值率波動相較於同業商品異常，則會全面檢視進、銷項②內政部用來稽核零售商之帳務處理計算之損益③可用來稽核與一般同業相對水準④可作為

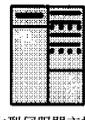
查稅參考依據。

18. (2) 商品的陳列要使用消費者的語言，傳達出消費者想知道的資訊是屬於？①銷售導向②消費者導向③商店設計導向④競爭者導向。
19. (2) 那些地方容易藏污納垢，下列何者為非①冷藏櫃的死角②打翻飲料的地板③貨架的深處及底部④日光燈或周圍的燈蓋。
20. (1) 下列何者為管理門市的人員？①店長②兼職人員③顧客④區經理。
21. (4) 商品陳列受顧客能見度影響，下列敘述何者為正確？①顧客的視線焦點係陳列於底層大件商品②顧客的視線由右向左移動③貨架高度低於 180 公分以下④顧客的視線水平焦點集中於高動線區。
22. (1) 2010 年後美國心臟學會公佈的心肺復甦術(CPR)「叫叫 CABD」的第 2 個「叫」為下列何者？①求救②確定患者呼吸③確定患者反應④確定患者叫什麼名字。
23. (3) 一位母親帶著小孩到本店購買一杯可樂，這位小孩不慎跌倒且可樂溢出弄髒上衣，下列的處理方式何者正確？①問母親需不需要協助②在旁觀看③主動向前扶起小孩，並拿乾淨抹布協助擦淨衣服④提供母親一張本店折價券。
24. (1) 將商品規劃與展示陳列與消費者生活型態融合在一起的做法，是依據何種觀點？①消費者需求導向②商店銷售導向③商店空間利用導向④商店氣氛營造導向。
25. (1) 一個建築物如果拆除後還留下來的一般廢棄物，應該由誰負責清除，下列何者不是？①執行機關②原所有人③使用人④管理人。
26. (4) 在清潔玻璃或鏡面時使用那一項清潔方式是不正確？①先除去邊角污穢或砂石再清潔②以專用玻璃清潔劑清潔③清潔完注意是否有水痕殘留④使用報紙可加強除污。
27. (1) 勞工若面臨長期工作負荷壓力及工作疲勞累積，沒有獲得適當休息及充足睡眠，便可能影響體能及精神狀態，甚而較易促發下列何種疾病？①腦心血管疾病②多發性神經病變③皮膚癌④肺水腫。
28. (2) 下列那一項是不會設置於門市的電子訂購系統 (EOS) 設施？①



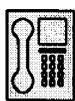
(掌上型終端機)

②



(大型伺服器主機)

③



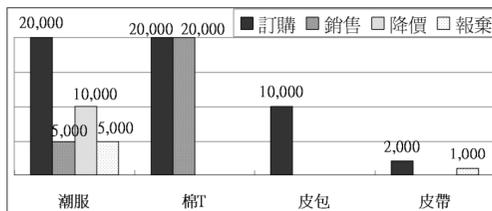
(電話)

④



(電腦)

29. (4) 為客瘋狂的概念就是要做到何種服務？①無為而治②標準服務③附加服務④感動服務。
30. (2) 如下圖，小芳店長由單日 4 項商品的圖表中得知訂購、銷售、降價及報廢的情況，下列敘述何者為錯誤的判斷？①棉 T 訂購不足須加量②潮服毛利高通常當作促銷品用來吸引人潮，常試穿因此報廢也高③皮包訂購須再考量訂購無銷售的因素④皮帶須檢討無銷售及報廢量太高的原因。



31. (4) 勞工發生職業災害在醫療期間，可向雇主申請工資補償的名稱是？①底薪②投保薪資全額③慰問金④原領工資。

32. (2) 開店前的店務準備工作，不包括哪一項？①人員和工作表的確認②留言板留言③精神話術演練或每天事項檢視提醒④店面整理、清潔。
33. (2) 以下何者並非職務說明書應載明之內容？①基本條件要求②薪資標準③功能職掌④在組織中的關係。
34. (2) 顧客有抱怨及牢騷時，應以何種態度來處理？①推諉的態度②誠懇的態度③無禮的態度④不理不睬的態度。
35. (1) 簡易障礙情況之處理，下列何者為非？①廠商維修時，不必了解問題發生的原因、排除的方法、預防的要領，累積維修經驗，一切交由專業的維修單位處理即可②稍微的不小心都會導致嚴重的後果，畢竟水、火、電都具有危險本質的③平常有計畫的保養，可以預防一切維修問題的發生，而預防當然勝於治療，如何預防同樣的問題發生要擬定及執行平常的保養計畫④完全沒有把握的要找廠商支援以免製造更大的麻煩。
36. (4) 下列何者不屬於企業促銷的內容？①贈品券②積分券③折價券④大樂透。
37. (3) 當顧客所擁有的商品知識比門市服務人員還豐富時，門市服務人員應如何應對？①不懂裝懂的和顧客交談②對顧客說：「對不起！我不太清楚！」③對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教④避重就輕的和顧客交談。
38. (1) 下列那一項不是使用門市設施配置的注意要點？①夏季空調舒適度以溫度越低越好②通道是否讓顧客行走不便③騎樓保持通暢無礙無障礙物④室內陳設對過往行人是否有吸引力。
39. (4) 從事門市服務工作，在站姿之敘述，下列何者有誤？①雙膝打直、雙腳併攏②背部自然挺直、雙手輕放腹部③收小腹④眼光應朝下方。
40. (1) 下列何者非 POS 系統的功能？①增加重複作業②強化採購管理③蒐集商品資訊④防止人為舞弊。
41. (3) 服務人員對待顧客如能掌握關鍵時刻妥善處理，較能獲得顧客的滿意，當「顧客面銷拒買時」，下列的處理方式何者較適當？①誠心感謝顧客②明確的建議③謙遜有禮的態度④全力滿足。
42. (3) 體積龐大、笨重及低毛利商品應盡量陳列在貨架的那一處？①中段②黃金段③下段④上段。
43. (4) 創造與顧客良好溝通的藝術需要？①必要時大聲咆哮②具有很快的說話速度③提供大量的訊息④增進彼此的瞭解。
44. (4) 上櫃必須遵循的原則以下何者為誤？①促銷機型不能多，只能起到「推波助瀾」的作用②促銷機型在各個商場、賣場應有所不同，既能快速處理促銷機型，又能滿足商家「獨家經銷」的要求③主流機型必須齊全，且能滿足和品牌定位相符合的每個層次顧客的需求④淘汰了的機型不要浪費櫃檯的資源，但是在不得已的情形下也可以成為主流促銷機型。
45. (3) 何謂「神秘訪客」？①指一個秘密觀察顧客的小組團隊②指負責找出新的顧客服務點子的一組團隊③指調查人員佯裝成顧客，以瞭解服務人員的品質與銷售現場的作業情況④指無法預期的大批消費者突然來訪。
46. (3) 以下有關服務失誤的論述當中，何者不正確？①服務失誤隨時都可能發生，因為只要顧客覺得不滿意而感到不舒服，就算是失誤②否認服務失誤，通常較延遲服務來得更加嚴重③服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救④可歸責於企業員工的服務失誤，顧客較不容易諒解。
47. (4) 消費者退貨的處理程序下列何者有誤？①收回發票註明為銷貨退回發票之作廢發票②確認商品及發票內容③收回退貨商品並退款給消費者④委婉的拒絕消費者退貨。
48. (3) 零售業的功能是指管理業務，不包括下列哪一項？①財務②生產③領導統御④行銷。
49. (4) 零售業經營者的社會責任下列何者為非？①企業對利害關係人②消費者保護③環境汙染問題④公平競爭。
50. (4) 下列對顧客需求何者敘述正確？①只看中不買不用提供服務②價錢比別家便宜③服務顧客主要微笑④重視顧客服務，替顧客著想的服務表現。
51. (4) 下列有關早班人員下班離開櫃檯時的敘述何者是不正確的？①應填具交接班結算作業②整理作廢發票及各種鈔券③整理櫃檯週邊環境④交付及說明已完成事務。

52. (2) 對於外勞語言的隔閡，門市服務應有的服務態度為何？①密切注意監視設備，以防遭竊②主動瞭解，發揮同理心③抬高商品的售價④故意刁難。
53. (4) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，應避免①哈日新聞②社區動態③影歌星八卦④政治話題。
54. (2) 區督導的運作機能主要以下列何者較適合？①商店戰力②商圈戰力③商場戰力④策略指導。
55. (1) 顧客走路五分鐘到達門市的商圈範圍，稱為什麼商圈？①徒步商圈②公車商圈③都會商圈④汽車商圈。
56. (2) 下列工作績效分析的方式何者為非？①工作績效②個人貢獻③組織貢獻④工作行為。
57. (2) 由於門市服務人員是直接接觸顧客的人，所以門市服務人員的表現會影響顧客對何者的印象？①門市服務人員②商店③店長④商品。
58. (4) 下列雜誌書報架的清潔要項有何者不正確？①局部重污須讓清潔劑稍為溶解污穢再清理②掛勾或鋼架污穢以拆除方式清洗③以乾淨的濕布及中性清潔劑擦拭④先將雜誌書報撤下集中於地面再清潔貨架。
59. (4) 商品陳列採先進先出，即將原貨架商品調至前端、從後端補貨，其原則為何？①顧客②清潔③服務④品質。
60. (3) 包裝商品做垂直陳列，下列何種陳列方式不恰當？①上下排列整齊②上小下大③下組上箱④上輕下重。
61. (4) 下列何者態度不屬於正確的服務態度？①開朗、友善及祥和的聲調②迅速確實的身體語言③態度積極④逃避問題。
62. (1) 下列有關人效的說明何者為非？①減少員工人數，增加工時②人效=銷貨淨額÷員工人數③若欲提高人效，可從提高銷貨淨額著手④縮減工時亦可提高人效，如提升員工作業效率以及適當分配工作等。
63. (4) 下列何者不是零售店招募員工的主要來源？①商店的老顧客②員工的親朋好友③校園徵才④同業挖角。
64. (2) 知識管理者的角色中，何者是企業競爭力最重要的基礎？①原料②無形資產③土地④設備。
65. (2) 下列那一項有關收銀機現金盒陳列的敘述是不正確的？①每班點交足量鈔券及零錢以利找換②為方便結算營業額，相關單據或現鈔皆應置於收銀機內③現金盒中放置銅板應以順序陳列以方便取用④現金盒中放置鈔券應以平放並避免顏色相近誤用。
66. (2) 要使促銷成功，必須要使活動具下列何種功能，才能提高目標物件參與意願及促進銷售成效？①快樂力②刺激力③念力④活力。
67. (2) 下列何者非零售行銷通路中的效益？①增加產品與服務的附加價值②商品價格提昇③與顧客良性的溝通④增加物流配送效益。
68. (1) 關於個人資料保護法適用範圍的敘述，下列何者正確？①非公務機關為自然人、法人或其他團體皆屬於本法規範主體範圍②只有中華民國領域內對國民個人資料蒐集、處理或利用者，才適用本法③自然人可隨意蒐集、處理或利用他人之個人資料④規範主體僅限於公務機關。
69. (4) 下列有關商品盤點的觀念何者不正確？①營業中盤點可能會稍微影響營業②抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌③透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品④盤點的主要目的主要在追究失職責任。
70. (4) 業種基本上是一種什麼樣的概念？①1對1顧客行銷②社會行銷③行銷④銷售。
71. (4) 下列有關門市從業人員個人衛生之敘述何者有誤？①作業前後洗淨或消毒手部②作業時應穿戴清潔工作制服③熟食處理應穿戴清潔手套、口罩及髮帽④門市個人衛生管理首重臉部乾淨。
72. (4) 下列何者屬於自助式銷售？①購物中心②百貨公司③專賣店④量販店。
73. (3) 對於從事起重吊掛作業之物體飛落危害預防措施，下列敘述何者有誤？①統一指揮信號避免誤動作②禁止人員進入吊舉物下方③承載人員應坐妥於荷件上④不超過額定荷重作業。
74. (2) 下列哪一項個人衛生對減少料理或加工食品再污染沒有助益？①患有皮膚病或手部有創傷不得切解食品②臉部不化妝③指甲剪短、不塗指甲油及戴飾品④作業前先洗手或消毒。

75. (2) 由總部百分百投資經營管理的稱為①個人商店②直營③特許加盟④志願加盟。
76. (2) 業種與業態最大的差別在於業態是以什麼而劃分的行業？①品牌②經營型態③產品線深度及廣度④商品種類。
77. (3) 下列哪一項為無效的商品管理方式？①新商品導入②平時商品整理③退貨後商品管理④滯銷品的消除。
78. (4) 於站櫃收銀時，若顧客表示欲退貨，下列敘述何者正確？①應檢視發票是否為當班開立②更換不同商品，需確認價格相同即退還原發票③委婉告知顧客：既售出、概不退還④將原發票作廢，重新開立銷售商品之發票。
79. (4) 將系列性的商品動態切實把握，以保持充分商品供應量，是下列哪項活動？①商品構成②商品企劃③商品調整④商品管理。
80. (4) 若發現顧客持偽鈔至櫃檯結帳，應如何處理？①需將偽鈔回收，請顧客更換一張②為不影響顧客情緒，故需將偽鈔收下③報警處理④委婉拒收，請顧客更換一張。

■ 門市服務技術士技能檢定歷屆試題與解答

本頁資訊係以「電子連結」方式出版，採用「書面」方式出版者，請自行登入考友社網站（www.examiner.com.tw）閱覽。不便之處，敬請見諒！

門市服務技術士技能檢定術科測試應檢參考資料

技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢參考資料目錄

(第二部分)

壹、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題使用說明.....	1-2
貳、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試程序時間表.....	3
參、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢人須知.....	4-5
肆、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試場地機具設備及材料表.....	6-9
伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表.....	10-12
陸、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試服裝儀容評審說明.....	13
柒、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試參考試題.....	14-77
捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題答案卷.....	78-80
玖、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試時間配當表.....	81

※限於篇幅，僅摘列「技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試參考資料」及「技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試參考資料」部分內容。

※詳細術科測試應檢事項，請參閱考友社官網「門市服務技術士技能檢定簡章」。

貳、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試程序時間表

項目	內容	說明	測試時間	配分
報到			30 分鐘	
應檢人測試應注意事項與疑慮說明 服裝儀容檢查 抽題：1.第二站櫃檯作業測試題型 2.第三站清潔作業測試題型			30 分鐘	
第一站	筆試	五類題型： (各題型各抽 1 題，共 5 題組成一套試題測試) 1.門市管理作業 2.櫃檯管理作業 3.清潔管理作業 4.門市管理表報 5.POS 相關帳表	50 分鐘	40 分
評 審			10 分鐘	
場地整理、休 息			10 分鐘	
第二站	櫃檯作業	分二組測試，每組測試 10 人，實作 15 分鐘，評審 10 分鐘，測試結束後換組。	50 分鐘	35 分
場地整理、休 息			10 分鐘	
第三站	清潔作業	分二組測試，每組測試 10 人，實作 20 分鐘，評審 5 分鐘，測試結束後換組。	50 分鐘	25 分
場地整理、休 息			10 分鐘	

壹、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題使用說明

一、本職類丙級術科測試試題，共分二大部分：

第一部分：1.試題使用說明 2.測試程序時間表 3.辦理單位注意事項 4.監評人員注意事項 5.應檢人須知 6.術科測試場地機具設備及材料表 7.術科測試評審表 8.術科測試總評審表 9.評審範例說明表 10.術科測試試題 11.術科測試試題參考答案 12.術科測試試題答案卷 13.時間配當表等十三項。

第二部分：1.試題使用說明 2.測試程序時間表 3.應檢人須知 4.術科測試場地及機具設備及材料表 5.術科測試評審表 6.服裝儀容評審說明 7.術科測試參考試題 8.術科測試試題答案卷 9.時間配當表等九項。

二、術科測試辦理單位於術科測試前 14 日將第二部分「術科測試應檢參考資料」及提供術科測試辦理單位使用之 POS 簡易功能操作手冊，以掛號寄給應檢人參考。

三、術科測試辦理單位應聘請合格監評人員擔任監評工作。

(一) 於寄發通知監評人員時，將以下資料一併寄給監評人員參考：

1.試題使用說明 2.監評人員注意事項 3.術科測試評審表。

(二) 於監評前協調會時，發給監評人員以下資料：

1.第一站術科測試筆試答案卷及參考答案。

2.第二站術科測試參考答案。

四、術科測試辦理單位應依設備及工具表所列，備妥各項機具設備、材料及工具等，提供應檢人使用。

五、本試題以測試中評審及成品評審並行，監評人員應注意應檢人之測試過程及方法是否正確。

六、測試試題及抽題規定：

(一) 術科辦理單位依時間配當表準時辦理抽題，並將電腦設置到抽題操作界面，會同監評人員、應檢人，全程參與抽題，處理電腦操作及列印簽名事項。應檢人依抽題結果進行測試，遲到者或缺席者不得有異議。

(二) 每場次應檢人數 60 人，由術科測試辦理單位依應檢人數分組進行測試，共三站每站各 20 人，每站測試完換站別測試，應檢人三站均須測試完成。

1.第一站(筆試)：**門市管理作業、櫃檯管理作業、清潔管理作業、門市管理表報、POS 相關帳表等共五類題型**，20 人同時進行測試，由應檢人推派代表

1 人，各類題型各抽 1 題，共 5 題組成一套試題測試。(回復籤筒)。

第一題型：門市管理作業（試題編號：18100-101301A-01~50）。

第二題型：櫃檯管理作業（試題編號：18100-101301B-01~30）。

第三題型：清潔管理作業（試題編號：18100-101301C-01~15）。

第四題型：門市管理表報（試題編號：18100-101301D-01~10）。

第五題型：POS 相關帳表（試題編號：18100-101301E-01~50）。

2.第二站（櫃檯作業）：試題為文教服務業、零售服務業、餐飲服務業等三類相關櫃檯題型，每類題型計 12 題，監評人員依應檢人實作測試評審。

第一題型：文教服務業：（試題編號：18100-101302A-01~12）

依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

第二題型：零售服務業：（試題編號：18100-101302B-01~12）

依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

第三題型：餐飲服務業：（試題編號：18100-101302C-01~12）

依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

(1)該場次由應檢人推派代表 1 人，從三題型中抽出一類型，作為當場次櫃檯作業之測試題型。

(2)20 人分為 A、B 兩小組分別進行測試，每小組 10 位應檢人推派代表 1 人，依已抽出題型之 12 題中抽出 1 題測試，10 人測試同一題(回復籤筒)。

3.第三站（清潔作業）：（試題編號：18100-101303A~B）

(1)試題為地板清潔、玻璃清潔共 2 題，監評人員依應檢人實作測試評審。

(2)20 人分為 A、B 兩小組分別進行測試，每小組 10 位應檢人，由 A 小組推派應檢人代表 1 人，抽出該小組實作測試試題，B 小組則測試未抽出之另一題。

(三)第二站櫃檯作業測試題型、第三站各組測試試題同時抽籤完畢，各組帶開再進行各站測試，第一站於該站現場抽籤後再測試。

七、本職類丙級術科測試共三站為一場次，每場次測試人數 60 人，每站應檢人數 20 人，每日測試以上、下午各一場次為原則，測試人數 120 人。每站得分乘以配分比率後，為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60 分（含）以上者為及格，任何一站成績為“0”分者以不及格論。

參、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢人須知

一、綜合注意事項：

- (一) 本職類丙級術科測試共三站，第一站（筆試）：專業技能評量、賣場應對及店務評核（佔比：40%），第二站：櫃檯作業（佔比：35%），第三站：清潔作業（佔比：25%）。每站得分乘以配分比率後，為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60 分（含）以上者為及格，任何一站成績評定為“0”分者，測試以不及格論。
- (二) 測試試題及抽題規定：（詳如試題使用說明）。
術科辦理單位依時間配當表準時辦理抽題，並將電腦設置到抽題操作界面，會同監評人員、應檢人，全程參與抽題，處理電腦操作及列印簽名事項。應檢人依抽題結果進行測試，遲到者或缺席者不得有異議。
- (三) 測試之設備、工具、材料均由術科測試辦理單位提供，**服裝儀容規定請參考服裝儀容評審說明表，應檢人與表中所列項目不符者，不得進場應試，其術科成績以不及格論。**
- (四) **請應檢人於測試前詳閱測試應檢參考資料並自行參閱術科測試辦理單位提供之 POS 使用簡易功能操作手冊，以避免違規或因設備不熟悉導致操作錯誤情事發生。**
- (五) 應檢人筆試作答時應使用藍色或黑色原子筆（或鋼筆），不得使用鉛筆作答，塗改時可使用修正液（帶），請自備一般用尺文具。
- (六) **自備計算工具：限第一站測試使用，須使用經中央主管機關公告之電子計算器機型，未依規定者，則禁止使用。**
- (七) 測試時間截止，不得藉故要求延長時間。
- (八) 測試結束後，其成品不論完成與否及測試所使用的用品（具）、材料、試卷等均不得要求攜回，且應將用具及設備歸還原位，並依監評人員指示後，始得離開測試場地。
- (九) 應檢人應注意安全，避免意外事故發生，如有故意違反，情節重大且影響測試進行者，得由監評長確認後，取消應檢資格。

二、測試當日應注意事項：

- (一) 應檢人應依術科測試辦理單位術科測試通知單之日期及報到時間前，至指定「報到處」完成報到手續。
- (二) 報到時，請出示通知單、准考證及國民身分證或其他法定身分證明文件。
- (三) 報到完畢後，依試務人員安排於指定處等候，由試務人員集合核對人數點交當日監評長，監評長宣布當日測試之注意事項、服裝儀容檢查及抽題。監評人員

應紀錄所抽取的題號，並將題號及題目內容張貼、抄寫於黑板上或發給每位應檢人。

- (四) 測試時間開始後 15 分鐘尚未進場者，即不准進場，除第一節（站）之應檢人於測試時間開始後 15 分鐘內准予進場外，其餘各節（站）均應準時入場應檢。
- (五) 監評長依據術科測試辦理單位所提供之機具、設備及材料表清點機具、設備及材料，如有短少或損壞，立即請場地管理人員補充或更換，經清點無誤後，應檢人應於試題上簽名確認；測試中損壞之機具、設備及材料經監評人員確認責任後，由該應檢人於測試結束後賠償之。
- (六) 俟監評長宣佈「開始」口令後，才能開始測試作業。
- (七) 應檢人應詳閱試題，若有疑問應於測試開始前十分鐘提出。
- (八) 測試中不得交談、代人操作或託人操作等違規行為，否則以不及格論處。
- (九) 測試中應注意自己、旁人及場地之安全。
- (十) 在規定時間內提早完成者，於所屬站位旁等候指令。
- (十一) 測試須在規定的時間內完成，在監評人員宣佈「計時、暫停測試或測試截止」時，應請立即停止操作。
- (十二) 離場時，除自備用品外，不得攜帶任何東西出場。
- (十三) 不遵守試場規則者，除勒令出場外，取消應檢資格並以不及格論處。
- (十四) 進入測試場地後，應將所有電子通訊設備關閉，以免影響測試場地秩序，否則以違規不及格論處。
- (十五) 應檢人有下列情事之一者，予以扣考，不得繼續應檢，其已檢定之術科成績以不及格論：
 - 1. 冒名頂替者。
 - 2. 傳遞資料或信號。
 - 3. 協助他人或托他人代為實作者。
 - 4. 互換工件或圖說。
 - 5. 隨身攜帶成品或規定以外之器材、配件、圖說、行動電話、呼叫器或其他電子通訊攝錄器材等。
 - 6. 不繳交工件、圖說或依規定須繳回之試題。
 - 7. 故意損壞機具、設備。
 - 8. 未遵守試場，不接受監評人員勸導，擾亂試場內外秩序。
 - 9. 明知監評人員未依技術士技能檢定作業及試場規則第二十七條規定迴避而繼續應檢。
- (十六) 本須知未規定事項，依「技術士技能檢定作業及試場規則」規定辦理。

柒、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試參考試題

第一站（筆試）試題

一、測試項目：門市管理作業

試題編號：18100-101301A

試題編號：18100-101301A-01
檢定問答題： 若顧客堅持購買 A 品牌的商品，但您所服務的門市僅販售同類商品之 B 品牌商品時，請問您會如何處理與應對？
試題編號：18100-101301A-02
檢定問答題： 若顧客不小心打破店內商品時，您應採取何種應對的基本態度？
試題編號：18100-101301A-03
檢定問答題： 當總公司傳送顧客抱怨文件給您，且內容屬實，應如何處置？
試題編號：18100-101301A-04
檢定問答題： 如果在您經過一番努力說明與推銷之後，顧客仍然不買商品而離去，您應該怎麼辦？
試題編號：18100-101301A-05
檢定問答題： 當顧客進入商店後，請舉出三種招呼顧客提供服務的最佳時機？
試題編號：18100-101301A-06
檢定問答題： 當您正在服務顧客時，其他顧客也開口呼喚，若店裡沒有其他服務人員在場時，您應該如何處理？
試題編號：18100-101301A-07
檢定問答題： 請寫出六句門市服務的禮貌用語。
試題編號：18100-101301A-08
檢定問答題： 若顧客未購物而離店時，您應如何盡應有之禮儀？
試題編號：18100-101301A-09
檢定問答題： 面銷有助於提升客單價，若您為店長，您會如何教育店內其他人員面銷？
試題編號：18100-101301A-10
檢定問答題：

二、測試項目：櫃檯管理作業

試題編號：18100-101301B

試題編號：18100-101301B-01

檢定問答題：

麥小姐為美美國際有限公司購買一盒禮品 1000 元（稅已內含）贈送客戶須報帳，給予統一編號 12345678，請問您試開立三聯式發票，依下列方框內標示題號（A 至 J）依序作答，填寫於答案卷並註明題號。（每小題 2 分）

QA 0000001 統 一 發 票（三聯式）					
中華民國 年 月 日 A (填寫測試日期)					
買 受 人：B					
統 一 編 號：C					
地 址：D					
第	品 名	數量	單 價	金 額	備 註
三	E				此欄須加蓋： J (請填寫)
聯					
：					
收	銷 售 額 合 計			F	
執	營 業 稅	應 稅	零 稅 率 免 稅		
聯	G				
	總 計			H	
	合計新台幣 萬 千 百 拾 元 I				

試題編號：18100-101301B-02

檢定問答題：

麥小姐為 B 國際貿易有限公司(統一編號 12341234)購買四種文具公司用，給予 1000 元鈔票 1 張付款，明細如右列：鋼筆 2 組每組 300 元 / 包裝紙、提袋各 1 組每組 100 元 / 顏料 2 組每組 100 元，請問您開立免用統一發票收據，依下列方框內標示題號（A 至 J）依序作答，填寫於答案卷並註明題號。（每小題 2 分）

免用統一發票收據					
台照：A			統一編號：B		
中華民國 年 月 日 C (填寫測試日期)					
品 名	數量	單 價	金 額	備 註	
D				此欄須加蓋： J (請填寫)	
E					
F					
G					
總 計			H		
合計新台幣 萬 千 百 拾 元 I					

三、測試項目：清潔管理作業

試題編號：18100-101301C

試題編號：18100-101301C -01			
檢定問答題：			
下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)			
狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
除黴	1.	2.	3.
試題編號：18100-101301C -02			
檢定問答題：			
下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)			
狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
門窗除塵	1.	2.	3.
試題編號：18100-101301C -03			
檢定問答題：			
下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)			
狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
桌面、鏡子	1.	2.	3.
試題編號：18100-101301C -04			
檢定問答題：			
下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)			
狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
嚴重窗垢	1.	2.	3.
試題編號：18100-101301C -05			
檢定問答題：			
下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)			
狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
馬桶清潔維護	1.	2.	3.
試題編號：18100-101301C -06			
檢定問答題：			
下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)			
狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
玻璃除膠或漆油	1.	2.	3.

四、測試項目：門市管理表報

試題編號：18100-101301 D

試題編號：18100-101301 D-01
檢定問答題： 原金庫找零金 10,000 元，美美店長清點金庫時，有 3 班（早/午/晚）投庫現金分別為 1,000,1700,1500 元，另午班兌換中獎 800 元現金已交付消費者，(1)試畫庫存現金推移(主要欄位：找零金、現金、兌換金、交班、金庫推移)表並填具金額(2)若此時清點發現金庫現金為 14,000 元，請問現金差異值為何？
試題編號：18100-101301 D-02
檢定問答題： 美美為高級女裝店的店長，每次銷售商品時皆取下貼標及登錄數量、交易序號或統一編號，以店長角度試製作一份「商品銷售管制表」以作為管理員工銷售的依據。
試題編號：18100-101301 D-03
檢定問答題： 美美店長在暑期應徵不少工讀生，發現人事卡已舊要改版，請問 1.人事卡何時要用？2.試填寫人事卡主要欄位。
試題編號：18100-101301 D-04
檢定問答題： 5/31 店長請佳佳副店長，排兼職人員早班(小柔 7:00-15:00)、中班(小偉 10:00-18:00)、午班(小佳 15:00-23:00)、晚班(小宥 23:00-07:00)4 班，但因停電無法使用電腦，以人工臨時製作明日 1 天 24 小時排班表，請試畫於答案卷上。
試題編號：18100-101301 D-05
檢定問答題： 試製作一份賣場「廁所清潔輪值表」。
試題編號：18100-101301 D-06
檢定問答題： 試製作一份行為尺度評等表(至少列舉 5 項目)，以作為評估工讀生在收銀時的表現。
試題編號：18100-101301 D-07
檢定問答題： 請以便利商店為例，試製作一份「機器清洗與清潔檢查表」(至少列舉 5 項目)。
試題編號：18100-101301 D-08
檢定問答題： 請依賣場冷藏區、冷凍區、生鮮區與一般食品貨架區，試製作一份「食品安全檢查表」。
試題編號：18100-101301 D-09
檢定問答題：試製作一份消費者「問題反應紀錄表」。
試題編號：18100-101301 D-10
檢定問答題： 美美店長最近新聘一名大夜專職人員小明，在經過幾天訓練之後決定讓小明獨當一面，但為使小明不要忘記該做的工作，請佳佳副店長製作一份「大夜工作表」，請試畫於答案卷上。

五、測試項目：POS 相關帳表

試題編號：18100-101301E

單位：元/人/件/次

報表科目	早班業績報表	中班業績報表	夜班業績報表	全日業績報表
入帳日期	11/10	11/10	11/10	11/10
印表時間	11:03:31	11:03:32	11:03:33	11:03:35
一、銷售收入－應稅				
1、銷貨收入	15,000	20,000	5,000	40,000
2、折扣	60	30	10	100
3、促銷折價	1,000	1,500	500	3,000
4、作廢－銷貨收入	100	300		400
5、作廢－折扣				
6、作廢－促銷折價				
7、作廢－門市折價券				
8、退瓶(應稅)金額	20	80		100
銷售收入－免稅	150	800	50	1,000
9、折扣		10		10
10、促銷折價	30	50	10	90
11、廠商折價券折價				
12、門市折價券折價				
13、作廢－銷貨收入				
14、作廢－折扣				
15、作廢－促銷折價				
16、作廢－門市折價券				
銷售淨額－應稅	13,820	18,090	4,490	36,400
銷售淨額－免稅	120	740	40	900
銷售淨額－合計	13,940	18,830	4,530	37,300
二、現金支出合計				
三、現金抵用				
17、中獎發票	100	800	100	1,000
18、禮券		3,000		3,000
19、刷卡	1,500	500		2,000
20、悠遊卡消費	100	800	100	1,000
註－悠遊卡消費總額	100	800	200	1,100
悠遊卡退貨總額			100	100
悠遊卡淨額	100	800	100	1,000
21、分期付款				
四、實際投庫金額	12,240	13,730	4,330	30,300
五、來客數統計				
22、本日更正次數	3	4	3	10
23、本日更正金額	150	200	50	400
24、本日退貨次數				
25、本日退貨金額				
26、本日交易件數	200	750	50	1,000
27、本日來客數	200	350	50	600
28、本月來客數	2,300	4,150	550	7,000
29、本月銷貨淨額	140,000	190,000	90,000	420,000

技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試應檢參考資料目錄

(第二部分)

壹、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試試題使用說明.....	1
貳、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試程序時間表.....	2
參、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試應檢人須知.....	3-4
肆、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試場地機具設備及材料表.....	5
伍、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試參考試題.....	6-16
陸、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試評審表.....	17-20
柒、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試（筆試－企劃書）參考範例.....	21-23
捌、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試時間配當表.....	24
玖、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試評審說明表（服裝儀容）.....	25

貳、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試程序時間表

項目	內容	說明	時間	配分	備註
報到			20 分鐘		
應檢人測試應注意事項與疑慮說明 服裝儀容檢查			20 分鐘		
第一站	筆試－企劃書測試	企劃書之撰寫	120 分鐘	40 分	30 人/場
休息			20 分鐘		
第二站	實務問答	第一項 流通知識與相關法令	120 分鐘 (每項測試 時間為 10 分鐘)	20 分	3 人一組
		第二項 門市經營管理實務		20 分	
		第三項 危機管理與應變對策		20 分	
合計			100 分		

壹、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試試題使用說明

一、本試題共分二大部分：

第一部分包含：1.試題使用說明 2.辦理單位應注意事項 3.監評人員應注意事項 4.應檢人須知 5.場地機具設備及材料表 6.術科測試評審表 7.服裝儀容不合格紀錄表 8.術科測試評審表 9.術科測試總評審表 10.評審說明表 11.術科測試試題 12.術科測試（筆試—企劃書）用紙 13.術科測試（筆試—企劃書）參考答案 14.術科測試（實務問答）參考答案 15.術科測試（筆試—企劃書）參考範例 16.時間配當表等拾陸項。

第二部分：術科測試應檢參考資料。

二、術科測試辦理單位於測試 14 天前，寄發第二部分「術科測試應檢參考資料」給各應檢人參考。

三、術科測試辦理單位應聘請具本職類監評資格合格之監評人員 8 人擔任監評工作。

四、於寄發聘函通知監評人員時，並將監評人員應注意事項寄給監評人員；於術科測試前監評人員協調會時，發給監評人員以下資料：

1.術科測試（筆試—企劃書）用紙。2.術科測試（實務問答）參考答案。3.術科測試（筆試—企劃書）參考答案等資料。

五、術科測試辦理單位應依場地機具設備及材料表所列，備妥各項機具設備及儀表工具等，提供應檢人使用。

六、本套試題採測試中評審及成品評審並行，監評人員應注意應檢人之測試過程及方法是否正確。

七、測試試題及抽題規定：

(一)術科辦理單位依時間配當表準時辦理抽題，將電腦設置到抽題操作界面，會同監評人員、應檢人，全程參與抽題，處理電腦操作及列印簽名事項。應檢人依抽題結果進行測試，遲到者或缺席者不得有異議。

(二)每場次應檢人數 60 人，分二站進行，每站各 30 人，每站測試完換站別測試，應檢人二站均須測試完成。

(三)第一站（筆試—企劃書）：（試題編號：18100-940201A-01~30）共 30 題，各組由應檢人推派代表抽 1 題測試。（回復籤筒）

(四)第二站（實務問答）：

第一題型：流通知識與相關法令（試題編號：18100-940201B-01~22）。

第二題型：門市經營管理實務（試題編號：18100-940201C-01~22）。

第三題型：危機管理與應變對策（試題編號：18100-940201D-01~22）。

共三大題型，每大題型有 22 小題，共計 66 題，3 位應檢人為一組，各組應檢人每人從三大題型中各抽 1 題測試（不回復籤筒），每位應檢人計測試 3 題；各組抽籤完畢回復籤筒。

第二站 3 位應檢人一組（例如編號 01、02、03）之抽籤順序如下：

第一題型（流通知識與相關法令）：編號 01、02、03。

第二題型（門市經營管理實務）：編號 02、03、01。

第三題型（危機管理與應變對策）：編號 03、01、02。

八、門市服務職類乙級術科測試二站為一場次，每場次檢定人數 60 人，每站應檢人數 30 人，每日檢定以上、下午各一場次為原則，檢定人數 120 人。每站得分乘以配分比率後，為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60 分（含）以上者為及格，任何一站成績為“0”分者以不及格論。

伍、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試應檢人須知

一、綜合注意事項：

- (一) 本職類乙級術科測試分為二站，第一站：企劃書撰寫（佔比：40%），第二站：實務問答（計三項，佔比：60%，每項 20%），每站得分乘以配分比率後，即為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60（含）分以上者為及格，任何一站成績經評定為“0”分者，以不及格論。
- (二) 測試試題及抽題規定：（詳如試題使用說明）。
術科辦理單位依時間配當表準時辦理抽題，將電腦設置到抽題操作界面，會同監評人員、應檢人，全程參與抽題，處理電腦操作及列印簽名事項。應檢人依抽題結果進行測試，遲到者或缺席者不得有異議。
- (三) 測試之設備、工具、材料均由術科測試辦理單位提供，服裝儀容規定請參考服裝儀容評審說明表，應檢人與表中所列項目不符者，不得進場應試，其術科成績以不及格論。
- (四) 應檢人請於測試前詳閱應檢人參考資料，以避免違規或操作錯誤情事發生。
- (五) 術科測試截止時間，不得藉故要求延長時間。
- (六) 測試結束後，其成品不論完成與否均不得要求攜回，且應將用具及設備歸還原位，並依監評人員指示後，始離開測試場地。
- (七) 應檢人應注意工作安全，避免意外事故發生；如有故意違反，情節重大且影響測試進行者，得由監評長確認後，取消應檢資格。

二、檢定當日應注意事項：

- (一) 應依通知日期時間到達測試場地後，請先到「報到處」辦理報到手續，然後依試務人員安排指定處等候。
- (二) 報到時，請出示測試通知單、准考證及國民身分證或其他法定身分證明文件。
- (三) 報到完畢後由試務人員集合核對人數點交當日監評長，監評長宣布當日一般注意事項及服裝儀容檢查。**應檢人於各站應檢前，由監評人員將題目編號與內容張貼或抄寫於黑板上或印製發給每位應檢人。**
- (四) 各站測試時，應檢人由監評人員依序核對應檢人身分及准考證號碼，並確認各應檢人領取試題，進入測試崗位後，監評人員發「開始」指令（術科測試通知單與試題一併放置崗位工作台編號旁）。
- (五) 各試場依術科測試「程序時間表」之規定進行測試，測試時間開始 15 分鐘後，即不准進場，除各試場第一站（節）應檢人於 15 分鐘內得准入場外，其餘各

站（節）應檢人均應準時入場應檢。

- (六) 測試過程中無故損壞機具、設備及材料，經監評人員確認責任後，由該應檢人於測試結束後賠償之。
- (七) 俟監評長宣佈「開始」口令後，才能開始測試作業。
- (八) 應檢人應詳閱試題，若有疑問應於測試開始前十分鐘提出。
- (九) 測試中不得交談、代人操作或託人操作等違規行為，否則以不及格論處。
- (十) 測試中應注意自己、鄰人及檢定場地之安全。
- (十一) 第二站受測時，應檢人須掌握每一答題時間在 2~3 分鐘內。
- (十二) 在規定時間內提早完成者，於所屬座位或崗位旁等候指令。
- (十三) 測試須在規定時間內完成，在監評長宣佈「測試截止」時，應請立即停止操作。
- (十四) 離場時，除自備用品外，不得攜帶任何東西出場，並將測試通知單請試務人員簽章後始可離開測試場地。
- (十五) 不遵守試場規則者，除勒令出場外，取消應檢資格並以不及格論處。
- (十六) 進入測試場後，應將所有電子通信設備關閉，以免影響測試場秩序，否則，以違規不及格論處。
- (十七) 應檢人有下列情事之一者，予以扣考，不得繼續應檢，其已檢定之術科成績以不及格論：
 - 1. 冒名頂替者。
 - 2. 傳遞資料或信號。
 - 3. 協助他人或托他人代為實作者。
 - 4. 互換工件或圖說。
 - 5. 隨身攜帶成品或規定以外之器材、配件、圖說、行動電話、呼叫器或其他電子通訊攝錄器材等。
 - 6. 不繳交工件、圖說或依規定須繳回之試題。
 - 7. 故意損壞機具、設備。
 - 8. 未遵守試場，不接受監評人員勸導，擾亂試場內外秩序。
 - 9. 明知監評人員未依技術士技能檢定作業及試場規則第二十七條規定迴避而繼續應檢。
- (十八) 本須知未盡事項，依悉「技術士技能檢定作業及試場規則」相關規定辦理。

伍、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試參考試題（筆試－企劃書）

試題編號：18100-940201A-01
檢定問題：以您從事門市的實務經驗，在消費衰退的微利時代裡，如何提昇營運效益，請試撰寫一份門市營運提升計劃書。
試題編號：18100-940201A-02
檢定問題：以您的經驗如何培育優良門市服務人員，進而提昇整體服務團隊的水準，得到了「員工滿意度」也創造「顧客滿意度」，試以顧客滿意角度撰寫一份門市人力資源計劃書。
試題編號：18100-940201A-03
檢定問題：營運輔導店輔時，以您的經驗如何於管理與行銷兩層面，提高顧客滿意度與經營績效，請試撰寫一份門市行銷計劃書。
試題編號：18100-940201A-04
檢定問題：請分項詳述-營運輔導時店輔人員進行「店長溝通時間」之流程說明書。
試題編號：18100-940201A-05
檢定問題：請以你目前所從事之門市，若公司指派前去開設新店，試撰寫一份開店計劃書。
試題編號：18100-940201A-06
檢定問題：請依店舖營運的七項基本計劃，撰寫門市管理計劃書。
試題編號：18100-940201A-07
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態，撰寫敦親睦鄰計劃書。
試題編號：18100-940201A-08
檢定問題：請依自身所從業之店舖型態，撰寫門市營運標準化作業手冊。
試題編號：18100-940201A-09
檢定問題：請製作門市立地商圈調查報告書，請依任職門市實況撰寫。
試題編號：18100-940201A-10

檢定問題：顧客需求滿足並不代表顧客會感動，顧客一旦被感動了，就代表得到 100%的顧客滿意，請依任職經驗撰寫如何從顧客滿足到顧客感動創造最佳營業的顧客滿意提升計畫書。
試題編號：18100-940201A-11
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態，試撰寫一份營運成長計畫書。
試題編號：18100-940201A-12
檢定問題：請撰寫一份區域行銷計畫書，以表彰如何透過區域資源之整合，達到提升品牌知名度及單店業績之目的。
試題編號：18100-940201A-13
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態及任職門市經驗，試撰寫一份競爭分析計畫書。
試題編號：18100-940201A-14
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態及任職門市經驗，試撰寫一份明年度營運發展企劃案。
試題編號：18100-940201A-15
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態或經驗，試撰寫一份複數或多店數事業營運計畫案。
試題編號：18100-940201A-16
檢定問題：旗艦店績效不如預期，若公司指派您研提改善方案，請依自身所從業的店舖型態或經驗，試撰寫一份業務（銷售）企劃案。
試題編號：18100-940201A-17
檢定問題：若公司欲與其他異業結盟合作，指派您前去開設複合店，請依自身所從業的店舖型態或經驗，試撰寫一份營運評估企劃書。
試題編號：18100-940201A-18
檢定問題：若公司與其他公司合作開設複合店，請撰寫一份異業結盟複合店成果檢討報告書。
試題編號：18100-940201A-19
檢定問題：請依自身所從業的門市經驗，撰寫一份老顧客回流計畫書。

伍、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試參考試題（實務問答）

試題編號：18100-940201B-01
檢定問答題(Ⅱ)：零售市場競爭激烈，營業額的改善對策應透過哪些因素可以相互結合，以提昇業績的具體作法？
試題編號：18100-940201B-02
檢定問答題(Ⅱ)：零售企業經營過程中有勞動基準法等法律規範人力資源，對於勞資雙方加以限制與保障主要契約內容為何？
試題編號：18100-940201B-03
檢定問答題(Ⅱ)：商品促銷活動是刺激買氣之策略與方法，你認為哪些行為可能觸犯公平交易法？請舉例說明之。（最少五項）
試題編號：18100-940201B-04
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客執意要購買某項 A 牌商品但該店舖僅販售 B 牌商品，身為門市人員的你，要如何應對？
試題編號：18100-940201B-05
檢定問答題(Ⅱ)：零售商的功能中，能提供何種服務？
試題編號：18100-940201B-06
檢定問答題(Ⅱ)：零售管理的策略為何？
試題編號：18100-940201B-07
檢定問答題(Ⅱ)：某家百貨業禮券傳遭不法集團大量偽造，該公司決定不分禮券面額一律以五十元退回現款，試說明該公司是否已經違反消費者保護法第二十二條及消費者保護法施行細則第十四條之規定。
試題編號：18100-940201B-08
檢定問答題(Ⅱ)：零售業發展之趨勢為何？
試題編號：18100-940201B-09

檢定問答題(Ⅱ)：消防法施行細則第十五條規定，本法所稱消防防護計畫應包括那些事項？
試題編號：18100-940201B-10
檢定問答題(Ⅱ)：消費者保護法第二十二條企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容；所謂廣告是利用甚麼方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。
試題編號：18100-940201B-11
檢定問答題(Ⅱ)：各種商店與業態的組合，必須考慮所販賣商品類型，再進行零售店的組合，而形成所謂競爭店，在此組合分成同業組合與異業組合，其各有何原則可遵循？
試題編號：18100-940201B-12
檢定問答題(Ⅱ)：連鎖體系經營型態可分成幾類？各有何優劣點。
試題編號：18100-940201B-13
檢定問答題(Ⅱ)：商圈中主力商店開發要件為何？試舉例說明。
試題編號：18100-940201B-14
檢定問答題(Ⅱ)：商圈中主力商店形象特質有哪些？
試題編號：18100-940201B-15
檢定問答題(Ⅱ)：試說明商業流通機能為何，並舉例說明。
試題編號：18100-940201B-16
檢定問答題(Ⅱ)：零售業在銷售組合上的選擇上大約有哪幾種方式？
試題編號：18100-940201B-17
檢定問答題(Ⅱ)：請說明通路成員在通路中所扮演之角色為何？
試題編號：18100-940201B-18
檢定問答題(Ⅱ)：市面上產品眾多，價格決定廠商利潤與企業文化，試說明有何定價法各有何優缺點？

試題編號：18100-940201B-19
檢定問答題(Ⅱ)：依照消費者保護法第五條規定：政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。試說明其內容？
試題編號：18100-940201B-20
檢定問答題(Ⅱ)：在電視購物、拍賣網站、與郵購上遇到惡劣賣家不給貨也不退錢，或是所販售商品不符？您有何依據，以力爭您的權力？
試題編號：18100-940201B-21
檢定問題：流通業的 4 流為何？
試題編號：18100-940201B-22
檢定問題：連鎖加盟總部的 6 大功能為何？
試題編號：18100-940201C-01
檢定問答題(Ⅱ)：如果你是一家零售店的店長，可以從那幾方面做好顧客關係？
試題編號：18100-940201C-02
檢定問答題(Ⅱ)：請說明店經理如何有效的規劃每季的工作內容？
試題編號：18100-940201C-03
檢定問答題(Ⅱ)：門市每日開始營業前，店經理應如何規劃？
試題編號：18100-940201C-04
檢定問答題(Ⅱ)：店經理如何做好商店照明的管理？
試題編號：18100-940201C-05
檢定問答題(Ⅱ)：如果你是一家零售店的店長，可以從那幾方面做好管理的需求？
試題編號：18100-940201C-06
檢定問答題(Ⅱ)：如果你是一家零售店的店長，可以從那幾方面滿足員工的需求？

柒、技術士技能檢定門市服務職類乙級術科測試（筆試-企劃書）參考範例

應檢人姓名： _____ 術科測試編號： _____ （彌封處理）

檢定日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日（入場時間： _____ 時 _____ 分，出場時間： _____ 時 _____ 分）

檢定問題	以您從事門市的實務經驗，撰寫在消費衰退的微利時代裏，如何提昇營運效益？
企劃書內容	
一、門市商圈環境	<p>本門市位於○○市○○區○○里地段，比鄰○○國際機場與○○工業區，同時沿海路更是通往○○港、○○之主要幹道。門市二百公尺商圈內，除了附近四周百餘住家外，並涵蓋○○學區○○醫院商圈與傳統菜市場，是屬於住宅與學區的混合商圈。本商圈內尚有競爭同業兩家（○○、○○）、與連鎖超級市場○○，尤以○○超市距店舖只有短短五十公尺之距離，尤其是例假日深深影響本店的營業額至深。而主要客群皆為商圈內住宅人口與醫院員工，但消費習性較保守，價格敏感度極高，然而社區人情味非常濃厚、善良而溫馨，因此維持鄰里關係相對的重要。</p>
二、計劃緣起	<p>當去年 SARS 病例風暴時，全台即陷入防煞、抗煞的恐懼中，使原本不景氣的大市場更顯得慘淡！在現代經濟蕭條，各行各業精簡費用下，消費能力已不似以往，微利時代已來臨。加以 SARS 改變了顧客的消費習慣、消費的路線，因此如何發覺顧客的需求及新的消費習慣，進而消弭顧客的恐懼，是我們迫切需要思考的方針。如何在不景氣時要生存，或因環境的改變而需大幅調整營運方針，也幾乎是每個企業無法避免的事。</p>
三、計劃目的	<p>全體動員起來，走出店外，主動出擊，接近顧客，藉由文宣、特賣告知消費者公司每段期間所推出商品的特色與內容，使商品的銷售極大化！並尋找商圈最大特色，配合加盟總部行銷資源及策略外，另可做好單店競爭力來提高營業績效。本門市位處傳統社區及醫院內，消費習性保守且對價格敏感度極高，居於上述前提下，每月第一週的星期六上午，皆舉辦商品店外促銷特賣活動。藉由回饋消費者的方式，短期內可提升店舖來客數與營業額，並因應消費環境的快速變遷，不斷更新經營管理觀念及方式，打好長期經營社區的基石。</p>

<p>四、計劃流程與方法</p>	<p>店長運用 POS 系統分析資料與指導員討論後，以配合商圈型態設定所需促銷商品品項及前置作業及未來一系列商圈經營計劃。計劃流程與方法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透由店內會議擷取不同的意見，尋找出最有利的方案，工作的分配，及時間的配合，掌握時效性。 2. 本商圈是商、學、住宅混合型商圈，掌握尖峰時段及商品需求，配合學校辦活動時商品的準備及人員的調配。另行製作靈活文宣造成商品的旋風或話題。依本店社區五百公尺內為目標作外送服務，以文宣製作發派、外送塑造本店形象。 3. 以不同商品組合滿足顧客需求，配合廣告導入新商品的配合銷售，使新商品能創造高銷售，以節慶或活動做不同的商品展示，以提升營業額，創造佳績！並以半個月或一個月一期的店外特賣活動（時程序設計如下圖），將商品資訊主動告知消費者，吸引人潮。 <div style="text-align: center;"> </div>
<p>五、計劃內容</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 店外職務及人員安排：（由店長統籌規劃整體事宜；門職人員傳單發放及宣傳） <ol style="list-style-type: none"> (1) 收銀人員：1 員 (2) 擴音人員：1 員 (3) 面紙傳單的發放人員：1 員 (4) 熱狗商品促銷販售人員：1 員 (5) 低溫促銷商品販售人員：2 員 (6) 其餘促銷商品販售人員：5 員 2. 店內職務及人員安排：（由副店長輔助店長執行任務；工讀生執行任務、顧客反應、意見調查、暢銷品的紀錄。） <ol style="list-style-type: none"> (1) 收銀人員：1 員 (2) 商品補貨人員：1 員

六、執行進度	<p>單日特賣活動均是早上八點開始準備工作，包含活動帳棚架設、打氣機灌汽球、販促商品陳列等相關前置作業。並準時於九點鐘開始於店外騎樓促銷，而事前傳單的發放告知，加上人力充分支援下，此活動造勢相當轟動成功，來客數接應不暇，因而促銷商品比預期時間早早銷售完即結束。（因選定促銷商品皆為暢銷品）</p>								
七、經費預算	<p>硬體設備皆由加盟總部提供，店舖預算負擔金額為 6000 元。</p> <table border="1" data-bbox="465 417 1081 600"> <thead> <tr> <th data-bbox="465 417 773 465">支出明細</th> <th data-bbox="773 417 1081 465">預算金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="465 465 773 513">外送特賣加班費</td> <td data-bbox="773 465 1081 513">\$5000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="465 513 773 562">海報、文具等用品</td> <td data-bbox="773 513 1081 562">\$1000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="465 562 773 600">合計</td> <td data-bbox="773 562 1081 600">\$6000</td> </tr> </tbody> </table>	支出明細	預算金額	外送特賣加班費	\$5000	海報、文具等用品	\$1000	合計	\$6000
支出明細	預算金額								
外送特賣加班費	\$5000								
海報、文具等用品	\$1000								
合計	\$6000								
八、預期效益	<p>在店舖做店外騎樓特賣成效良好，甚至活動結束後，仍會有眾多消費者前來詢問是否還有促銷商品，或者詢問下回舉辦時間。但礙於商品數量有限，無法一一滿足所有顧客，只好非常抱歉的跟客人留下姓名電話，以下次再舉辦活動時通知，也因而與顧客有長期且良好互動關係。</p>								
九、執行成果	<p>單日營業額較平均提昇 150%，長期來看今年以來營業額較去年成長 109%。</p>								
十、討論與建議	<p>在配合加盟總部商品行銷與指導下，希望每月都有這樣的促銷活動。也除了上述活動外，店舖基本面更應做好，以提供優質的商品、明亮的購物環境、親切快速的服務、及商品架構齊全下，更能拉近店舖人員與顧客的距離。</p>								

版權所有・翻印必究

出版者：社團法人考友社
地址：台北市開封街一段47號
電話：(02)2388-3311
網址：www.examiner.com.tw
中華民國107年1月出版

定價60元



社團法人 考友社 服務事項

- 考試資訊
- 考試教材
- 考試輔導

台北 開封街一段47號 中壢 復興路73號2樓 台中 中山路48號 高雄 建國二路201號
總社 (02)23883311 分社 (03)4277200 分社 (04)22255833 分社 (07)2385789