

國軍五二九營站特約聘雇人員甄選計畫

壹、依據：

- 一、國防部民國 115 年 1 月 13 日國政綜合字第 1155000948 號令修頒「國軍營區福利站設置管理實施規定」。
- 二、國防部民國 112 年 11 月 2 日國政綜合字第 1120301774 號令修頒「國軍特約聘雇人員管理作業規定」。
- 三、國防部主計局民國 105 年 9 月 13 日國主基金字第 1050003215 號函轉「國防部國軍聘雇人員管制進用規定」。

貳、甄選員額及待遇福利：

雇二等供配員(兼出納員)乙員(依「國軍聘用及雇用人員薪給支給要點」，乙級營站雇二等薪資為 3 萬 2,450 元，薪資視營站等級予以調整)，每月實際支領薪額須扣除勞保、健保及提繳新制勞工退休金等費用。

參、甄選規定：

- 一、學歷：具高中(職)學校畢業或同等學歷(含)以上。
- 二、經歷：具有會計、出納相關經驗或證照者佳(需年滿十八歲「含」以上)，且具備 Word、Excel 等文書處理操作能力。
- 三、體格基準：經國軍醫院或勞動部會商衛生福利部認可辦理勞工體格與健康檢查之醫療機構(請至勞動部職業安全衛生署-勞工體格及健康檢查認可醫療機構資訊網查詢)，完成體格檢查，體檢表有效期限為報名截止日三個月內；以身心障礙身分報考者，須領有「身心障礙證明」，且具有就業能力並依「身心障礙者權益保障法」規定辦理進用；未檢附相關證明者，視同一般考生。

四、迴避進用規定：

- (一)進用單位主官、副主官，對於配偶與三親等以內血親、姻親及共同生活之家屬，不得在其單位進用，或進用為直接隸屬機關(機構、部隊、學校、單位)之長官。
- (二)進用單位各級主管長官，對於配偶與三親等以內血親、姻親及共同生活之家屬，不得在其主管單位進用。
- (三)有權核定(核轉)進用之主官、副主官，對於配偶與三親等以內血親、姻親及共同生活之家屬，不得在其核定進用單位進用。

五、凡具有下列情事之一者，不得參加甄選及進用：

- (一)曾被公營事業機構解雇或未經核准而擅自離職。
- (二)曾涉犯內亂、外患、不能安全駕駛、賭博罪或刑法妨害風化罪章、詐欺背信及重利罪章、貪污治罪條例、性侵害犯罪防治法第二條第一項所列之罪，經有罪判決、緩起訴處分確定或通緝有案尚未結案。
- (三)曾涉犯毒品危害防制條例，經有罪判決、緩起訴處分確定或受觀察、勒戒及強制戒治之裁定，或受行政裁罰確定。
- (四)受「監護宣告」或「輔助宣告」尚未撤銷。
- (五)大陸地區人民經許可進入臺灣地區，非在臺灣地區設有戶籍滿20年，或香港及澳門居民經許可進入臺灣地區，非在臺灣地區設有戶籍滿10年。
- (六)違反國籍法規定，或在大陸地區設有戶籍、領用大陸地區護照、身分證、定居證或居住證。
- (七)違反前款迴避進用規定。

肆、甄選作業：

- 一、公告日期：民國115年7月24日。
- 二、報名日期：自公告日起至8月7日止。
- 三、考試日期：8月20日(甄選時間配當表如附件1)。
- 四、考試地點：海軍陸戰隊新兵訓練中心(屏東縣內埔鄉中勝路400號)。
- 五、報名繳交資料：
 - (一)報名表，並於簽名欄親筆簽名(如附件2)。
 - (二)近6個月內拍攝之2吋光面、脫帽、五官清晰正面半身之彩色相片1式3張(不得佩帶深色鏡片眼鏡且不得使用合成相片)，背面填寫姓名，分別浮貼於報名表照片黏貼處。
 - (三)國民身分證正反面影本乙份，並實貼於報名表。
 - (四)學歷證明(畢業證書影本)。
 - (五)具有專業經驗及工作經驗之證明文件(由原工作單位開立者始有效)。
 - (六)需具有「警察刑事紀錄證明」(良民證)。
 - (七)安全調查同意書(如附件3)。
 - (八)利益衝突迴避聲明書(如附件4)
 - (九)標準回郵信封2個：請貼足限時掛號郵資並詳實填寫姓名、地址及郵遞區號，以利辦理郵寄准考證及成績通知單。
 - (十)報名表及相關資料請於115年8月7日(含)前郵寄至「海軍陸戰隊新兵訓練中心」【912屏東縣內埔鄉中勝路400號】完成報名(以郵戳為憑)，逾期者恕不受理(含補正資料)，

且不列入候補甄選相關作業；承辦人許修強少校，聯絡電話：08-7701968。

六、報名截止日後七日(不含例假日)內寄發准考證。

七、甄選考試日後七日(不含例假日)內成績公布並寄發成績單。

八、正式進用日期：115 年 10 月 1 日。

伍、測驗科目及施測順序：

一、書面審查(如附件 5)：佔總成績 20%；審查相關學歷、證照及工作經驗。

二、筆試：佔總成績 40%；以門市服務乙級學科(113 年版)考試為題庫勾選 20 題(如附件 6)，每題 5 分計算。

三、面試：佔總成績 40%，由評分委員依評分表實施(如附件 7)。

四、考試須知：

(一)考生均應攜帶國民身分證入場應考，未帶證件者不得考試。

(二)筆試及口試遲到逾 10 分鐘者不得入場，筆試已入場應試未達 20 分鐘不得出場。

(三)除應考必需之文件及文具外，不得攜帶其他物品入場(如通訊器具等可影響考試公平性者)，違者不予計分。

(四)考生左顧右盼、相互交談、意圖窺視他人答案或便利他人窺視者，筆試項目不予計分。

(五)考生筆試完卷離座，應即將答案卷與試題紙併交監試人員驗收。

(六)考生如有本簡章未列之其他舞弊或不軌意圖之行為及特殊事故時，該項目不得應考，如有疑義由考選委員會決議處理之。

(七)考試全程除補充水分外，禁止飲食，經勸導不聽者取消考試資格。

陸、成績核算及錄取：

一、總評成績滿分為 100 分，合格成績為 60 分，總評成績未達 60 分者不予錄取。

二、以書面資料審查(20%)、筆試(40%)及面試(40%)合計總評成績，依總評成績高低分擇優錄取；如遇總評成績同分者，則依面試、筆試、書面審查依序評比分項分數，以決定錄取優先順序。

三、成績統一以郵寄掛號通知甄選人員，並註明錄取、備取資格及不予錄取(如附件 8)。

四、錄取者經工作考核 1 個月適任，且符合任用條件者，即發布任職令並簽訂勞動契約書。

柒、工作地點及時間：

一、工作地點：國軍五二九營站(海軍陸戰隊新兵訓練中心內)。

二、工作時間：每週一至週五上午 0830 時至下午 1700 時(中午 1230

時-1300 時為休息時間)，週六日及國定假日實施休假，如遇單位任務需求，將彈性調整上班時間。

捌、一般規定：

- 一、應考人員由本中心「聘雇人員甄選委員會」(編組如附件 9)完成資格審查、筆試及面試後，實施成績結算。
- 二、第一次報名人數須達進用員額 2 倍(含)以上，始得辦理甄選作業，若報名人數不足，應即洽商地方政府相關就業服務單位協助徵才事宜。
- 三、參加甄選人員如對成績有疑義，得以書面方式提出成績複查，並於成績單寄發後七日(不含例假日)內以限時掛號逕寄「海軍陸戰隊新兵訓練中心」(912 屏東縣內埔鄉中勝路 400 號)，以郵局郵戳為憑，逾時或以傳真方式申請均不予受理。
- 四、錄取人員於進用前，依規定簽署勞動契約書(如附件 10-1、10-2)，並應於通知正式錄取後至實際執行工作前乙週內繳交體檢表乙份(含驗血及胸部 X 光檢查，費用由錄取人員自行負擔)，如不願簽署或未繳交體檢表者則不予進用，由備取人員遞補。
- 五、本計畫核定後，遴選資訊於海軍全球資訊網或其他網路及平面媒體刊登。
- 六、聘雇人員初次進用時，須填具保證書(如附件 11)並覓具保證人，負責聘雇期間財務與安全之保證責任，爾後每滿 3 年須重新填具保證書並覓具保證人(本人之配偶、直系血親或同財產共居之親屬，不得擔任保證人)；保證人如因辭職、死亡或不欲繼續保證或其他喪失保證人能力者，被保證人應於事實發生兩週內，自行覓妥保證人，並即辦理更換保證手續；另更換保證人時，須俟保證手續辦妥，經進用單位對保相符後，原保證契約始失其效力。
- 七、聘雇人員薪資及工作相關之義務與權利等均依「國軍特約聘雇人員管理作業規定」、「海軍福利作業(營站)特約聘雇人員工作規則」、「國軍聘用及雇用人員薪給支給要點」、「國軍聘雇人員休請假規定」、「性別平等工作法」、「性騷擾防治法」及「勞動基準法」等相關規定辦理。
- 八、支領退休俸(金)之軍公教人員如獲錄取，應依「陸海空軍軍官士官服役條例」、「公務人員退休資遣撫卹法」及「公立學校教職員退休資遣撫卹條例」等相關規定依法審視辦理停發退休俸(金)。
- 九、聘雇人員因重大事故非本人離職不能處理，應依下列預告期間規定申請終止勞動契約：

- (一)繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
- (二)繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- (三)繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

聘雇人員未依前項規定期間預告而申請終止勞動契約者，應給付聘雇單位預告期間之懲罰性違約金(平均工資)。

十、本計劃如有未盡事宜，另行補充。

附件 1

國軍五二九營站聘雇人員甄選時間配當表				
日期：115 年 8 月 20 日				
項次	起訖時間	程序	地點	說明
一	0810 0830	甄選人員報到	海軍陸戰隊 新兵訓練中心	1. 甄選人員須準時報到。 2. 請於 8 月 20 日 0810 時，至海軍陸戰隊新兵訓練中心哨口集合，以利辦理報到手續。
二	0850 0950	筆試測驗		測驗時間共計 60 分鐘，測驗開始 10 分鐘後不得入場考試，受測 20 分鐘後始得交卷。
三	0950 1000	休息		
四	1000 1100	面試 (每人以 10 分鐘為原則，由面試官視狀況延長時間)		1. 由編組委員擔任面試官。 2. 透過問題詢問及陳述說明，以瞭解甄試人員專業職能、表達能力、工作意願及儀態等，並以瞭解甄選人員相關能力，以符招聘需求。
	1100	賦歸		

附件 2

國軍五二九營站特約聘雇人員職缺甄選報名表

甲欄：由本人親自填寫，應用正楷字，不得潦草。				
姓 名		出生年月日		(照片黏貼處) 一、照片背面寫姓名 二、照片需與體檢表相同
出 生 地		身分證字號		
學 歷				
經 歷	(請分述工作年資)			
通訊地址				
戶籍地址				
聯絡電話				
(國 民 身 分 證 正 面)		(國 民 身 分 證 反 面)		
報名人簽名	(以上填寫均屬實)			
乙欄：由甄選委員會填寫。				
資格審查結果	初 審 承 辦 人 簽 章	複 審 試 務 組 長 簽 章	考 生 填 寫 說 明	
☐ 符合資格 ☐ 不符資格， 原因：			一、本表甲欄由本人填寫，乙欄不得填寫，填寫必須工整翔實，切勿潦草。 二、「出生年月日」請寫填阿拉伯數字。 三、「地址」、「聯絡電話」應翔實填寫，以便聯繫及寄發錄取通知。	

附件 3

同意書

本人 參加國軍五二九營站雇二等
供配員(兼出納員)職缺甄選，同意招考單位
運用個人身分資料執行基本資料安全調查，
絕無異議，特立此同意書。

此 致

海軍陸戰隊新兵訓練中心

立書人：

簽章：

國民身分證統一編號：

電話：

住址：

中 華 民 國 年 月 日

附件 4

利益衝突迴避聲明書

本人 參加國軍五二九營站辦理國軍聘雇職缺甄選案，並無國軍特約聘雇人員管理作業規定第十點「(一)進用單位主官、副主官，對於配偶與三親等以內血親、姻親及共同生活之家屬，不得在其單位進用，或進用為直接隸屬機關(機構、部隊、學校、單位)之長官；(二)進用單位各級主管長官、對於配偶與三親等以內血親、姻親及共同生活之家屬，不得在其主管單位進用；(三)有權核定(核轉)進用之主官、副主官，對於配偶與三親等以內血親、姻親及共同生活之家屬，不得在核定單位進用。」所稱情事，如有不實，同意雇主得不經預告程序終止勞動契約，絕無異議，特以此聲明書為憑。

聲明人簽章：

國民身分證統一編號：

戶籍所在地：

聯絡電話：

中 華 民 國 年 月 日

附件 5

國軍五二九營站特約聘雇人員職缺甄選書面審查評分表

姓 名			准 考 證 號 碼	
書 面 審 查	學 歷 【25%】			
	高中(職)	大學(專)		碩、博士
	70	80		90
	會 計、出 納 相 關 證 照 【35%】			
	無	丙 級	乙 級	甲 級
	0	60	80	100
	相 關 工 作 經 驗 (需 檢 附 工 作 證 明) 【40%】			
	半年(含)以下	1 年(含)以下	2 年(含)以下	2 年(不含)以上
	60	75	90	100
	其 他 特 殊 紀 錄 及 不 合 格 原 因			
審 查 總 分			審 查 官 簽 章	
說 明	1. 會計、出納相關學(科)系(含商業經營、企業管理、國際貿易、供應鏈管理、財務金融、會計、經濟、統計、財政等)於學歷分項加 10 分。 2. 單項分數請於適當位置表示之。 3. 審查總分佔總評成績 20%。			

附件 6

全國技術士技能檢定第 1 梯次

113 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) 門市遇到貪小便宜且無理索取贈品的顧客，下列處理方式何者不合宜？①一律不提供，但若主管指示、顧客客訴或視競爭店的作法再提供 ②若已無贈品可送應委婉告知顧客 ③不可態度不佳或指責顧客 ④門市人員遵循相關制定標準或原則，贈品亦有所提供的範圍。
2. (1) 今日零售業最大的挑戰就是要讓顧客在消費時，必須注意下面哪一種情形？①不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感 ②售後服務 ③客戶抱怨 ④商品價格。
3. (2) 下列何者不是門市標準化作業手冊的內容？①實作步驟 ②薪獎辦法 ③設備操作流程 ④服務流程。
4. (2) 下列何者不是商品條碼分類？①原印條碼 ②標準條碼 ③商品配銷碼 ④店內條碼。
5. (2) 一家門市的經營風格及外觀，第一印象首重 ①商品多寡 ②店面裝潢 ③服務態度 ④人員外貌。
6. (3) 下列何者非屬危險物儲存場所應採取之火災爆炸預防措施？①標示「嚴禁煙火」 ②使用防爆電氣設備 ③使用工業用電風扇 ④裝設可燃性氣體偵測裝置。
7. (1) 連鎖店為提升營運效率、確保營運品質，會以區域為單位若干店設一負責管理者稱之 ①督導或區經理 ②門市幹部人員 ③營業處經理 ④門市店長。
8. (4) 下列零售業選擇適當店址之敘述何者有誤？①商店經營的成敗與榮枯大多決定於它所設店的地點 ②對業者長期發展而言，選擇適當店址可獲得最高利潤 ③零售業對店址的選擇乃為重要的決策，因此有加以詳盡規劃之必要性 ④大型零售業對店址的選擇須評估分析短期的獲利及時尚流行趨勢。
9. (4) 目前市面清潔劑均會強調「無磷」，是因為含磷的清潔劑使用後，若廢水排至河川或湖泊等水域會造成甚麼影響？①綠牡蠣 ②秘雕魚 ③烏腳病 ④優養化。
10. (3) 下列有關門市服務品質不佳之敘述何者不正確？①若能規劃服務之標準話術或作業標準化，可提升服務的品質 ②作業的失誤會影響服務品質 ③即使表情冷漠的喊歡迎光臨，亦是執行標準化作業程序之一 ④員工的訓練、知識及技能不佳或不足。
11. (1) 外食自備餐具是落實綠色消費的哪一項表現？①重複使用 ②環保選購 ③回收再生 ④降低成本。
12. (4) 隨著消費者對顧客滿意要求越來越高的趨勢，應重視顧客滿意指標之建立及提昇，下列敘述何者錯誤？①對顧客做定期的滿意調查，以保持營業績效的潛力 ②舉辦各項顧客滿意活動或評量，以提昇顧客滿意度、店鋪形象 ③要比以前更注重形象及顧客滿意的診斷 ④顧客滿意度係指顧客滿意程度及要求項目，無法藉以衡量員工的服務品質及效率。
13. (4) 下列何者不是門市人員考核的功能？①降低員工流動率 ②提高門市作業效率 ③獎勵的評核 ④增加培訓機會。
14. (2) 身為專業技術工作人士，應以何種認知及態度服務客戶？①隨著個人心情來提供服務的內容及品質 ②主動告知可能碰到問題及預防方法 ③遇到維修問題，儘量拖過保固期 ④若客戶不瞭解，就儘量減少成本支出，抬高報價。
15. (4) 有關公司訂定誠信經營守則時，以下何者不正確？①避免與涉有不誠信行為者進行交易 ②防範侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權 ③建立有效之會計制度及內部控制制度 ④防範檢舉。
16. (2) 下列對商品進銷存管理的敘述，何者有誤？①滿足消費者多變的需求，是商品選擇及組合的重要課題 ②商品陳列了，消費者就會購買 ③消費者喜歡豐富多樣的產品 ④透過進銷存作業程序設計可降低管理成本。
17. (1) 對未來用料需要而採購是下列何種形式的採購？①計劃性採購 ②需要性採購 ③投機性採購 ④市場性採購。

113 門市服務 乙 1-5(序 001)

全國技術士技能檢定第 1 梯次

18. (2) 在不妨害水體正常用途情況下，水體所能涵容污染物之量稱為 ①消化能力 ②涵容能力 ③運轉能力 ④放流能力。
19. (3) 下列何者非一般從業人員培訓目標？ ①提升專業技術能力 ②培養解決問題能力 ③進行消費者教育 ④強化人際溝通能力。
20. (4) 有效預防商店安全管理疏失的事中處理原則為何？ ①監視攝影機與錄影 ②看來店者的眼睛，預防犯罪事件 ③安撫顧客情緒 ④傳達至相關部門（如消防局、警察局）並作迅速且適當的處理。
21. (1) 附近鄰居投訴門市噪音或震動，下列處理原則何者為非？ ①裝設不滴水的冷氣機及冷氣系統可減低噪音 ②避免採用太強力抽氣扇或震動頻率大的冷凝系統產生擾人的噪音 ③報修或保養門市內的設備及裝置，確保它們不會產生過大的噪音或震動 ④若發現是通風或抽水系統有不尋常或過量的噪音，應找出噪音來源及成因，然後採取適當的修復措施。
22. (3) 店長溝通時，下列何者為門市人員應有的態度？ ①指導的態度 ②訓斥的態度 ③傾聽的態度 ④教育的態度。
23. (1) 有關確認商圈內具備優良立地基本條件，下列敘述何者錯誤？ ①嫌惡或阻隔的設施 ②具有持續經營未來性 ③進出方便的門市腹地 ④足夠的集客能力。
24. (3) 檢舉人應以何種方式檢舉貪污瀆職始能核給獎金？ ①委託他人檢舉 ②匿名 ③以真實姓名檢舉 ④以他人名義檢舉。
25. (1) 下列何者非商品陳列的目的？ ①區分年齡層 ②刺激消費者購買慾 ③促進陳列商品的銷售 ④透過生活情報訊息的傳達。
26. (3) 下列四種因果關係，何者是正確的？a:顧客滿意、b:為商店創造價值、c:為顧客創造價值、d:建立顧客關係 ①d→b→c→a ②c→a→b→d ③c→a→d→b ④a→b→c→d。
27. (3) 有關建築之外殼節能設計，下列敘述中錯誤的是？ ①大開窗面避免設置於東西日曬方位 ②開窗區域設置遮陽設備 ③宜採用全面玻璃造型設計，以利自然採光 ④做好屋頂隔熱設施。
28. (1) 超市為方便上班族，曾將芋頭、茼蒿、豆腐、肉片等各種生鮮食品重新處理，並組合成一份綜合火鍋料，成為冬天冷凍櫃裡的搶手貨，由此可知生鮮處理中心具有哪一種功能？ ①加工 ②銷售 ③集貨 ④配送。
29. (2) 下列哪一項目的規劃無須掌握門市作業現況？ ①商品規劃 ②裝潢規劃 ③預測未來門市的業績 ④門市作業量規劃。
30. (1) 下列何者非透過顧客管理所進行的活動？ ①特賣品促銷活動 ②提供家庭消耗品的定期送貨服務 ③準備大尺碼的衣服銷售給比較胖的顧客 ④勸誘沒有數位電視的顧客買一台數位電視。
31. (3) 對特定商店而言，顧客貢獻約有 70%營業額為下列何者？ ①邊際商圈 ②次要商圈 ③主要商圈 ④第四商圈。
32. (2) 下列何者是門市經理今日領導員工最大的挑戰？ ①加薪 ②激勵員工的潛力 ③資遣員工 ④減薪。
33. (4) 蓮蓬頭出水量過大時，下列對策何者「無法」達到省水？ ①換裝有省水標章的低流量(5~10L/min)蓮蓬頭 ②調整熱水器水量到適中位置 ③洗澡時間盡量縮短，塗抹肥皂時要把蓮蓬頭關起來 ④淋浴時水量開大，無需改變使用方法。
34. (4) 有關 POP 的敘述下列何者正確？ ①建立店內佈置完整性 ②增加店內設計感 ③方便瞭解供應商 ④簡易介紹商品特質。
35. (1) 商圈大小與競爭情況呈現何種關係？ ①負相關 ②不一定相關 ③正相關 ④兩者間沒關係。
36. (4) 下列何者非商品防耗損的方法？ ①建立完整傳票管理 ②給予從業人員教育訓練 ③將盤點作業制度化 ④每一項商品傳送、清點流程皆派人監督。
37. (4) 下列何者非零售組合(retail mix)項目？ ①服務提供 ②商品定價 ③商品類型 ④倉儲設計。
38. (1) 門市營運標準化內容包含 ①門市運作流程與人員配置計劃、商品管理系統、待客服務、門市設備及情報管理 ②門市管理、服務管理、人力資源、營業報表及情報管理 ③作業流程管理、商品管理系統、待客服務、人力資源、營業報表及情報管理 ④營業報表、管理系統、待客服務、人力資源及情報管理。

全國技術士技能檢定第 1 梯次

39. (1) 凡是所需物料龐大，市場價格波動大，而供應商多在外埠或國外，可以採用下列哪種方式採購？①委託採購 ②特殊採購 ③普通採購 ④直接採購。
40. (4) 下列何者較屬安全、尊嚴的職場組織文化？①不斷責備勞工 ②強求勞工執行業務上明顯不必要或不可能之工作 ③公開在眾人面前長時間責罵勞工 ④不過度介入勞工私人事宜。
41. (3) 下列何者不是零售商店賣場設計的基本原則？①易拿 ②易入 ③易用 ④易看。
42. (1) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確？①專賣店的商品線窄而深，百貨公司的商品線廣而淺 ②百貨公司以消費者生活型態作訴求；專賣店各樓層分類清楚、商品屬性以選購品為主 ③以顧客為尊的專業化經營管理為專賣店成功的重要指標，商品相關知識的提供是百貨公司最大的特色 ④專賣店的商品線窄而淺，百貨公司的商品線廣而深。
43. (4) 加盟總部不會面臨下列何者情境？①若加盟者不能保持服務標準，將損害總部形象及聲譽 ②各加盟店之間服務品質不一致，會造成顧客忠誠度不佳的影響 ③加盟者不遵從加盟總部的管理，進而跑貨 ④加盟者會單獨出資替加盟總部支付商品研發成本。
44. (3) 下列何者為門市員工工作說明書內容？①企業理財 ②商品研發 ③員工必須執行門市業務的活動 ④全球運籌。
45. (2) 台灣電力股份有限公司所謂的三段式時間電價於夏月平日(非週六日)之尖峰用電時段為何？①9：00~24：00 ②16：00~22：00 ③9：00~16：00 ④6：00~11：00。
46. (1) 下列共有幾項是令人反感的服務？a.顧客正挑挑檢檢時馬上整理；b.新手上線；c.不理不睬；d.講話粗俗；e.一問三不知；f.急著推薦商品；g.不買態度就變；h.退換貨時表情不悅 ①七項 ②八項 ③五項 ④六項。
47. (3) 11 月第二週之星期四為薄酒菜的上市日期，請問此時薄酒菜對於賣場而言是屬於下列賣場中的何種商品？①重要商品 ②展示商品 ③主力商品 ④輔助商品。
48. (1) 對單店業者而言，下列何者成本太高只能有限的運用？①電視廣告 ②社區活動 ③小額贈品 ④促銷傳單。
49. (4) 不當抬舉導致肌肉骨骼傷害或肌肉疲勞之現象，可稱之為下列何者？①被撞事件 ②感電事件 ③不安全環境 ④不當動作。
50. (2) 下列何項不屬於服務的特性？①無形性 ②可儲存 ③易變性 ④易逝性。
51. (2) 下列何者非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？①勞動條件最低標準 ②定型化契約條款 ③保障勞工權益，加強勞雇關係 ④勞動基準法第 1 條第 1 項。
52. (1) 零售業者應有效的提供顧客服務，首先應發展下列哪一個項目？①全面性顧客服務策略 ②提升商品包裝 ③規劃個別化服務 ④創新商品研發。
53. (1) 集合式住宅的地下停車場需要維持通風良好的空氣品質，又要兼顧節能效益，下列的排風扇控制方式何者是不恰當的？①兩天一次運轉通風扇就好了 ②結合一氧化碳偵測器，自動啟動/停止控制 ③淘汰老舊排風扇，改裝取得節能標章、適當容量的高效率風扇 ④設定每天早晚二次定期啟動排風扇。
54. (4) 下列有關智慧財產權行為之敘述，何者有誤？①原作者自行創作某音樂作品後，即可宣稱擁有該作品之著作權 ②以 101 大樓、美麗華百貨公司做為拍攝電影的背景，屬於合理使用的範圍 ③著作權是為促進文化發展為目的，所保護的財產權之一 ④製造、販售仿冒註冊商標的商品不屬於公訴罪之範疇，但已侵害商標權之行為。
55. (2) 下列對於細懸浮微粒(PM_{2.5})之敘述何者正確？A.空氣品質測站中自動監測儀所測得之數值若高於空氣品質標準，即判定為不符合空氣品質標準；B.濃度監測之標準方法為中央主管機關公告之手動檢測方法；C.空氣品質標準之年平均值為 15 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ？①ABC 皆正確 ②僅 BC ③僅 AC ④僅 AB。
56. (1) 在商圈內，有些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，但又不互相搶食市場，此為下列何種商店？①美食街商店 ②加盟商店 ③直營商店 ④互補商店。

57. (2) 廚房設置之排油煙機為下列何者？①整體換氣裝置 ②局部排氣裝置 ③吹吸型換氣裝置 ④排氣煙窗。
58. (2) 門市在銷售完成前，為避免與顧客間造成爭吵或誤會，下列敘述何者正確？①對顧客企圖以高壓迫使其購買或激怒之 ②顧客決定不買時仍以禮貌態度對待顧客 ③未能合理處理問題或異議並以漠不關心或諷刺的言談對待 ④顧客尚未作購買決定前催促顧客。
59. (2) 下列有關內部升調的敘述何者不正確？①內部升調的人選應與組織的價值觀和文化相符 ②內部升調可以引進新觀念與新創意 ③內部升調可充分利用現有的人力資源 ④內部升調可以激勵員工的士氣。
60. (1) 顧客使用具有電子發票載具功能的一卡通結帳，下列哪一個步驟無法節省？①列印交易明細 ②掃描手機條碼載具 ③找零錢 ④列印發票。

複選題：

61. (234) 優秀的店長在賣場的一天中看到、想到或關心的有哪些？①商圈管理 ②賣場開放式廁所管理 ③賣場管理 ④商品管理。
62. (134) 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哪些正確？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 ③可做為創新商品與服務之參考 ④可對顧客進行滿意度之調查，提供營運重要資訊。
63. (234) 美食街經營常發生哪些須超市／量販業者督導的情況？①商品準備過量，廢棄過多 ②服務人員管理不善 ③交易金額未入收銀機 ④商品價格不合理。
64. (123) 商店營業額的構成指標包括哪些？①顧客入店人數 ②購買率 ③客單價 ④客訴率。
65. (14) 下列有關零售人力需求規劃之敘述哪些正確？①就每一季、每星期、每天及每時段的人力需求人數和類別事先規劃 ②盡量使用自助式設備減少人員的需求 ③盡量減少雇用員工人數降低雇用成本 ④人力規劃時需考慮顧客等待之損失。
66. (234) 若至門市店務稽核時，發現未落實執行門市管理與行銷，下列哪些是店長提出必要實施的指導？①服務環境方面指導，如：重塑門市環境、瞭解競爭店特色評估、改裝項目圖示或說明…等來輔導門市門面改變 ②管理方面指導，如：人才政策、教育訓練、理念培養、店務管理、QSC 強化…等來提高經營績效 ③行銷方面指導，如：瞭解行銷與商圈經營、消費需求、消費情報分析、提供有效的行銷方式…等來提高顧客滿意度 ④營運指導，如經驗分享、以往輔導店執行成果、相關案例分享、成功失敗關鍵因素說明…等提昇門市管理理念與意識。
67. (24) 因政府之區域重劃、土地徵收政策之改變，而造成門市營運中斷與延遲等不確定性風險，下列敘述哪些正確？①因同業惡性行銷或破壞市場價格，導致消費者移轉至其它通路而門市業績下滑 ②違建、徵收、土地重劃導致門市部分或全部使用範圍遭拆除 ③舊商品無法符合新法令之規範，門市將無法繼續販售該項商品，導致業績下滑 ④無法申請門市用電，如道路開挖有規定區間無法配合、開挖道路權責不清(跨縣市)、特定路段無法施工。
68. (134) 下列哪些是零售業者主要獲取新商品資訊的管道？①供貨廠商 ②送貨人員 ③門市銷售人員 ④競爭者。
69. (123) 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？①紀律管理 ②童工 ③女工 ④勞動條件最低標準。
70. (123) 下列哪些屬於便利商店收銀櫃檯的業務範圍？①顧客退、換貨處理 ②現金管理及發票開立 ③面銷及顧客關係建立 ④過期商品處理及報廢作業。
71. (234) 顧客反映在門市買到過期的商品，就門市可能的原因下列哪些正確？①倉庫儲存環境不佳，使商品產生瑕疵 ②未做好先進先出的陳列，導致貨架上尚有較早進貨商品 ③工作分配不當，導致無人負責檢查過期商品 ④過期品未有效分類儲存，使得門市人員錯拿過期品上架。
72. (234) 下列哪些為商圈周圍的交通條件？①白天與夜間的人潮 ②公車的路線與站牌的位置 ③停車設施 ④道路的品質與寬度。

全國技術士技能檢定第1梯次

73. (123) 門市服務常遇到工作量有時多得忙不過來，而有時工作量少得人員閒置情況，為提升服務品質及營運績效，下列處理方法哪些正確？①兼職人力補足工作量大之人力缺口 ②採取預約制 ③與同業策略聯盟 ④提供多元化商品。
74. (1234) 下列有關零售定價的敘述哪些正確？①重視顧客的感受、提供貼心的服務，可以提升商品的價值 ②消費者對零售門市的印象會影響商品的價格水準 ③價格為行銷組合中，最容易被競爭對手複製學習的要素 ④零售業銷售相同的商品或服務給顧客，卻收取不同的價格（差別取價）是合法的。
75. (14) 下列哪些為商品驗收的重要注意事項？①一次只驗收一家廠商的進貨 ②協調廠商在同一時間送貨，以便統一驗收商品 ③讓廠商直接送貨至倉庫 ④規劃出進貨驗收的地區。
76. (124) 關於販售店內自製商品時，業者必須注意下列哪些事項？①為使消費者拿取方便，僅需依消費者保護法規定，提供標示品名、口味、價格等之告示牌即可 ②商品包裝不具啟封辨識作用時，如用膠帶黏貼或金屬線網綁等方式將包材臨時封口，得免受食品衛生管理法規範，可僅標示品名、口味、價格等之告示牌 ③將陳列時間延長或擴大銷售範圍而將商品加以包裝，可僅需依消費者保護法提供充分與正確之資訊標示品名、口味、價格等之告示牌即可 ④將陳列時間延長或擴大銷售範圍而將商品加以包裝，食品衛生管理法規範規定完整標示。
77. (34) 下列哪些是門市處理滯銷品的方法？①集中保管等待時機再上架銷售 ②改變包裝再上架銷售 ③降價求售 ④和原供應廠商洽談換貨。
78. (124) 連鎖體系經營型態可分成下列哪幾類？①直營連鎖 ②自願加盟連鎖 ③授權加盟連鎖 ④委託加盟。
79. (14) 門市經營指標有哪些？①銷售達成率 ②流動比率 ③資產報酬率 ④毛利達成率。
80. (14) 下列有關社區經營之敘述哪些正確？①社區型商圈比流動人潮多的商圈更容易維繫穩定的基本客源 ②社區經營是透過行銷活動和社區居民保持良好互動，爭取新的顧客 ③店長要能妥善管理門市、規劃行銷活動，社區經營則交由第一線的門市人員去執行 ④只要店長用心經營社區，即使不在黃金商圈也可以培養一群固定的顧客。

附件 7

國軍五二九營站特約聘雇人員職缺甄選面試評分表	
准考證號碼	
姓 名	
面試內容	自我介紹、工作經驗、家庭簡介及未來生涯規劃？
	個人對工作倫理制度之體認及工作之認知程度？
	個人身心健康狀況及有無參加任何社團活動？
	為何會來本營站應徵及對未來工作有何期許？
	個人有無其它專業經驗及特殊才能證照？
區 分	面 試 分 結 果 算 得 分 計 算
A. 專業職能 A (30%) 得分_____	1. 專業知識： ☐ 30 極佳 ☐ 25 優 ☐ 20 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣 2. 工作經驗： ☐ 20 極佳 ☐ 15 優 ☐ 10 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣 3. 邏輯思緒： ☐ 25 極佳 ☐ 20 優 ☐ 15 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣 4. 分析能力： ☐ 25 極佳 ☐ 20 優 ☐ 15 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣
B. 表達能力 B (30%) 得分_____	1. 邏輯能力： ☐ 25 極佳 ☐ 20 優 ☐ 15 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣 2. 分析能力： ☐ 25 極佳 ☐ 20 優 ☐ 15 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣 3. 語言能力： ☐ 25 極佳 ☐ 20 優 ☐ 15 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣 4. 危機處理： ☐ 25 極佳 ☐ 20 優 ☐ 15 良 ☐ 5 可 ☐ 0 劣
C 工作意願	強烈程度： ☐ 100 極佳 ☐ 80 優 ☐ 60 良 ☐ 20 可 ☐ 0 劣

	(20%) 得分_____	
C. D.	D. 儀 態 (20%) 得分_____	1. 談吐合宜： ☐ 35 極佳 ☐ 30 優 ☐ 20 良 ☐ 10 可 ☐ 0 劣 2. 舉止合宜： ☐ 35 極佳 ☐ 30 優 ☐ 20 良 ☐ 10 可 ☐ 0 劣 3. 表達感情： ☐ 30 極佳 ☐ 20 優 ☐ 15 良 ☐ 10 可 ☐ 0 劣
面試總分 = (A_____ + B_____ + C_____ + D_____) = _____ 分 面試委員簽章：		
面試程序： 一、自我介紹：甄選人員進入試場後先自我介紹(使用時間 2 分鐘)。 二、自由提問：面試委員依據評分項目自由提問(使用時間 8 分鐘)。 三、面試合格成績為 60 分，本項佔總成績 40%。		

附件 8

國軍五二九營站特約聘雇人員職缺甄選成績通知單	
姓 名	
書 面 審 查 (20%)	
學 科 筆 試 (40%)	
面 試 評 分 (40%)	
總 評 分 數 (100%)	
錄 取 狀 況	☐ 正取 ☐ 備取(第 順位) ☐ 不予錄取

附件 9

國軍五二九營站特約聘雇人員甄選委員會編組表

職 稱	單 位	級 職	姓 名	職 掌	備 考
主 任 員	海軍陸戰隊新兵訓練中心	上 校 指揮官	余奎麟	指導全般甄選作業。	
副 主 任 員	海軍陸戰隊新兵訓練中心	上 校 戰任政主	張宏銘	襄理本案全般事宜。	成 績 複 查
試 務 組 長	海軍陸戰隊新兵訓練中心	少 校 代理政科綜長	汪芝宜	督導本案全般計畫、執行相關事宜。	筆 試 複 閱
委 員	海軍陸戰隊新兵訓練中心	少 校 輔導長	杜力瑜	負責全案計畫管制、執行及報名資料書面審查、准考證開立與試場紀律維護、試卷密封保管及學科監察委員等諸般事宜。	筆 試 初 閱
委 員	海軍陸戰隊新兵訓練中心	上 尉 心輔官	張卉欣	擔任筆試測驗監考委員。	
委 員	海軍陸戰隊新兵訓練中心	少 校 政戰官	許修強	擔任面試主考官、筆試測驗監考委員。	
委 員	海軍陸戰隊新兵訓練中心	少 校 輔導長	張耀文	擔任面試委員。	
委 員	海軍陸戰隊新兵訓練中心	上 士 預財士	陳力維	擔任面試委員。	
附 註	編組人員如因職務異動由接職人員擔任。				

附件 10-1

甲	聯					
海軍陸戰隊新兵訓練中心轄管國軍五二九營站勞動契約書						
一、○○○自○年○月○日起於國軍五二九營站擔任雇二等供配員(兼出納員) (定期契約人員另須註明約期屆滿日期及支領薪額)。						
二、本人於聘雇期間絕對遵守單位各項法令規定，如有違犯願按有關規定處理。						
(聘雇單位主官級職姓名) 簽章						
(受 聘 雇 人 姓 名) 簽章						
中	華	民	國	年	月	日

附記：

- 一、本勞動契約書甲聯由聘雇單位執存，乙聯由受聘雇人執存；本契約未定之權利義務事宜，概依「勞動基準法」、「國軍特約聘雇人員管理作業規定」及單位「工作規則」辦理。
- 二、聘雇人員初次進用時，須填具保證書並覓具保證人，負責聘雇期間財務與安全保證責任，保證人需依民法為完全行為能力人。保證人如因辭(調)職、死亡或不欲繼續保證或其他喪失保證人能力者，被保證人應於事情發生二週內，自行覓妥保證人，並即辦理更換保證手續。更換保證人時，須俟保證手續辦妥，經進用單位對保相符後，原保證契約始失其效力。
- 三、凡遇演習或作戰任務，聘雇人員非因健康或其他正當理由(須檢附相關有效證明文件)核准，不得拒絕單位於正常或延長工作時間內所指派之工作，若有違犯願按有關法令規懲處；於總統依法發布緊急命令並依全民防衛動員準備法第二條規定宣布實施全國動員或局部動員時，非經核准，一律不得擅自離職。
- 四、聘雇人員因重大事故非本人離職不能處理，應依下列預告期間規定申請終止勞動契約：
 - (一)繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
 - (二)繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
 - (三)繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。聘雇人員未依前項規定期間預告而申請終止勞動契約者，應給付聘雇單位預告期間之懲罰性違約金(平均工資)。
- 五、聘雇人員任何時間均應保持政治中立，並服從指揮、奉行命令，參選、參與政黨或其他政治團體活動規範如次：
 - (一)聘雇人員不得於規定之上班或勤務時間及工作場所，從事政黨或其他政治團體活動。
 - (二)聘雇人員登記為各項公職候選人者，自候選人名單公告之日起至投票日止，應依規定請事假或休假。

(三)聘雇人員如當選為公職人員，應於就職前終止勞動契約或依法退休。

六、本人於聘雇期間絕對遵守工作規則及相關法令規定與要求，並依民法損害賠償及福利處福利品盤點規定，承擔賠償責任如有違犯願按有關規定處理、予以終止勞動契約。

七、本契約若有法令修改、未盡事宜或涉及聘雇人員其他權利義務事項，進用單位得視任務實際需要，按照有關法令規定新增。

附件 10-2

乙	聯					
海軍陸戰隊新兵訓練中心轄管國軍五二九營站勞動契約書						
一、○○○自○年○月○日起於國軍五二九營站擔任雇二等供配員(兼出納員) (定期契約人員另須註明約期屆滿日期及支領薪額)。						
二、本人於聘雇期間絕對遵守單位各項法令規定，如有違犯願按有關規定處理。						
(聘雇單位主官級職姓名) 簽章						
(受 聘 雇 人 姓 名) 簽章						
中	華	民	國	年	月	日

附記：

- 三、本勞動契約書甲聯由聘雇單位執存，乙聯由受聘雇人執存；本契約未定之權利義務事宜，概依「勞動基準法」、「國軍特約聘雇人員管理作業規定」及單位「工作規則」辦理。
- 四、聘雇人員初次進用時，須填具保證書並覓具保證人，負責聘雇期間財務與安全保證責任，保證人需依民法為完全行為能力人。保證人如因辭(調)職、死亡或不欲繼續保證或其他喪失保證人能力者，被保證人應於事情發生二週內，自行覓妥保證人，並即辦理更換保證手續。更換保證人時，須俟保證手續辦妥，經進用單位對保相符後，原保證契約始失其效力。
- 三、凡遇演習或作戰任務，聘雇人員非因健康或其他正當理由(須檢附相關有效證明文件)核准，不得拒絕單位於正常或延長工作時間內所指派之工作，若有違犯願按有關法令規懲處；於總統依法發布緊急命令並依全民防衛動員準備法第二條規定宣布實施全國動員或局部動員時，非經核准，一律不得擅自離職。
- 四、聘雇人員因重大事故非本人離職不能處理，應依下列預告期間規定申請終止勞動契約：
- (一)繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
- (二)繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- (三)繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。
- 聘雇人員未依前項規定期間預告而申請終止勞動契約者，應給付聘雇單位預告期間之懲罰性違約金(平均工資)。
- 五、聘雇人員任何時間均應保持政治中立，並服從指揮、奉行命令，參選、參與政黨或其他政治團體活動規範如次：
- (一)聘雇人員不得於規定之上班或勤務時間及工作場所，從事政黨或其他政治團體活動。
- (二)聘雇人員登記為各項公職候選人者，自候選人名單公告之日起至投票日止，應依規定請事假或休假。

(三)聘雇人員如當選為公職人員，應於就職前終止勞動契約或依法退休。

六、本人於聘雇期間絕對遵守工作規則及相關法令規定與要求，並依民法損害賠償及福利處福利品盤點規定，承擔賠償責任如有違犯願按有關規定處理、予以終止勞動契約。

七、本契約若有法令修改、未盡事宜或涉及聘雇人員其他權利義務事項，進用單位得視任務實際需要，按照有關法令規定新增。

附件 11

保 證 書

茲擔保 於國軍五二九營站服務期間內絕遵守法令規定，如有違犯情事保證人願負完全責任。

區 分	被 保 人	保 證 人	保 證 人	介 紹 人	對 保 人
姓 名					
蓋 章					
對 保 蓋 章					
服 務 單 位					
級 職					
現 住 址 及 通 訊 處					

附註:1. 保證人及介紹人均須親自簽蓋私章。

2. 保證人如因辭職、死亡或不欲繼續保證或其他喪失保證人能力者，被保證人應於事實發生兩週內，自行覓妥保證人，並即辦理更換保證手續；另更換保證人時，須俟保證手續辦妥，經進用單位對保相符後，原保證契約始失其效力。

中 華 民 國 (關防) 年 月 日