



## 注意事項：

1. 答題依題號順序畫記在答案卡上，寫在試題紙上無效；答案卡限用 2B 鉛筆畫記，若未按規定畫記，致電腦無法讀取者，考生自行負責。
2. 答案卡不可書寫任何可辨別個人姓名或特殊標記，違者不予計分。
3. 請於試題紙上填寫准考證號碼，繳卷時「試題」、「答案卡」一併繳回。

## 一、單選題（共 40 題，每題 2.5 分）

1. 下列哪一項不是企業服務倫理的問題？(A)內部倫理 (B)金錢倫理 (C)外部倫理 (D)夥伴倫理。
2. 身為公司的員工，下列何種狀況會損及職業道德？(A)為了獲取更高利益，可以私下與客戶訂立契約 (B)不得對客戶有虛偽、詐欺行為 (C)使用公司所有設備前，均提報上層 (D)管理客戶資產時，需採誠實信用及善良管理的責任。
3. 請問當員工可能因為請生理假或懷孕而遭致公司惡意資遣或強迫自行離職，請問公司的歧視行為屬於下列何者？(A)種族歧視 (B)性別歧視 (C)身心障礙歧視 (D)婚姻歧視。
4. 下列敘述何者正確？(A)業務人員基於業務之便，可以任意調閱客戶資料 (B)工作時無意間看見公司的機密，基於利益共享原則，於是與客戶共同分享 (C)關於客戶的基本資料，基於保密原則，絕不向外揭露 (D)為了行銷之便，業務人員本身可以自己製作誇大的績效文宣，以吸引顧客。
5. 下列哪一種價值取向的信仰，會導致負面的倫理決策？(A)倫理與現實不能並存 (B)個體是自私的 (C)理想主義 (D)個人是永遠快樂的。
6. 下列哪一項不是一般所考慮的企業倫理議題？(A)內線交易 (B)會計詐欺 (C)員工偷竊 (D)墮胎。
7. 當汽車製造商為合乎廢氣排放標準，安裝欺騙排放檢驗的裝置，且該批汽車已上市，管理階層應該？(A)說服公司召回產品 (B)拖延戰術，保持公司良好形象 (C)告知親朋好友避免購買 (D)告誡下屬不可走漏消息。
8. 標榜每日使用新油的鹽酥雞攤販，被驗出使用回收油，但油品還在衛生單位規定標準內，請問是發生何種狀況？(A)違反法律 (B)違反企業倫理 (C)同業競爭 (D)善盡資源利用。
9. 下列那一項原因會讓一間企業的前途可能產生堪慮 (A)有良好技術的能力 (B)有高品質的能力 (C)不符合倫理規範 (D)注重顧客服務。
10. 下列哪一項待人行為在職場上是不明智的？(A)萬不得已時，開除或轉調部屬也是合理解決事情的選項之一 (B)當部屬該受責罵時，應當讓他們受到斥責 (C)合理、公平與公正地處理部屬的每一件事，大公無私，毫無例外 (D)為求真誠交心，必須和善對待，就算影響到一些公司的紀律亦屬可接受的範圍。
11. 關於「專業職業倫理」的敘述，下列何者最恰當？(A)專業職業倫理是一種從業人員依據本行的專業知識經過不斷溝通與對話的共識 (B)依照自己認為正確的方向努力工作就是專業職業倫理 (C)專業職業倫理與一般性的道德法則完全沒有關係 (D)專業倫理具有一定的標準，不是逐漸形成的共識。
12. 下列何者是職場倫理的表現重點？(A)服務精神 (B)技能水準 (C)學識高低 (D)學理知識。
13. 銷售本公司的產品時，下列何者正確？(A)誇大功能才能成交 (B)僅介紹產品的缺點 (C)不擇手段推銷 (D)不應隨意批評顧客原來所使用的產品。
14. 勞工在一般性職業倫理的規範中，「品格」並不包含 (A)誠實工作 (B)忠於職守 (C)勇於負責任 (D)對朋友講義氣。
15. 下列那一項有關顧客抱怨的處理，無法讓顧客感覺到被公平待遇：(A)給予顧客希望的有形或無形的補償 (B)讓顧客知道，他的建議將成為改進本店服務的主要意見 (C)請顧客填寫顧客申訴表格 (D)讓顧客知道，門市服務人員是依照規範及程序來處理他的問題。
16. 一位成功的櫃檯服務人員，應具備的條件為 (A)卑躬屈膝 (B)認真學習，嫻熟業務 (C)不准顧客退貨 (D)情緒失控時好時壞。
17. 下列有關員工訓練的敘述，何者不正確？(A)訓練有素的員工不但可提升其生產力與銷售量，還可增加其信心、熱忱和自我價值肯定 (B)經由訓練可以創造員工的自信、積極及熱忱等人格特質 (C)接受完善訓練的員工，可激發出高昂的士氣 (D)適當的員工訓練可以增加員工信心，降低員工流動率。
18. 為了促銷商品達到業績要求 (A)提高單價再打折，以招來顧客 (B)批評別家商品的缺點 (C)誠懇解說產品的優點 (D)欺騙消費者有利成交。
19. 執行職務中若發現雇主或客戶之利益與公共利益矛盾或衝突，並違反法令時，下列觀念何者適當？(A)只要不損及人命便無關緊要 (B)應向權責機關檢舉 (C)通知親朋好友避免權益受損 (D)如果大家都這樣做就應該沒有關係。

20. 下列職業道德觀念何者不正確? (A)社會責任源取自於社會、用之於社會 (B)倫理是一種社會道德規範 (C)公義理念理論是根基於平等、公平的標準 (D)金錢是組織中最重要的資產。
21. 從社會的角度來看遵守職業倫理重要的原因，下列何者為非? (A)因為社會有相互依賴性 (B)輕視或違反職業倫理將會破壞社會的合作關係 (C)減少社會成本 (D)因為政治經濟才能發展。
22. 下列敘述何者違反職業道德? (A)換職場後可沿用前公司自己設計之電路 (B)離職時帶走自己物品 (C)離職時業務移交詳細 (D)換職場時不沿用前公司任何資料。
23. 下列對服務的看法何者正確，服務是 (A)做苦工的奴隸 (B)可憐的店小二 (C)造福人群的神聖工作 (D)卑微不討喜的工作。
24. 職場倫理用下列何者來說明最接近? (A)專業形象 (B)職業道德 (C)工作能力 (D)人的品德。
25. 就傳統觀念而言，下列何者是「工作」最重要的基本功能? (A)維持生存 (B)實現夢想 (C)肯定自己 (D)社會責任。
26. 「吃得苦中苦、方為人上人」這是什麼精神的表現? (A)獨立精神 (B)合群精神 (C)愚公精神 (D)敬業精神。
27. 職場中的電話禮儀應該注意下列何者? (A)禮貌問候，說話輕聲 (B)可以天南地北聊天 (C)不講話為原則 (D)打電話不用考慮時間。
28. 雙軌訓練旗艦計畫對學生的優點是 (A)一邊上課一邊職場學習 (B)只有上課 (C)只有上班 (D)對生涯沒有幫助。
29. 從業人員若有代為收付金錢之行為者應遵守下列何項行為規範? (A)收現但轉以自己之支票付款 (B)收到客戶款項應馬上歸繳公司 (C)收到隔幾天再給公司 (D)存於自己帳戶再處理。
30. 過期商品應如何處理? (A)下架報廢處理 (B)更改有效期限重新販售 (C)親自使用，沒問題再賣 (D)讓員工帶回家使用。
31. 企業重視職場倫理的養成，應從誰做起? (A)公司上下全體員工 (B)董事會 (C)顧客 (D)經理級以上。
32. 我們要用何種眼光來觀察自己的店? (A)用上級長官的眼光 (B)用自己的眼光 (C)用第三者的眼光 (D)用顧客的眼光。
33. 職場中如何提升自我的本質學能 (A)努力學習 (B)看看就好 (C)當作口號 (D)不用管它。
34. 若有客戶詢問某項商品資訊時，下列何者為不恰當行為? (A)拒絕提供或隱瞞市場上相關商品之訊息 (B)在自身專業能力內，提供客戶該項商品之完整資訊 (C)客觀分析該項商品可能面臨的風險 (D)主動積極提供相關商品之資訊。
35. 就一個職場新人而言，你認為下列那些是公司同事之間較適切的相處方式? (甲)「養成徵詢他人意見和建議的習慣。」; (乙)「對另一個部門的同事有所不滿，直接跟他或她的主管投訴，是最直接且快速的解決之道」; (丙)「別在其他部門主管不知情或不同意的情況下，干涉其部門的事務」; (丁)「辦理所有事務時，要謹慎地納入每一個有權參與的人」。(A)甲丙丁 (B)甲乙丙 (C)乙丙丁 (D)甲乙丁。
36. 公司與工廠需要定期舉辦工安講習與專業教育訓練，其目的是要做什麼? (A)應付政府機關的稽查 (B)消耗經費 (C)保護員工安全，讓員工能夠防範未然 (D)讓大家有相聚時間，彼此相互認識。
37. 某公司員工執行職務時，應具備下列哪一項觀念? (A)基於對職務倫理的尊重，雇主的指示即使不當，也要盡力做好 (B)當雇主的利益與公共利益相衝突時，即使違反法令也要以雇主利益優先 (C)若懷疑有違反公共利益之不法情事，應向權責機關檢舉 (D)舉報不法可能導致工作不保，應三思而後行。
38. 服務業基於行業的特性，多關心顧客的一句話或一個小動作即可減少無謂的爭端，下列敘述何者為誤? (A)主動積極提供顧客購買參考資訊，避免顧客選擇錯誤 (B)多一句話提醒或關心顧客的言語，事後較不會有爭端 (C)顧客若有遷怒的反應，不要理會就好 (D)多一點額外的服務就是服務業的用心。
39. 在公共場所不得談論 (A)公司重要機密 (B)國家大事 (C)藝文趣事 (D)個人未來計畫。
40. 如因業務的需要，必須揭露客戶的資料時，以下何種措施才是正確? (A)必須取得當事人的認可，方可進行 (B)取得公司上級同意即可 (C)為免去作業的繁瑣，如不影響客戶的權益，可以自行決定 (D)以上皆是。