



# 國營臺灣鐵路股份有限公司

## 113年從業人員甄試

應試類科：第8階

筆試科目：共同科目—作文

### —作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先自行檢查答案卡(卷)，入場編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡(卷)作答者，不予計分。
- ② 答案卡(卷)每人一張，不得要求增補。答案卡(卷)須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場編號及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。違反規定致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ③ 選擇題限用2B鉛筆劃記。請按試題之題號，依序在答案卡(卷)上同題號之劃記答案處作答，未劃記者，不予計分。如答案要更改時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡(卷)汙損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ④ 非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆作答，答案要更改時，限用立可帶修正後再行作答，不得使用修正液。請依規定於作答區內作答，超出作答區部分，不予評閱計分。
- ⑤ 測驗期間嚴禁使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，請關機並取消鬧鈴及整點報時功能後，放置於試場前後或指定場所，不得置於座位四周，並禁止隨身攜帶，違者扣該節成績20分，續犯者該節不予計分。行動電話鈴響或震動，均比照前開情節扣分。
- ⑥ 請務必將鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，若測驗中聲響經監試人員制止仍續犯者，扣該節成績10分；該鐘錶並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
- ⑦ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器【不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能】，且不得發出聲響。
- ⑧ 各節測驗結束鈴(鐘)響前不得離場，測驗期間擅自離場者，該節以零分計。測驗結束鈴(鐘)響前不得繳卷。測驗結束鈴(鐘)響後，若未繳交答案卡(卷)者，該節以零分計。繳卷時，應經監試人員驗收後始得離場。

試題公告  
僅供參考

## 非選擇題【作文1題，100分】

在我們成長的過程中，經常會遇到一些時刻，這些時刻讓我們對於過去父母或長輩所說的話有了更深的理解和體會。這些話可能在我們年幼時聽起來似乎模糊不清，甚至覺得無關緊要，但隨著時間的推移，經過人生的種種考驗和經歷，我們開始明白這些話背後的深意。從處理人際關係的微妙之處到面對生活挑戰的堅韌不拔，這些成長過程中的啟示往往成為我們價值觀形成的重要部分。請以「成長的啟示：從不解到領悟的旅程」為題，作文一篇，分享您在成長過程中的某些關鍵時刻或經歷，以及這些經歷如何幫助您理解那些曾經不甚了解的道理，並對您的人生觀產生了哪些影響。

試題公告  
僅供參考



# 國營臺灣鐵路股份有限公司

## 113年從業人員甄試

應試類科：第8階-助理管理師-事務管理

筆試科目：專業科目一、事務管理

### —作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先自行檢查答案卡(卷)，入場編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡(卷)作答者，不予計分。
- ② 答案卡(卷)每人一張，不得要求增補。答案卡(卷)須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場編號及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。違反規定致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ③ 選擇題限用2B鉛筆劃記。請按試題之題號，依序在答案卡(卷)上同題號之劃記答案處作答，未劃記者，不予計分。如答案要更改時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡(卷)汙損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ④ 非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆作答，答案要更改時，限用立可帶修正後再行作答，不得使用修正液。請依規定於作答區內作答，超出作答區部分，不予評閱計分。
- ⑤ 測驗期間嚴禁使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，請關機並取消鬧鈴及整點報時功能後，放置於試場前後或指定場所，不得置於座位四周，並禁止隨身攜帶，違者扣該節成績20分，續犯者該節不予計分。行動電話鈴響或震動，均比照前開情節扣分。
- ⑥ 請務必將鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，若測驗中聲響經監試人員制止仍續犯者，扣該節成績10分；該鐘錶並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
- ⑦ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器【不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能】，且不得發出聲響。
- ⑧ 各節測驗結束鈴(鐘)響前不得離場，測驗期間擅自離場者，該節以零分計。測驗結束鈴(鐘)響前不得繳卷。測驗結束鈴(鐘)響後，若未繳交答案卡(卷)者，該節以零分計。繳卷時，應經監試人員驗收後始得離場。

試題公告  
僅供參考

## 非選擇題【共4大題，每題25分，共100分】

一、如果您是行政機關之物品管理人員，請說明：

- (1)何謂物品管理？(5分)
- (2)何謂物品？(8分)
- (3)另各舉例三種消耗用品及非消耗用品？(12分)

二、如果您是機關物品採購人員，請說明：

- (1)採購物品應注意那些要領？(15分)
- (2)辦理物品採購之程序為何？(10分)

三、依據宿舍管理手冊規定，請敘述宿舍種類與其借用對象為何？(25分)

四、依據機關檔案管理評鑑要點規定，機關檔案管理評鑑範圍有哪些？(25分)

試題公告  
僅供參考



# 國營臺灣鐵路股份有限公司

## 113年從業人員甄試

應試類科：第8階-助理管理師-事務管理

筆試科目：專業科目二、企業管理

### —作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先自行檢查答案卡(卷)，入場編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡(卷)作答者，不予計分。
- ② 答案卡(卷)每人一張，不得要求增補。答案卡(卷)須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場編號及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。違反規定致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ③ 選擇題限用2B鉛筆劃記。請按試題之題號，依序在答案卡(卷)上同題號之劃記答案處作答，未劃記者，不予計分。如答案要更改時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡(卷)汙損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ④ 非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆作答，答案要更改時，限用立可帶修正後再行作答，不得使用修正液。請依規定於作答區內作答，超出作答區部分，不予評閱計分。
- ⑤ 測驗期間嚴禁使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，請關機並取消鬧鈴及整點報時功能後，放置於試場前後或指定場所，不得置於座位四周，並禁止隨身攜帶，違者扣該節成績20分，續犯者該節不予計分。行動電話鈴響或震動，均比照前開情節扣分。
- ⑥ 請務必將鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，若測驗中聲響經監試人員制止仍續犯者，扣該節成績10分；該鐘錶並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
- ⑦ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器【不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能】，且不得發出聲響。
- ⑧ 各節測驗結束鈴(鐘)響前不得離場，測驗期間擅自離場者，該節以零分計。測驗結束鈴(鐘)響前不得繳卷。測驗結束鈴(鐘)響後，若未繳交答案卡(卷)者，該節以零分計。繳卷時，應經監試人員驗收後始得離場。

試題公告  
僅供參考



## 非選擇題【共4大題，每題25分，共100分】

一、工作團隊(work team)是企業任務執行過程中常見的組織形式。

(1)請說明組織工作團隊的主要原因。(5分)

(2)請就組織中常見的四種團隊形式，分別說明之：問題解決團隊(problem-solving team)(5分)、自我管理工作團隊(self-managed work team)(5分)、跨功能團隊(cross-functional team)(5分)、虛擬團隊(virtual team)(5分)。

二、決策是企業管理者最重要的職責，要提升決策品質就必須發展一個決策程序，請就確認與界定問題(5分)、發展與評估可能的備選方案(5分)、選擇備選方案(5分)、執行所選擇的方案(5分)、評估執行方案成果(5分)等五個步驟，詳述之。

三、企業通常很重視顧客滿意度，也需要瞭解顧客滿意度，請說明：

(1)何謂顧客滿意度(Customer satisfaction)?(12分)

(2)行銷人員可透過哪些方式瞭解顧客滿意度?(13分)

四、企業推出新產品進入市場後，通常期待能迅速暢銷大賣，以獲取最大利益，請說明：

(1)新產品的定價方法有哪些?(12分)

(2)前述方法採用的先決條件為何?(13分)



# 國營臺灣鐵路股份有限公司

## 113年從業人員甄試

應試類科：第8階-助理管理師-事務管理

筆試科目：專業科目三、行政法

### —作答注意事項—

- ① 應考人須按編定座位入座，作答前應先自行檢查答案卡(卷)，入場編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡(卷)作答者，不予計分。
- ② 答案卡(卷)每人一張，不得要求增補。答案卡(卷)須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場編號及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。違反規定致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。
- ③ 選擇題限用2B鉛筆劃記。請按試題之題號，依序在答案卡(卷)上同題號之劃記答案處作答，未劃記者，不予計分。如答案要更改時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡(卷)汙損，也切勿使用立可帶或其他修正液。
- ④ 非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆作答，答案要更改時，限用立可帶修正後再行作答，不得使用修正液。請依規定於作答區內作答，超出作答區部分，不予評閱計分。
- ⑤ 測驗期間嚴禁使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，請關機並取消鬧鈴及整點報時功能後，放置於試場前後或指定場所，不得置於座位四周，並禁止隨身攜帶，違者扣該節成績20分，續犯者該節不予計分。行動電話鈴響或震動，均比照前開情節扣分。
- ⑥ 請務必將鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，若測驗中聲響經監試人員制止仍續犯者，扣該節成績10分；該鐘錶並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
- ⑦ 本項測驗僅得使用簡易型電子計算器【不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能】，且不得發出聲響。
- ⑧ 各節測驗結束鈴(鐘)響前不得離場，測驗期間擅自離場者，該節以零分計。測驗結束鈴(鐘)響前不得繳卷。測驗結束鈴(鐘)響後，若未繳交答案卡(卷)者，該節以零分計。繳卷時，應經監試人員驗收後始得離場。

試題公告  
僅供參考

## 非選擇題【共4大題，每題25分，共100分】

一、甲是某區公所清潔隊之資源回收車駕駛員，某日甲在前往指定地點執勤時，因低頭滑手機而未注意到前方車況，竟撞上機車致騎士乙受傷，請問：

- (1)資源回收車駕駛員甲是否屬於公務員？(9分)
- (2)乙可否請求國家賠償？(8分)
- (3)承上，乙若要請求國家賠償，須先遵守什麼程序？(8分)

二、請就下列案例涉及何種一般法律原則之適用？試論述之。

- (1)某市政府都發局在核發建大樓使用執照時，特別附加一項義務，要求建商必須給付一筆金錢，供做改善鄰近公園綠美化使用之經費。(10分)
- (2)衛生主管機關查獲了某食品大廠違反食安案件，爰通知公司負責人在限期內改善，否則依法處罰。詎料主管機關在改善期限尚未屆滿之前，已先行對公司負責人處以鉅額罰鍰並命其歇業。(15分)

三、甲化工廠利用颱風夜，將桶裝有毒工業廢棄物質(下稱有毒物質)棄置位於A市及B市交界之山坡地，後因暴雨導致該山地發生土石流，將該有毒物質沖刷至臨海之B市，並汙染B市之河川及近海。後經海巡署人員發現，循線掌握甲之犯行，並由海巡署將卷證移送B市地方檢察署及B市政府依法論處。請問：

- (1)假設甲違反廢棄物清理法之犯行明確，本案如何定行政處分之管轄權？(15分)
- (2)B市府得否將部分之事實及證據調查工作，委託海巡署或A市處理？(10分)

四、甲營造公司(下稱甲)受A鐵路改善工程主管機關(下稱A機關)之委託，辦理鐵道邊坡改善工程。甲於履約期間，經A機關發現：甲並未具備營造廠之資格，其係以造假之商業登記文件參與本案之投標，A機關遂與甲解約並沒入工程履約保證金，並將甲列入不良廠商名單，導致甲於一定期間不得參與A機關之公共工程採購。復經A機關初判，甲已完成施作之部分，尚符合標案品質之要求，經適當補強後即可驗收通過。請問：

- (1)甲若不服A機關之處分，應如何救濟？(10分)
- (2)甲得否主張信賴保護原則以作為抗辯？(8分)
- (3)若A機關擬委託其他公營機關(構)辦理該在建工程之補強可能性相關評估，試按行政程序法，分析A機關委託之性質。(7分)