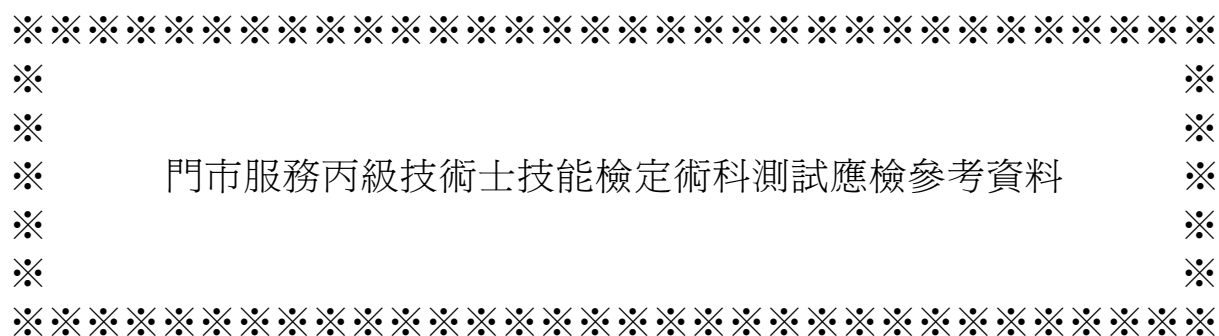




門市服務丙級技術士技能檢定術科測試應檢參考資料

試題編號：18100—940301A~C

審定日期：94 年 12 月 9 日

修訂日期：97 年 1 月 30 日

（第二部分）

門市服務丙級技術士技能檢定術科測試應檢參考資料目錄

壹、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試試題使用說明.....	1-3
貳、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試應檢人須知.....	4-6
參、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試場地機具設備及材料表.....	7-11
肆、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試參考試題.....	12
伍、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試評審表.....	13-17
陸、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試筆試試題.....	18-26
柒、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試時間配當表.....	27

壹、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試試題使用說明

一、本套丙級術科測試試題係以「試題公開」方式命題，共分二大部份：

第一部份包含：1.試題使用說明。2.辦理單位應注意事項。3.應檢人須知。4.術科測試材料表。5.監評人員應注意事項。6.術科測試評審表。7.術科測試場地及機具設備表。8.術科測試試題。9.術科測試參考答案等九大部份。

第二部份：術科測試應檢參考資料。

二、本套試題應於術科檢定前 45 天寄給承辦檢定單位以憑準備。

三、術科測試辦理單位於檢定兩星期前寄發第二部份「術科測試應檢參考資料」給各應檢人，俾供應檢人使用。

四、術科測試辦理單位應聘請經監評培訓合格人員擔任監評工作。

（一）於寄發通知監評人員時，將以下資料寄給監評人員，俾供參考使用：

1.試題使用說明。2.辦理單位應注意事項。3.應檢人須知。4.檢定材料表。5.監評人員應注意事項。6.術科測試評審表。7.術科測試場地及機具設備表。8.術科測試（筆試）試題。

（二）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）用紙。2.術科測試（筆試）參考答案。

五、承辦檢定單位應依設備及工具表所列，備妥各項機具設備及儀表工具等，提供應檢人使用。

六、本套試題採用**工作中評審及成品評審並行**，監評人員應注意應檢人之工作過程及方法是否正確。

七、本職類丙級技能檢定術科測試試題有**四大題型（三崗位）**，筆試部份共有 90 題，**檢定時由應檢人依序號崗位分別測驗之**，於規定檢定時間 50 分鐘內完成（詳如檢定程序時間表）。

第一大題型：服裝儀容（由應檢人依應檢人指定服裝儀容圖檢定）。

第二大題型：專業技能評量、賣場應對及店務評核（**由筆試 90 題分三類題型以每三題型依檢定編號序各抽一題組成一組**）如下三類題型：

第一題型：服務品質（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：

18100-940301A-01~30)。

第二題型：危機處理（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：

18100-940301B-01~30)。

第三題型：商圈經營與顧客管理（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：

18100-940301C-01~30)。

第三大題型：櫃檯作業（監評人員依應檢人實地檢證評分）。

第四大題型：清潔作業（監評人員依應檢人實地檢證評分）。

八、本職類檢定三崗位為一場，每場檢定人數 60 人，每崗位應檢人數 20 人，每日檢定以上、下午各一場為原則，檢定人數為 120 人。檢定時由監評人員或應檢人依題庫公開抽取題目，其所抽到之試題均應全部使用，評分標準以配分乘以每崗位佔比，計算後結果為測試最終成績，總成績 60 分以上者為及格，任何一崗位為”0”分者以不合格計。

門市服務丙級技術士技能檢定術科測試檢定程序時間表

項目	內容	內容說明	時間	配分	備註
報 到			20 分鐘		
第一 崗 位	服裝儀容 及 筆 試	第一大題型： 1.服裝儀容 第二大題型： 1.服務品質 2.危機處理 3.商圈經營與顧客管理	50 分鐘	100	佔比 30%
評 分			10 分鐘		
休 息			10 分鐘		
第二 崗 位	實地檢證	櫃檯作業 (一次檢測 10 人，測驗 25 分鐘後換場)	50 分鐘	100	佔比 35%
評 分			10 分鐘		
休 息			10 分鐘		
第三 崗 位	實地檢證	清潔作業 (一次檢測 10 人，測驗 25 分鐘後換場)	50 分鐘	100	佔比 35%
評 分			10 分鐘		

貳、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試應檢人須知

一、綜合注意事項：

(一) 本職類丙級技能檢定術科測試試題有四大題型（三崗位），第一大題型：服裝儀容（佔比：7.5%），第二大題型：專業技能評量、賣場應對及店務評核（筆試）（佔比：22.5%），第三大題型：櫃檯作業（佔比：35%），第四大題型：清潔作業（佔比：35%）。每崗位得分乘以配分比率後，為該崗位成績，各崗位成績總和達 60 分以上者為及格，任何一崗位成績評定為“0”分者，檢定以不合格計。

(二) 第一崗筆試部份共有 90 題，檢定時由監評人員或應檢人依序號公開抽題測驗之，於規定檢定時間 50 分鐘內完成（各崗位檢定時間，詳如檢定程序時間表）。

試題分三類題型以每三題型依檢定編號序各抽一題組成一組：

第一題型：服務品質（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301A-01～30）。

第二題型：危機處理（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301B-01～30）。

第三題型：商圈經營與顧客管理（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301C-01～30）。

(三) 檢定之設備、工具、材料均由術科測試辦理單位提供，**服裝規定請著正式服裝**（詳如指定服裝儀容圖）參加，否則以不及格論處。

(四) 應檢人請於測驗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) 檢定作業截止時間，不得藉故要求延長時間。

(六) 應檢結束後，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，始得離開檢定場。

(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、時間到達檢定場後，請先到「報到處」辦理報到手續，然後

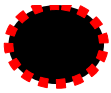
依試務人員安排指定處等候。

- (二) 報到時，請出示檢定通知單、准考證及國民身分證或其他法定身分證明。
- (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，並當場每一題型各抽取一題測驗之。試務人員應紀錄所抽取題號，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) 應檢人遲到 15 分鐘以上未報到者不得進場，並以缺考論處。
- (五) 監評長宣佈依據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，應請人應於表上簽名確認；檢定中損壞之機具、設備及材料經監評人員確認責任後，由該應檢人於檢定結束後賠償之。
- (六) 俟監評長宣佈「開始」口令後，才能開始檢定作業。
- (七) 應檢人應詳閱試題，若有疑問應於檢定開始前十分鐘提出。
- (八) 檢定中不得交談、代人操作或託人操作等違規行為，否則以不及格論處。
- (九) 檢定中應注意自己、鄰人及檢定場地之安全。
- (十) 在規定時間內提早完成者，於所屬崗位旁等候指令。
- (十一) 檢定須在規定時間內完成，在監評長宣佈「檢定截止」時，應請立即停止操作。
- (十二) 離場前，將檢定通知單請試務人員簽章後才可離開檢定場。
- (十三) 離場時，除自備用品外，不得攜帶任何東西出場。
- (十四) 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。
- (十五) 進入檢定場後，應將所有電子通信設備關閉，以免影響檢定場秩序，否則，以違規不及格論處。
- (十六) 本須知未盡事項，依試場規則處理。

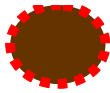
指定服裝儀容圖

服裝儀容規範

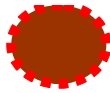
自然黑



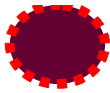
啡黑色



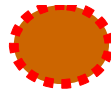
可可咖



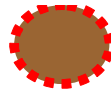
酒紅色



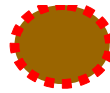
金咖色



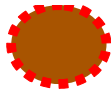
褐金色



煙草咖



金栗色



首部：頭髮短不過肩或束髮、染髮以深褐色為限及不濃妝豔？

手(足)部：雙手至肘潔淨、指甲長度不超過指肉、潔淨無藏污納垢

- 女性瀏海不可蓋住眼睛。
- 長髮需整理整齊

- 顏色：以淡色素雅系列為主
- 樣式：長(短)袖的襯衫、POLO 衫

- 顏色：以黑色、深藍、卡其色系列為主
- 樣式：以西裝褲、休閒褲為主

- 以皮鞋、休閒鞋及素色布鞋、運動鞋為主
- 男：黑色短統襪；女：絲襪或短襪



- 不可全染或挑染超過顏色基準
- 不可蓄髮、髮長不可蓋住耳際.眼睛

- 乾淨整齊不可破損，拉鍊拉至定位(最上緣)
- 有名牌者佩戴於衣服左上角

- 時常修剪保持乾淨、不可彩繪或塗上指甲油
- 不可佩戴戒指或其他配飾

不合格服裝儀容

- 頭髮全染髮，挑染顏色超過基準色
- 女性長髮未整理整齊、披頭散髮
- 瀏海遮住眼睛
- 男性蓄髮且髮長蓋住眼睛或耳際
- 制服骯髒不整，拉鍊未拉到定位
- 穿拖鞋、涼鞋、拖鞋式涼鞋...
- 指甲彩繪、塗指甲油、指甲過長藏污納垢
- 佩戴 2 件以上或直徑超過 1 公分耳環
- 臉上濃妝豔抹、塗抹深色系或大紅色口紅、眼影及腮紅等
- 男性蓄鬍或未清理鬍鬚
- 嘴部、舌頭、鼻子穿刺佩戴的飾品
- 穿著低腰褲、七分褲、短褲、運動褲、破褲、顏色不一的褲子...

註 1：指甲清潔與衛生之要求：雙手十指除潔淨外，指甲長度不得超出指肉。

註 2：雙手清潔與衛生之要求：雙手至肘，不著戒指，手鍊，佛珠等。

註 3：服裝儀容之檢查，於報到後由監評長執行，不合格者以「扣考」註記。

參、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試場地機具設備及材料表

檢 職	定 類	門市服務	級 別	丙	檢 定 人 數	60 人
項 目	名 稱	規 格	單 位	數 量	備 註	
【第一崗】		以 20 人計				
1	崗位標示牌	崗位標示	個	1		
2	抽題箱及籤	抽題箱可容納試題 題數籤號且無法從 箱外透視箱內之內 容物為原則	個	3	以使用本辦公室所提供者 為原則	
3	一般桌子 (筆試用)	桌椅可相連一體	張	20		
4	一般椅子 (筆試用)	桌椅可相連一體	張	20	需有椅背	
5	筆試用紙	如試題規定格式	份	20	依實際應檢人數準備	
6	計時器	1.具開始、停止及 暫停功能。 2.可記錄至秒數。	個	2	計時用一個，備用一個	
7	計算機	具備運算功能之計 算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜 帶簡便型)	
8	監評人員用 原子筆	監評用	枝	6	紅、黑各三枝	
9	急救箱	安全效期內之完整 藥品及配件	箱	1	意外時使用	
【第二崗】		以 20 人計(10 人現場+10 人等候區輪流測試)				
10	崗位標示牌	崗位標示	個	1		
11	計時器	1.具開始、停止及 暫停功能。 2.可記錄至秒數。	個	2	計時用一個，備用一個	
12	計算機	具備運算功能之計 算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜 帶簡便型)	
13	監評人員用 原子筆	監評用	枝	6	紅、黑筆各三枝	

14	收銀機	含現金盒	台	12	可租賃(備用 2 台)。
15	空白發票	(紙卷背面具黑色感應點)	組	22	含備用 12 組
16	假鈔-\$1000	面額壹仟元	包	1	依試題配置適當之使用數量(與考題裝訂於試題正面)
17	假鈔-\$500	面額伍佰元	包	1	依試題配置適當之使用數量
18	假鈔-\$100	面額壹佰元	包	1	依試題配置適當之使用數量
19	假鈔-\$50	面額伍拾元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
20	假鈔-\$10	面額拾元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
21	假鈔-\$5	面額伍元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
22	考生用筆	寫試卷用	枝	22	黑色原子筆
23	口紅膠	黏貼投庫單用	支	22	(備用 2 個)
24	投庫夾鍊袋	以可置入紙鈔大小即可，並易密拆封投庫用	盒	1	
25	包裝袋	透明或白色塑膠袋	包	1	紙袋及塑膠袋皆可
26	牛皮紙袋	材料及用品之配置數量須依本崗位試題規定之牛皮紙袋內準備項目	個	22	材料 15~25 及本崗位之『試題』裝進此袋，放於收銀台旁(依人數配置備用袋)
27	結帳櫃檯	以長型桌代替	台	10	
28	陳列架	最少三層以上之陳列架	個	11	(備用 1 個)
29	商品 A-E	商品模型(各一件)，依試題標示價格	組	12	已使用過之商品空殼(備用 2 組)

30	投庫箱	壓克力箱可或金庫箱	個	12	可備用 2 台
【第三崗】 以 20 人計(10 人現場+10 人等候區輪流測試)					
31	崗位指示牌	崗位標示	個	1	
32	計時器	1.具開始、停止及暫停功能 2.可記錄至秒數	個	2	計時用一個，備用一個
33	計算機	具備運算功能之計算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜帶簡便型)
34	監評人員用原子筆	監評用	枝	6	紅、黑各三枝
35	抽題箱及籤	抽題箱可容納試題題數籤號且無法從箱外透視箱內之內容物為原則	個	1	以使用本辦公室所提供者為原則
36	有機土	約三~五公斤	公斤	1	
37	廢報紙	過期報紙	張	50	
38	海報紙	A3 以上大小	張	20	
39	專用刮刀	業務用刮地板物之專用刀	把	12	可平貼地板之安全刮刀(備用 2 組)
40	玻璃刮刀	業務用可換抽取膠條刮刀	隻	12	不須玻璃桿(備用 2 組)
41	專業用掃把、畚箕	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	組	12	備用 2 組
42	水桶	約為 3~5 公升，塑膠製，『清潔作業用』水花不濺於地面為宜。	個	12	清潔作業用
43	地板擰乾器	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	個	12	須配合拖把使用(符合拖把尺寸)
44	地板清潔劑	業務用劑且須有明	瓶	12	若為業務用桶裝須分裝並

		顯品名、用途及安全須知之標示。			貼標示
45	玻璃座	需訂做(不銹鋼製，底有滑輪)。	個	12	備用2台
46	玻璃框	強化玻璃-需訂做(厚度8mm)。	個	12	備用2台
47	計時器	1.具開始、停止及暫停功能。 2.可記錄至秒數。	個	2	
48	垃圾桶	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	個	3	以10萬次以上的腳踏耐用設計材質
49	急救箱	安全效期內之完整藥品及配件	箱	1	意外時使用
50	小擲子	業務攜帶簡便使用	支	12	揮塵使用
51	抹布	不織布(拋棄式)	包	1	每包至少24個
52	拖把-桿	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	支	12	
53	拖把-布	業務用(具不發霉材質)	支	24	使用於拖地乾溼分離作業用
54	清潔用手套	拋棄式	雙	20	本數量僅為一場數量，如係連續考場，則應視應檢人數調整數量
55	口罩	拋棄式	包	1	每包至少24個
56	透明密封袋		包	3	
57	業務用玻璃清潔劑	業務用劑且須有明顯品名、用途及安全須知之標示)	瓶	12	若為業務用桶裝須分裝並貼標示
58	打腊劑		瓶	12	混淆物
59	馬桶清潔劑		瓶	12.	混淆物

60	廚房清潔劑		瓶	12	混淆物
61	浴室清潔劑		瓶	12	混淆物
62	漂白劑		瓶	12	混淆物
63	洗手乳		瓶	12	
64	其他雜項 購置	商品佈置物：麥克筆、膠帶、剪刀、小刀、丈量尺、膠水、雙面膠、紙盒...等工具 考場佈置物：封箱膠帶、混淆用具如清潔刷等			※用於用具及用劑分區隔開陳列方便應考人取用
附註	第 5 項筆試用紙、第 15 項空白發票、第 16-21 項假鈔、第 25 項包裝袋、第 26 項牛皮紙袋、第 36 項有機土、第 37 項廢報紙、第 38 項海報紙、第 44 項地板清潔劑、第 51 項抹布、第 54 項清潔用手套、第 55 項口罩、第 56 項透明密封套、第 57 項業務用玻璃清潔劑為材料用品。 第 1、10、31 項崗位標示牌、第 8、13、22、34 項原子筆、第 23 項口紅膠及第 64 項雜項為行政事務用品。 第 2、35 項抽題箱以使用本辦公室所提供者為原則。				

肆、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試參考試題

一、第一崗位：筆試

1.試題編號：參考試題
檢定問答題(Ⅱ)：請說明店經理在執行店務時，不得不做的工作有哪些？
2.服裝儀容 2.1 進入應考即進行個別評審評分。 2.2 「個人衛生」「服裝」「儀容」舒服、清潔、整體整潔度、招呼禮節、應對動作及態度自然為主要評分考量，整體感覺滿意或特別突出主要加分項目考量，以不潔為主要扣分項目。

二、第二崗位：櫃臺作業實地操作

1. 收銀機準備作業
2. 測試範圍：簡易設備操作、結帳、離櫃及投庫等作業
3. 以服務基本原則為評分考量—
 - 甲、「收銀操作」—發票更換、一般操作、交接班表投庫、填寫、重點商品管制表及商品包裝為主要給分項目評分考量。
 - 乙、櫃檯招呼禮節、應對動作及態度自然為主要評分考量，整體感覺滿意或特別突出主要加分項目，以不正確為主要扣分項目。

三、第三崗位：玻璃或地板清潔實地操作

1. 「地板清潔」以清潔基本原則及整潔安全為評分考量，以工具、操作、方法、順序、重點清理及整體清潔為主要評分考量，以不正確、不乾淨或為主要扣分項目。
2. 「玻璃清潔」以工具、操作、方法、順序、重點清理及整體清潔為主要評分考量，以不正確、不乾淨或為主要扣分項目。
3. 以選取用具項目、工作順序、用劑、工作方式、注意準備、執業中態度、應對動作及後續處理為主要評分考量，迅速、正確及整體清潔滿意為主要加分項目。

門市服務丙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第一崗位：服裝儀容）

檢定日期： 年 月 日（入場： 時 分，出場： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	1.個人衛生						2.服裝						3.儀容						得分	
		A.首部			B.手（足）部			C.上身			D.下身			E.整潔衛生			F.應對禮節			(I)	(I/4)
		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	(A+B+C+D+E+F)	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																				備註：(評分依據)	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																				備註：(評分依據)	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																				備註：(評分依據)	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																				備註：(評分依據)	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																				備註：(評分依據)	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																				備註：(評分依據)	
評分說明		1.頭髮短不過肩或束髮 2.染髮以深褐色為限 3.不濃妝豔抹			1.雙手至肘潔淨 2.指甲長度不超過指肉 3.指甲潔淨無藏污納垢			1.男：穿襯衫、打領帶 女：正式服裝 2.不著牛仔衣 3.配戴名牌			1.男：黑色短統襪； 女：絲襪或短襪 2.不著牛仔褲（裙） 3.不著球鞋、拖（涼）鞋			1.衣服、鞋襪之乾淨度 2.衣著不暴露			1.表情禮節動作（含行進間） 2.報到及應考態度				

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

門市服務丙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第二崗位：櫃檯作業）

檢定日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	一、簡易設備操作				二、結帳作業				三、投庫作業				四、離櫃作業				※加扣分項目								得分	
		1-1 安裝紙捲		1-2 現金盒整理		2-1 發票檢查： 班別、結帳 品項		2-2 發票檢查： 結帳金額、 找零金額		3-1 投庫單檢查： 金額填寫		3-2 投庫單檢查： 收銀機聯		4-1 交接班設定		4-2 現金填表		站櫃儀態		結帳用語		包裝作業		離櫃歸位 與整理		合計 (I)	I×0.35
		10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	+5	-5	+5	-5	+5	-5	+5	-5		
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評分說明		收執聯、存根聯 發票同步調整 及發票定位		1.零用金現金 整理、正確點收 2.現金盒依序 大至小		發票內容(含部 門、金額、小計 及找零)		找零 895 元正 確性		正確填寫		正確點收及歸 位		按交接班鍵第 三班		正確點收		表情、報 到禮節動 作及應考 態度		總共○元， 收 您 ○ 元，找您 ○元，謝 謝！歡迎 再度光臨		1.主動包 裝 2.輕上重 下擺放(視 道具而定)		櫃檯內無 雜物(含 櫃檯點交 及 整 潔 度)			

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

門市服務丙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第三崗位：地板清潔）

檢定日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	一、準備作業		二、掃拖地作業								三、離崗檢查		※加扣分項目								得分	
		1-1 用具選用是否正確		2-1 先掃後托		2-2 重點除污		2-3 乾溼分離		2-4 清潔效果(整潔無水痕)		3-1 用具歸位		準備工作及安全注意		工具正確使用及清理		淨水更換		邊角清潔及後續檢視		合計 (I)	I×0.35
		10	0	15	0	15	0	15	0	15	0	10	0	+5	-5	+5	-5	+5	-5	+5	-5		
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分說明		清潔手套、口罩及用具選用正確性		1.清掃順序 2.邊角兩側清理		1.濕有機土污穢部份先清除 2.順序正確性		1.乾淨抹布、拖把及水 2.抹布換面、拖布更換		1.殘留以正確工具清理 2.中間拖拭未留污水		1.已清潔整理拖把、抹布、水桶未留污穢 2.點收歸位依序排放		1.戴手套、口罩 2.拖地方向及安全注意		1.使用安全刮刀清除標籤 2.畚箕彙集垃圾 3.抹布及用具清理方式		扣分:未清理拖把拖到底		1.細微處清潔度檢視及歸位 2.後續整理或補強			

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

門市服務丙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第三崗位：玻璃清潔）

檢定日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	一、準備作業		二、玻璃框窗作業								三、離崗檢查		※加扣分項目								得分	
		1-1 用具選用是否正確		2-1 灰塵清潔		2-2 邊框、框角清潔		2-3 膠條及局部清除		2-4 清潔效果(整潔無水痕)		3-1 清理及用具歸位		準備工作及安全注意		工具正確使用及清理		淨水更換		邊角清潔及後續檢視		合計 (I)	I×0.35
		10	0	15	0	15	0	15	0	15	0	10	0	+5	-5	+5	-5	+5	-5	+5	-5		
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評分說明		清潔手套、口罩及用具選用正確性		撻子除灰塵		玻璃框及邊框角清潔		1.工具及方法正確性 2.整體清潔度		1.清潔順序 2.以乾淨抹布及擦拭		1.已清潔整理抹布、水桶、刮刀未留污穢 2.點收歸位依序排放		1.戴手套、口罩 2.拖地方向及安全注意		1.使用安全刮刀清除標籤 2.畚箕彙集垃圾		抹布及用具清理方式		1.細微處清潔度檢視及歸位 2.後續整理或補強			

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

16

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

門市服務丙級技術士技能檢定術科測試總評分表

檢定日期： 年 月 日 入場時間： 時 分，出場時間： 時 分

准考證號碼	應檢人姓名	第一崗位（30%）		第二崗位（35%）	第三崗位（35%）	總分（100%）
		服裝儀容 （7.5%）	筆試 （22.5%）	櫃檯作業	清潔作業	
監評長簽名	（請勿於測試結束前先行簽名）					

陸、門市服務丙級技術士技能檢定術科測試筆試試題

一、檢定名稱：服務品質

二、試題編號：18100-940301A

試題編號：18100-940301A-01
檢定問答題(Ⅱ)：當客戶進門購物卻買不到欲購的商品，店員應如何處置？
試題編號：18100-940301A-02
檢定問答題(Ⅱ)：當客戶進門購物發現商品不新鮮，並意圖影響賣場其他客戶，如何處置？
試題編號：18100-940301C-03
檢定問答題(Ⅱ)：當店員值班只有 1 人而臨時身體不適，如何處理？
試題編號：18100-940301A-04
檢定問答題(Ⅱ)：當總公司傳送客戶報怨文件，且內容屬實，應如何處置？
試題編號：18100-940301A-05
檢定問答題(Ⅱ)：客戶無理取鬧批評商品，應如何處置？
試題編號：18100-940301A-06
檢定問答題(Ⅱ)：今天顧客拿了一項已過保存期限的商品指控店員販賣過期品，但發票是昨天的，你會如何處理？如果客人在賣場大聲喧嘩怎麼辦？
試題編號：18100-940301A-07
檢定問答題(Ⅱ)：請問你是否曾主動提供顧客貼心服務的小動作？若有，請敘述當時的情境與對話。
試題編號：18100-940301A-08
檢定問答題(Ⅱ)：如果你經過一番努力說明與推銷之後，顧客仍然不買商品而離去，你應該怎麼辦？
試題編號：18100-940301A-09
檢定問答題(Ⅱ)：店員應如何表現能讓顧客在商店內有被重視的感覺？
試題編號：18100-940301A-10
檢定問答題(Ⅱ)：你知道在接待顧客時，服務人員有哪些表現會影響到顧客對商店的評價？請列舉三項會產生正面評價的例子？
試題編號：18100-940301A-11

檢定問答題(Ⅱ)：當顧客進入商店之後，什麼時候是招呼顧客提供服務的最適當的時機？請舉出三種時機。
試題編號：18100-940301A-12
檢定問答題(Ⅱ)：當你正在服務顧客的時候，其他顧客開口呼喚，店裡沒有其他服務人員在場時，你應該如何處理？
試題編號：18100-940301A-13
檢定問答題(Ⅱ)：請說出六句門市服務的禮貌用語。
試題編號：18100-940301A-14
檢定問答題(Ⅱ)：李先生是本店的老顧客，對待李先生是否要符合門市服務的「公平待客基本原則」？為什麼？請說出正確的打招呼方法。
試題編號：18100-940301A-15
檢定問答題(Ⅱ)：如何提升門市人員的服務品質？請就「內在」、「外表」二項說明之。
試題編號：18100-940301A-16
檢定問答題(Ⅱ)：若門市店員心情不好，將情緒反應在顧客身上，身為主管的你，會如何處理？
試題編號：18100-940301A-17
檢定問答題(Ⅱ)：身為店長，你會如何教育店內人員透過面銷來提升客單價？
試題編號：18100-940301A-18
檢定問答題(Ⅱ)：如何降低顧客在櫃檯等待的時間？你曾經使用的因應對策為何？
試題編號：18100-940301A-19
檢定問答題(Ⅱ)：如何運用行銷手法提高顧客忠誠度，以獲得顧客終生價值？
試題編號：18100-940301A-20
檢定問答題(Ⅱ)：排隊結帳的顧客很多，顧客開始抱怨時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-21
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客抱怨發生時，值班人應如何處理？
試題編號：18100-940301A-22
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客於店舖打翻飲料時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-23

檢定問答題(Ⅱ)： 若顧客聲稱上一班職員找錯錢時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-24
檢定問答題(Ⅱ)： 顧客的小朋友隨手拿了一樣店舖的商品，卻未結帳，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-25
檢定問答題(Ⅱ)： 當顧客反應商品使用後異常，並要求退貨，應如何處理？
試題編號：18100-940301A-26
檢定問答題(Ⅱ)： 顧客買了 7 項商品，並要求將發票分開開立時，收銀員應如何處理？
試題編號：18100-940301A-27
檢定問答題(Ⅱ)： 在門市的服務品質上主要包括那些項目？
試題編號：18100-940301A-28
檢定問答題(Ⅱ)： 客戶購物結束時，如何詢問需不需要統一編號事宜？
試題編號：18100-940301A-29
檢定問答題(Ⅱ)： 油價採取浮動價格調整，門市人員如何在第一時間告知顧客，以減少抱怨？
試題編號：18100-940301A-30
檢定問答題(Ⅱ)： 顧客執意使用剛過期之折價券購物，又不聽從說明與補救措施，應如何因應？

一、檢定名稱：危機處理

二、試題編號：18100-940301B

試題編號：18100-940301B-01
檢定問答題(Ⅲ)：當店員值班時工作受傷時，店長應如何處置？
試題編號：18100-940301B-02
檢定問答題(Ⅲ)：當客戶購物付款時，店員發現其鈔票為偽鈔，應如何處置？
試題編號：18100-940301B-03
檢定問答題(Ⅲ)：當店員值班工作遭受搶劫時應如何處置？
試題編號：18100-940301B-04
檢定問答題(Ⅲ)：當客戶進門購物發現其行為有偷竊嫌疑時，應如何處置？
試題編號：18100-940301B-05
檢定問答題(Ⅲ)：店舖停電的標準作業程序，因應措施為何？
試題編號：18100-940301B-06
檢定問答題(Ⅲ)：颱風季節來臨前你會為店舖做哪些檢查動作及防範措施？
試題編號：18100-940301B-07
檢定問答題(Ⅲ)：詐騙事件層出不窮，如果你是店長應如何教育店舖，避免同樣事件再次發生？
試題編號：18100-940301B-08
檢定問答題(Ⅲ)：顧客到店買到過期商品，並威脅賠償 100 萬，你會如何處理？
試題編號：18100-940301B-09
檢定問答題(Ⅲ)：請舉出三種店舖防搶對策？
試題編號：18100-940301B-10
檢定問答題(Ⅲ)：當顧客不小心打破店內商品時，你應採取何種應對的基本態度？
試題編號：18100-940301B-11
檢定問答題(Ⅲ)：處理顧客抱怨的要點為何，請按處理程序列項說明？
試題編號：18100-940301B-12

檢定問答題(Ⅲ)： 如果顧客拿不良品到店裡抱怨時，你應如何處理？
試題編號：18100-940301B-13
檢定問答題(Ⅲ)： 如果顧客拿瑕疵品來退還時，你應該如何處理？
試題編號：18100-940301B-14
檢定問答題(Ⅲ)： 當顧客抱怨發生時，值班人應如何處理？
試題編號：18100-940301B-15
檢定問答題(Ⅲ)： 當店內抓到國小學童偷竊時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301B-16
檢定問答題(Ⅲ)： 如果顧客對在商店已購買商品的價格有所懷疑，應該如何為顧客消除疑慮？
試題編號：18100-940301B-17
檢定問答題(Ⅲ)： 值班時遇到搶匪該如何處理？
試題編號：18100-940301B-18
檢定問答題(Ⅲ)： 顧客要求打折或送貨時，請問您如何處理？
試題編號：18100-940301B-19
檢定問答題(Ⅲ)： 當顧客反應為何不賣某項品牌商品時，服務人員應如何說明？
試題編號：18100-940301B-20
檢定問答題(Ⅲ)： 顧客要買的某項商品缺貨時，應如何處理？
試題編號：18100-940301B-21
檢定問答題(Ⅲ)： 顧客忘了帶購物袋時，應如何處理？
試題編號：18100-940301B-22
檢定問答題(Ⅲ)： 顧客使用折價券或廠商折價券購物時，應注意事項哪些？
試題編號：18100-940301B-23
檢定問答題(Ⅲ)： 如何防止顧客偷竊，請列舉三種方法？
試題編號：18100-940301B-24
檢定問答題(Ⅳ)： 當 POS 設備故障，應如何處置？
試題編號：18100-940301B-25

檢定問答題(IV)： 當店內發生盤損時，你要如何處理？
試題編號：18100-940301B-26
檢定問答題(IV)： 顧客持大鈔購物而門市小額鈔票即將用完，應如何處理？
試題編號：18100-940301B-27
檢定問答題(IV)： 顧客詢問本店的商品價格，為何與其他商店不一樣，要如何應對？
試題編號：18100-940301B-28
檢定問答題(IV)： 當班站櫃時你發現收銀機發票印字不清楚時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301B-29
檢定問答題(IV)： 雨天時，你如何保持店內整潔？
試題編號：18100-940301B-30
檢定問答題(IV)： 顧客在店內打翻飲料時，您如何處理？

一、檢定名稱：商圈經營與顧客管理

二、試題編號：18100-940301C

試題編號：18100-940301C-01
檢定問答題(IV)：當鄰居抗議商店週遭銷售商品廢棄物太多，應如何處置？
試題編號：18100-940301C-02
檢定問答題(IV)：由於補貨車因故未能及時補齊，導致商品短缺，應如何處置？
試題編號：18100-940301C-03
檢定問答題(IV)：客戶反應商品價格較貴，應如何處置？
試題編號：18100-940301C-04
檢定問答題(IV)：面銷很重要，可以提升客單價，你會如何教育店內其他人員面銷？
試題編號：18100-940301C-05
檢定問答題(IV)：你覺得以你的能力範圍內，如何做能吸引顧客再次上門？
試題編號：18100-940301C-06
檢定問答題(IV)：請說明結帳的作業程序，並簡述說明之。
試題編號：18100-940301C-07
檢定問答題(IV)：請列舉三項做商品盤點與庫存的好處？
試題編號：18100-940301C-08
檢定問答題(IV)：一位成功的店長應具備哪些特質？請列舉三項。
試題編號：18100-940301C-09
檢定問答題(IV)：商圈提升業績的要點為何？可從哪些方面著手？
試題編號：18100-940301C-10
檢定問答題(IV)：如何維持顧客的來店率？請舉例說明。
試題編號：18100-940301C-11
檢定問答題(IV)：如何強化員工向心力，降低人員流動率？
試題編號：18100-940301C-12
檢定問答題(IV)：如何建立進入障礙，以減少競爭對手的進入？

試題編號：18100-940301C-13
檢定問答題(IV)： 為減少存貨成本，若身為店長的你該怎麼做？
試題編號：18100-940301C-14
檢定問答題(IV)： 如何利用 JIT（Just in time 及時管理）來減少缺貨的形象損失？
試題編號：18100-940301C-15
檢定問答題(IV)： 貨品的陳列應該注意哪些事項？
試題編號：18100-940301C-16
檢定問答題(IV)： 顧客詢問相同商品為什麼昨天買才 80 元，今天就漲價到 85 元，身為值班人員應如何回答？
試題編號：18100-940301C-17
檢定問答題(IV)： 廠商進貨，你是門市人員應注意什麼？
試題編號：18100-940301C-18
檢定問答題(IV)： 「商品標價」時，賣場人員應注意什麼？
試題編號：18100-940301C-19
檢定問答題(IV)： 門市賣場人員「商品陳列」時應注意？
試題編號：18100-940301C-20
檢定問答題(IV)： 衝動性購買商品，應如何陳列？
試題編號：18100-940301C-21
檢定問答題(IV)： 請問「賣場活性化」應如何展現？
試題編號：18100-940301C-22
檢定問答題(IV)： 你認為良好的「商品管理」應該具備哪些要點？
試題編號：18100-940301C-23
檢定問答題(IV)： 「賣場週年慶」你認為何種促銷方式，最能吸引顧客？
試題編號：18100-940301C-24
檢定問答題(IV)： 賣場中預推出某項新商品，它的促銷方式應採何種最佳？
試題編號：18100-940301C-25

檢定問答題(IV)： 你認為交接班，該交接什麼？請列舉五項。
試題編號：18100-940301C-26
檢定問答題(IV)： 騎樓是商店的延伸，騎樓要注意清潔的地方有那些？
試題編號：18100-940301C-27
檢定問答題(IV)： 「櫃台銷售區」平常需如何維護清潔？
試題編號：18100-940301C-28
檢定問答題(IV)： 「門市倉庫」平時如何維護？
試題編號：18100-940301C-29
檢定問答題(IV)： 商店賣場的 5S，請問是什麼？
試題編號：18100-940301C-30
檢定問答題(IV)： 商店賣場要注意清潔的地方，有哪些？請列舉三點

柒、門市服務職類丙級技術士技能檢定術科測試時間配當表

每一檢定場，每日排定測試場次以上、下午各一場為原則；程序表如下：

時 間	內 容	備 註
07：30—08：00	1. 監評前協調會議（含監評檢查機具設備）。 2. 上午場次應檢人報到。	
08：00—08：30	1.應檢人抽題及工作崗位。 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明。 3.測試應注意事項說明。 4.應檢人試題疑義說明。 5.應檢人檢查設備及材料。 6.其他事項。	
08：30—11：30	1.第一場測試，分三站進行，並換站測試，每站測試時間 50 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理；時間 10 分鐘。	
11：30—12：00	監評人員評分及成績登錄作業	
12：00—12：30	1.監評人員休息用膳時間 2.第二場次應檢人報到	
12：30—13：00	1.應檢人抽題及工作崗位。 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明。 3.測試應注意事項說明。 4.應檢人試題疑義說明。 5.應檢人檢查設備及材料。 6.其他事項。	
13：00—16：00	1.第二場測試，分三站進行，每站測試時間 50 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理；時間 10 分鐘。	
16：00—16：30	監評人員評分及成績登錄作業	
16：30—17：00	檢討會（監評人員及術科測試辦理單位視需要召開）	