

選擇題

- (D)01. 臺北大眾捷運股份有限公司之事業組織型態係屬：(A)行政型組織 (B)特別型組織 (C)公民合營公司型組織 (D)公營公司型組織
- (A)02. 下列何者是運輸規劃中旅次發生之常用方法？(A)類目分析法 (B)重力模式法 (C)容量限制分派法 (D)底特律法
- (A)03. 運輸事業供應社會公眾勞務，其所收取之費率，即單位勞務之售票，稱為：(A)基本運價 (B)運費 (C)票價 (D)運價
- (D)04. 下列有關大眾捷運系統特性之描述，何者錯誤？(A)行駛於專用軌道 (B)速度快；平均約 30~40 公里/小時，最高時速可達 80 公里/小時以上 (C)可採自動控制；班次密集，最高可達 1~2 分鐘發班一次 (D)運輸量大；每小時單方向運量約可達 80,000~100,000 人次
- (B)05. 依定價理論，當價格決定於邊際成本等於邊際收益之價格水準，屬於何種定價法？(A)邊際成本定價法 (B)最大利潤定價法 (C)差別定價法 (D)非線性定價法
- (B)06. 目前臺北港的港埠業務，是由那個組織負責經營與管理？(A)航政司 (B)基隆港務分公司 (C)航港局 (D)臺北港務局
- (D)07. 運輸計畫可行性分析時，針對經營理念、組織配合、營運管理能力及人力資源運用等進行分析，此稱為：(A)市場可行性分析 (B)財務可行性分析 (C)經濟可行性分析 (D)管理可行性分析
- (B)08. 依鐵路法規定，當鐵路旅客無票乘車或持用失效乘車票，如無正當理由者，得加收百分之多少的票價？(A)30 (B)50 (C)100 (D)200
- (C)09. 一般鐵路為吸引長途旅程的乘客，通常採用下列何種費率制度？(A)標準距離費率制度 (B)分組費率制度 (C)遞遠遞減費率制度 (D)均一費率制度
- (C)10. 民間參與公共建設能夠成功的關鍵因素在於：(A)政府的監督與信賴 (B)民間的活力與財力 (C)公部門與私人部門間的夥伴關係 (D)金融界銀行團的聯合貸款
- (C)11. 下列何者不屬於改善交通安全的 3E 政策？(A)工程 (Engineering) (B)教育 (Education) (C)效率 (Efficiency) (D)執行 (Enforcement)
- (A)12. 下列何種運輸系統具備專用運輸的特性？(A)管道運輸系統 (B)水路運輸系統 (C)公路運輸系統 (D)航空運輸系統
- (A)13. 運輸成本分析中，常見的回程運輸所產生的成本是屬於：(A)聯合成本 (B)非聯合共同成本 (C)直接成本 (D)間接成本
- (A)14. 汽車駕駛人肇事致人受傷而逃逸者：(A)吊銷其駕駛執照 (B)吊銷其駕駛執照，並不得再考領 (C)吊銷其所駕駛肇事車種之駕駛執照 (D)吊扣駕駛執照 6 個月
- (B)15. 對於撥召公車的敘述，下列何者錯誤？(A)乘客透過電話或其他聯絡方式叫車，由控制中心指派車輛接送乘客 (B)適宜在人口高密度地區營運 (C)介於計程車與公車間之一種運輸服務方式 (D)可依時段不同而有不同之服務型態
- (D)16. 下列何者不屬於運輸系統的供給特性？(A)運輸產出與銷售單位不同 (B)長週期特性 (C)營運方面具有小額增量成本 (D)供給可以儲存
- (C)17. 理論上有可能使資本過度使用，投入資源扭曲，導致廠商之平均成本提高及產量減少的運輸管制措施為：(A)營運比管制 (B)價格管制 (C)報酬率管制 (D)數量管制
- (A)18. 鐵路行車控制之方法中，「採用區間閉塞控制方式，鐵路列車之停止完全受區間號誌之指示。凡經由此系統之號誌允許行駛之列車，其優先權超過其他對向及隨後同向之列車。」此為：(A)中央行車控制法 (Centralized Traffic Control) (B)自動行車控制法 (Automatic Train Control) (C)自動區間控制法 (Automatic Block Signaling) (D)電氣輔助人工區間控制法 (Controlled Manual Block System)
- (D)19. 下列何者不是運輸管制必要性所考量之因素？(A)具公共財之特性 (B)國家安全之考量 (C)具外部成本之特性 (D)追求企業利潤最大化
- (A)20. 當運輸業提供服務，往往會產生兩種以上不同的產品，如貨運為客運之副產品。如此，即會發生運輸業之：(A)共同成本特性 (B)競爭替代性 (C)產銷單位計算不一致性 (D)無法貯存性
- (C)21. 可使資源作最佳分配，達到社會福利最大化的運輸業定價理論為：(A)最大利潤定價法 (B)平均成本定價法 (C)邊際成本定價法 (D)雷姆西定價法 (Ramsey pricing)
- (B)22. 若甲、乙兩站之間為單線區間，而且採人工閉塞行車制度，已知甲、乙兩站之站間平均運轉時分為單向 12 分鐘、辦理閉塞手續時間為 2 分鐘、路線使用率為 0.7，則該路段之行車容量為：(A)82 車次/天 (B)72 車次/天 (C)62 車次/天 (D)52 車次/天
- (D)23. 鐵路貨運中，凡一批貨物不是專用一車運送者稱為：(A)併櫃貨運 (B)整車貨運 (C)聯運貨運 (D)零擔貨運
- (D)24. 臺灣高鐵公司實施的早鳥優惠票與學生優惠票之購票優惠措施，屬於那一種經營管理概念？(A)運務管理 (B)現金管理 (C)供應鏈管理 (D)營收管理
- (B)25. 下列何者最無法提升鐵路的路線容量？(A)增加鋼軌的重量 (B)增加路線的曲度 (C)提高機車頭的牽引力 (D)增加站間距離
- (C)26. 有關目前國內智慧卡在運輸票證整合應用方面，下列敘述何者錯誤？(A)主要為悠遊卡、一卡通、臺灣通與遠通 ETC 卡等 4 種 (B)大部分採用 RFID 之應用技術 (C)全部皆已可結合小額消費功能 (D)全部皆屬非接觸式智慧型票證
- (B)27. 全球第一個地下捷運系統的所在地為：(A)紐約 (B)倫敦 (C)洛杉磯 (D)芝加哥
- (A)28. 有關軌道運輸安全風險指標之敘述，何者正確？(A)個人安全風險指標指某特定對象對某特定活動在 1 年內遇死亡的機率 (B)社會風險指標指車站附近舉辦大型活動發生意外之機率 (C)若系統風險屬於可忍受風險區域 (ALARP) 時不需進行相關降低風險之行動 (D)軌道運輸的安全風險忍受度應由營運業者自行制訂合理之標準
- (C)29. 目前臺鐵行駛西部幹線多數自強號列車的機車 (locomotive) 為：(A)蒸汽機車 (B)柴油機車 (C)電力機車 (D)磁浮機車
- (B)30. 請問以下那一項不屬於鐵路調車場的主要功能？(A)整理以及清潔列車 (B)將貨物從某一列車轉換到另一列車 (C)分解與編組列車 (D)調節路線之列車容量
- (D)31. 下列那一項子系統不包括在目前鐵路列車自動控制系統 (ATC) 之中？(A)列車自動監督系統 (ATS) (B)列車自動防護系統 (ATP) (C)列車自動操作系統 (ATO) (D)列車先進交通管理系統

- (B)32.在鐵路運輸中，若兩站間為雙線，每一單線只能按照某一固定方向行駛列車，這種系統稱為：(A)雙單線(B)複線(C)重線(D)固定線
- (B)33.運輸系統對環境的衝擊(如空氣污染、噪音等)主要與何種因素有關？(A)車隊的營運方式(B)運具使用的燃料(C)控制的電子技術(D)材料科學
- (C)34.臺灣高鐵所採用的車輛系統為那個國家所發展？(A)法國(TGV)(B)德國(ICE)(C)日本新幹線(D)中國高鐵
- (C)35.我國鐵路法規定的鐵路軌距為：(A)1.067公尺(B)0.762公尺(C)1.435公尺(D)1.524公尺
- (D)36.太魯閣號可以提高速度而維持行車安全的主要原因在於：(A)列車牽引力較高(B)鋼輪的摩擦力較大(C)行經路線之軌道超高較大(D)車身可以傾斜彌補軌道超高不足
- (A)37.A、B兩站間之行車區間，列車長達1.5公里，列車剎車距離為3公里，安全距離亦為3公里，當列車行駛速率為90公里/小時，則此行車區間之每小時容量為：(A)12列車(B)10列車(C)15列車(D)20列車
- (B)38.下列何者不屬於通訊與運輸的互動關係的型態？(A)替代關係(B)獨立關係(C)互補關係(D)增強關係
- (A)39.下列何者為民國106年6月底前擁有民用航空運輸業執照且仍在營運中之我國籍航空公司？(A)德安航空(Daily Air)(B)復興航空(TransAsia Airways)(C)威航(V Air)(D)華捷航空(WinAir)
- (D)40.那一種運輸市場中較常引用「祖父條款」(Grandfather Rights)來進行運輸資源的分配？(A)公路(B)鐵路(C)海運(D)航空
- (B)41.國際貿易條件之中，下列何者賣方可負責運送過程中最低的風險，而將較高的貿易風險轉嫁至買方？(A)FOB(B)EXW(C)DEQ(D)CIF
- (D)42.蘇花、中橫路斷時，花蓮與臺東之農特產利用載貨卡車開上火車平板，由臺鐵運送北上，抵達北部後卡車直接開下平板車配送，此運作模式為何種複合運輸？(A)COFC(B)LASH(C)RO/RO(D)TOFC
- (B)43.臺灣民國107年即將步入「高齡社會」，ITS系統中針對高齡者交通安全及需求為考量的系統為何？(A)EMS(B)VIPS(C)EPS(D)AVCSS
- (B)44.根據「道路交通事故處理規範」，下列何者屬於交通事故分類A1事件？(A)造成人員受傷或超過24小時死亡之交通事故(B)造成人員當場或24小時內死亡之交通事故(C)僅有財物損失之交通事故(D)造成人員當場或48小時內死亡之交通事故
- (D)45.公路客運在決定營運車輛數以外之「預備車輛數」時，除了公司營運可靠度政策及車輛維修狀況外，還會考慮下列那個因素？(A)乘客車上之時間成本(B)乘客到站之時間成本(C)政策班距(D)路程上行車時間之不確定性
- (B)46.若A、B兩車站為一鐵路行車區間，安全距離為2公里，煞車距離亦為2公里，列車長度500公尺，如列車設計時速為每小時90公里，此區間之容量為每小時多少班次？(A)18(B)20(C)22(D)25
- (B)47.許多國家的船東為增加營運彈性而將其船舶登記在別的國家之下，此作法在實務上稱為：(A)Tonnage tax(B)Flag of convenience(C)Shipping alliance(D)International agreement
- (B)48.貨櫃運輸領域中常使用TEU做為貨櫃計算單位，TEU是指：(A)一個40呎普通貨櫃(B)一個20呎普通貨櫃(C)一個45呎普通貨櫃(D)一個40呎超高貨櫃
- (C)49.依據鐵路法第26條，其國營鐵路運價率之計算公式，應由何單位擬訂，報請何單位審定？(A)臺灣鐵路管理局擬訂、交通部審定(B)高速鐵路工程局擬訂、交通部審定(C)交通部擬訂、立法院審定(D)交通部擬訂、行政院審定
- (B)50.大眾捷運系統為非完全獨立專用路權者，其共用車道路線長度，以不超過全部路線長度多少比率為限，但有特殊情形，經中央主管機關報請行政院核准者，不在此限？(A)五分之一(B)四分之一(C)三分之一(D)二分之一
- (D)51.近年來，陸續有許多國家開始投入高速鐵路的興建，試問全世界那個國家發展高速鐵路系統歷史最悠久？(A)英國(B)德國(C)法國(D)日本
- (D)52.臺鐵自強號、太魯閣號與普悠瑪號之費率大小比較為何？(A)普悠瑪 > 太魯閣 > 自強號(B)太魯閣 > 普悠瑪 > 自強號(C)普悠瑪 = 太魯閣 > 自強號(D)普悠瑪 = 太魯閣 = 自強號
- (C)53.交通部民國101年頒布之運輸政策白皮書中，明定提供「無縫式的服務」，帶動改變公共運輸競爭劣勢之機會。試問下列何者為公路公共運輸之無縫式運輸之四個維度？(A)時間-空間-財務-票價(B)時間-空間-管理-人員(C)空間-時間-資訊-服務(D)空間-資訊-管理-服務
- (D)54.航運實務上，船公司簽發給託運人做為領貨憑證的文件稱為：(A)信用狀(B)出口報單(C)放行單(D)提單
- (B)55.臺中市的優化公車專用道其路權設計屬於：(A)A型路權(B)B型路權(C)C型路權(D)D型路權
- (A)56.下列那一項不屬於AVCSS(先進車輛安全控制系統)中之駕駛人自動安全輔助系統？(A)自動導航系統(B)大型車盲點偵測系統(C)前方預防防撞系統(D)車道維持輔助系統
- (B)57.下列有關桃園機場捷運的敘述，何者錯誤？(A)屬於A型路權(B)由桃園市政府獨資經營(C)目前營運中普通列車起訖點站為臺北車站與環北站(D)桃園市政府依交通部指定擔任「臺灣桃園國際機場聯外捷運系統建設計畫」之地方主管機關
- (C)58.有關權宜船籍(Flag of Convenience)選擇之因素，下列何者較不常見？(A)為船舶所有人考量降低船運成本所為(B)為船舶所有人考量降低相關稅金所為(C)為船舶所有人考量策略聯盟需求所為(D)為船舶所有人考量減少法規限制所為
- (D)59.關於低成本航空(low cost carriers, LCC)的敘述，何者錯誤？(A)簡化機隊以降低維修成本(B)外包非核心業務以降低營運成本(C)使用者付費以獲得額外的服務(D)多使用軸輻式(hub-and-spoke)航空網路，並以主要機場為轉運中心，降低成本
- (A)60.以下那一個國家的高速鐵路系統為最早商業營運者？(A)日本新幹線(B)法國TGV(C)德國ICE(D)西班牙AVE
- (C)61.根據道路交通事故處理規範所定義之交通事故類型，若交通事故僅有財物損失之事故是指下列何種交通事故？(A)A1類(B)A2類(C)A3類(D)A4類
- (A)62.為降低全球暖化，全世界航空公司被國際民航組織要求於那一年需達到零碳成長(Carbon-Neutral Growth)的目標？(A)2020(B)2025(C)2030(D)2035
- (C)63.平均成本隨著產出(如旅客運量)的增加而降低的現象稱為：(A)範疇經濟(B)路網經濟(C)規模經濟(D)軸輻經濟
- (B)64.列車自動監督系統(ATS)的主要功能在於：(A)監督軌道狀況及列車行駛速度(B)監督列車是否依時刻表或班距運轉(C)監督司機員的駕駛狀況(D)維持列車的自動化操作
- (D)65.鐵路系統的安全管理要素中，用以描述系統在指定的時間間隔及指定的條件下，能夠執行所規範功能的概率。係指：(A)妥善率(Availability)(B)維護度(Maintainability)(C)安全(Safety)(D)可靠度(Reliability)

申論題

一、試舉出至少三項造成臺鐵火車班次誤點的可能原因，並提出改善的方法

擬答：

(一)火車班次誤點的可能原因：

- 1.外部不可預期因素外：台鐵多數路段屬於 B 級路權，並非像高鐵或捷運的獨立封閉，故外來的不可預期因素相對較多。
- 2.車種過多：臺鐵為客、貨運混合，客列車種又號稱為『八國聯軍』，貨車車種又分為『有蓋車種』、『無蓋車種』，所有的列次，在固定的路線容量下，民眾容易混亂誤解，造成很多誤點情況。
- 3.路線容量不足所造成之列車密度過高：年節、列車密度提高，穩定度必定變差，即使貨物列車協助停駛支援客運，仍然無法因應現有的路線容量。

(二)改善的方法：

- 1.號誌設備提升並進行平交道安全宣導。
- 2.簡化客車及貨車之車種，使得民眾得以清楚明瞭。
- 3.停駛離峰時段之客車、或於年節停駛貨物列車。
- 4.交通教育宣導給予旅客正確的乘車態度，例如：先下後上的乘車態度。
- 5.增設路線軌道，擴增路線容量，以因應列車密度提高之情況。
- 6.客、貨運分流，路線分開。

二、政府對運輸業有相當多的管制，請問政府為何要加以管制，而不讓市場機能自然運作？請以公路汽車客運業為例，說明政府有那些管制？

擬答：

(一)運輸業要加以管制的理由如下：

- 1.投資成本龐大，且具有沈沒成本之特性；
- 2.具有外部成本的特性，無法透過市場機能加以反應；
- 3.運輸服務具有公共財之特性；
- 4.基於國家安全及公眾福祉之考慮；
- 5.運輸之服務具有不能貯存的特性，為確保供需均衡之考量。

(二)以公路汽車客運業為例，政府之管制：

- 1.營運分類：在核定路線內，以公共汽車運輸旅客為營業者。
- 2.主管機關與路線申請：屬於國道、省、縣(市)、鄉道者，向中央公路主管機關申請。路線通過直轄市市區道路，其里程超過相鄰之省、縣、鄉道者，向該直轄市公路主管機關申請。
- 3.資本額與車輛數：
 - (1)新臺幣 1 億元以上；全新大客車 50 輛以上。
 - (2)但由該管公路主管機關所設審議委員會認定能維持運輸供給穩定，並兼顧經營品質及效率，經該管公路主管機關核可者，不在此限。
- 4.站場設備：
 - (1)營業所、站之設備符合營業需要。
 - (2)停車場地符合公路主管機關規定標準。
 - (3)汽車運輸業應設立乙種以上汽車修理廠，辦理汽車修護或委託汽車修理業代辦之。
- 5.公路客運市區設站：
 - (1)行經市區內之路線及設站地點，基於維護當地交通秩序之需要，應與當地政府協議定之。
 - (2)市區行經路線，以能便捷直接到達業者在該市區所設之車站為原則。
 - (3)市區設站，其間隔不得少於 500 公尺。
 - (4)經同意之營運路線及設站地點，當地政府如因實際需要得予調整變更，並應函請該管公路主管機關辦理。
 - (5)如發生爭議，報請上級機關核定之。

三、為達成全球性與國家節能減碳行動方案，交通部擔任「建構綠色運輸網絡」之主政機關，積極推動「綠運輸」，並納入運輸政策白皮書。其中，交通運輸系統節能減碳之推動落實必須跨

部門整合，請試述相關政府部門的權責與推動策略。

擬答：

(一)綠運輸政策：

- 1.現階段我國重要之運輸政策方向。
- 2.為因應全球氣候變遷與節能減碳之趨勢，綜整交通部所管相關行動計畫之推動，並擔任之主政機關。
- 3.為建立我國綠運輸發展之指導性施政方針，交通部提出我國綠運輸發展政策白皮書。

(二)相關政府部門的與推動策略：

- 1.3 大政策方向：「發展綠色運輸系統」、「加強運輸需求管理」及「提升運輸系統能源使用效率」。
- 2.8 項發展策略包括「提升公共運輸運量」、「改善步行與自行車使用環境」、「落實大眾運輸導向發展 (TOD) 之策略規劃」、「合理反映私人運具外部成本」、「減少機動車輛運輸需求」、「提升運具能源使用效率」、「提升貨運能源使用效率」、「強化航空、水運、場站與工程節能減碳」。
- 3.各相關部會權責：

政府單位	主要權責 / 推動策略
交通部	綠運輸政策制定及綠運輸系統之推廣與建置。
經濟部	國家能源政策之研擬推動、能源使用相關設施及產品之能源效率標準訂定與節能產品之推廣、老舊運具之汰舊換新。
環保署	國家溫室氣體排放減量目標之訂定、替代能源運具之推廣與老舊運具之汰舊換新。
內政部	都市地區自行車路網建設、人行道建置。
工程會	永續公共工程、綠建築。
財政部	相關租稅制度之修訂與實施。
教育部	節能減碳相關知識之教育與推廣。
地方政府	綠運輸相關服務與環境改善及綠運輸之教育與推廣。

(資料來源：交通部，運輸政策白皮書(綠運輸)，101 年 7 月)

四、何謂「智慧型運輸系統」？試舉兩個鐵路運輸具體應用智慧型運輸系統概念的案例，以改善鐵路運輸服務品質。

擬答：

(一)智慧型運輸系統(ITS, Intelligent Transportation System)：

乃是應用先進的電子、通信、資訊與感測等技術，以整合人、路、車的管理策略，提供即時(real-time)的資訊而增進運輸系統的安全、效率及舒適性，同時也減少交通對環境的衝擊。

(二)二個案例說明：

- 1.舊金山城市鐵路(MUNI)之「路路通卡」(Clipper)及公共運輸動態資訊系統(Next Muni)：
MUNI 為美國乘載量第 7 大的大眾運輸系統，平日平均一天有 70 萬人次。其車隊規模約 1,000 輛車，其中超過半數是電車。MUNI 營運之系統包括：公車(electric trolley buses 及 diesel buses)、輕軌電車 (Metro Streetcars)、電纜車 (Cable Cars) 及有軌地上電車 (Historic Streetcars)。
Muni 的公共運輸動態資訊系統(Next Muni)，可預估公車到站時間，並即時更新公車動態資訊。MUNI 所有運輸工具可經由網頁、手機、市內電話及文字簡訊等途徑查詢車輛動態資訊(下班車到站時間)。另外市區公車亭也將路線圖及公車動態顯示系統整合，便利民眾查詢。
在票證部分，則有整合灣區各交通系統的「路路通卡」(Clipper)，目前可以使用的範圍：Muni 公車系統、BART 捷運系統、東灣公車系統(ACTransit)、加州鐵路系統(Caltrain)、金門大橋渡輪系統、聖馬刁縣大眾運輸系統(Samrans)、南灣公車系統(VTA)。

2.鐵路智慧平交道安全控制系統：

臺鐵局已有設置 77 處平交道障礙物偵測器，其紅外線技術設置成本較高，不利於全面裝置。因此有必要發展鐵路智慧

平交道安全控制系統，針對平交道事故主要原因，提出推動智慧化的平交道安全控制系統的技術(例如：公路車輛闖越平交道違規攝影取締技術、平交道影像傳送至駕駛室技術、列車趨近平交道訊息傳送至公路車輛導航設備或手機之警示技術、鐵路平交道與公路臨近路口路誌整合...等)，開發低成本與偵測效率高之平交道障礙物偵測器，以降低其設置成本以及運用管理技術，陸續完成平交道錄影設備之建置，以期發揮軟硬體設備相輔相成之綜效，並達成提昇鐵路平交道安全。

五、試分別評估分析高速公路、臺鐵及國道客運實施差別費率之可行性、實施方式及其效益。

擬答：

(一)高速公路(國道)差別費率之可行性及效益：

國道五號曾試辦四周「尖峰加價五成、離峰減價五成」的差別費率，成效為加價時段交通量僅減少 3.2%。車流移轉效果不顯著，他也承諾未來不再於國五試辦假日差別費率，改在不同路段、時段施行，並擴大價差幅度，不排除在國道一號實施。差別定價為道路定價策略中目前被廣泛應用的方法之一，常用的差別定價包含尖離峰差別定價、地區差別定價等，而有承載人數限制之高承載管制亦可視為是一種差別定價策略，差別定價原理以交通改善策略在世界各國已行之多年，惟目前國內有除了在特殊節日採用高承載管制外，其他定價策略多仍在研究階段未真正實施過。

世界各國在近二十年來為了解決日益嚴重的交通問題及車輛行駛所引發的環境污染，開始應用運輸經濟中的道路定價策略與電子收費系統的配合，落實道路收費機制於交通管理上。

由各國收費案例及實施績效可知，目前世界各國道路收費系統均已運用電子收費技術，收費方式因收費區位元分為主線收費及匝道收費，費率之訂定可分為單一費率結構及差別費率，差別費率依時段、擁擠程度及車種等方式訂定，各國對於收費區位各有所好，但費率之訂定多採用差別費率，依擁擠程度來訂定。

- 1.新加坡實施差別費率之績效：交通量減少 15%、替代道路負荷量增加、通行費收入減少。
- 2.韓國南山隧道實施差別費率之績效：交通量減少、高承載使用者增加。
- 3.英國倫敦實施差別費率之績效：小汽車通量減少 38%、運具選擇改變、替代道路負荷量增加。
- 4.美國加州 SR91 號道路實施差別費率之績效：高承載使用者增加、道路容易提高、交通安全提升。

故以上述推估結論：

高速公路(國道)差別費率之可行性極高，以國道五號為例，雪山隧道壅塞是因為通勤族、週休族、花東過境族三種車潮擠在一起，應該要區分。通勤族必須定期往返，交通部將提供足夠資訊讓他們判斷上路時間，至於週休族與花東過境族，則將「以價制量」，並透過 eTag「全程管理」，達成交通量減少之目標。

(二)臺鐵實施差別費率之可行性及效益：

「依據鐵路法第 26 條規定，國營鐵路運價率計算公式，由行政院報立法院審定。」所有的票價調整都會由交通部報請行政院核定後實施，絕不可能自行調漲或折扣。因此有其難度，說明如下：

- 1.可行性較低：
 - (1)鐵路法票價法定。
 - (2)執行票價，受各地民意及立法委員之意見影響，若欲達成共識較為困難。
 - (3)鐵路法票價公式已長久未更動，研究差別費率，較不實際。
- 2.未實施原因：

台鐵春節原欲實施不同車種及尖離峰差別費率，但立委反對之下，不到一個月傳出政策急轉彎，台鐵稍早證實，春節連假確定不做，事後再「慢慢研究」，也將推出 7 折離峰及紅眼列車優惠，方案及優惠幅度仍未定，台鐵內部評估，地方民眾反彈聲浪大，若不提出相對好康優惠，未來要推差別費率阻力難除。

(三)國道客運實施差別費率之可行性及效益：

實施過差別費率至今之台汽及統聯進行探討如下：

- 1.業者競爭激烈、載客增加大於營收下滑：值得注意的是，根據統計資料，國道客運營收下滑程度並不明顯，短收幅度僅近 3%，低價混戰其實沒讓業者血流成河，難怪業者膽敢殺價再殺價。
 - 2.從尖、離峰兩種票價延伸為『三段式票價』：國光客運昨天貼出公告，台北-台中、板橋-台中和台中-台南，耶誕節後將實施三段式票價。國光總監馮保羅說，過去國光只有尖、離峰兩種票價，但像周末和周日部分次尖峰時段仍是全票價，票價相較同業缺乏競爭而客源流失，因而跟進加入一七〇元的次尖峰票價。
 - 3.國道客運票價統一：目前最新戰局則是國光客運周五起跟進推出三段式票價，國道客運間北中線差別時段票價最後「大一統」。
- 結論：實施成效顯著，可行性極高。

六、試說明運輸系統「車路合一」與「車路分離」的概念。臺鐵營運屬於上述何種概念？並說明該概念之競爭優勢與劣勢。

擬答：

鐵路事業該不該民營化？一直是政府十餘年來難以解決的政策問題以及民眾的質疑焦點，也因此成為國內、外學術界廣泛的研究議題。尤其鐵路運輸具備公共性與社會義務之需要，必須保障人民應有的通行權益，因此對於偏遠地區支線鐵路及虧損小站、弱勢團體的優惠策略，將嚴重影響鐵路事業的財務收益，導致虧損問題漸趨嚴重，本題茲就「車路合一」與「車路分離」的概念，說明其優劣勢如下：

(一)台鐵目前屬於車路合一：

所謂「車路合一」是指鐵路運輸工具及其設備的所有權(路)和經營權(車)統一在單一公司或機關之下，此公司或機關不但負有經營鐵路的責任，還須負擔鐵路基礎設備的投資和更新的任務，其優點在於履行課責和監督時較為便利，不易產生經營主體和所有主體相互推諉責任的情形。綜上所陳，鐵路事業轉型方式係以「日本的鐵路改革模式」最具代表性。

(二)車路分離有其風險性：

歐洲鐵路事業民營化的主要方式，係採用「車路分離」(水平分離)方式進行，其中又以英國「特許制」最為特別。英國政府期望藉由特許制的實施，將經營權交由民間企業，達到在同一鐵路上有多家旅客運輸公司提供不同服務之目的。但諷刺的是，其中「車責劃分不清且行車事故頻傳之影響，因此行政院在九十年三月決議，擬比照日本國鐵「車路合一」模式，先成立公營公司，待公司經營體質改善後，再研議下一階段的改革方式。其中有關鐵路運輸基礎設施之維護與更新等經費由國家負擔，同時委託未來的鐵路公司負責施作，至於客、貨運分離(水平分離)模式，則不列入改造計畫中。如此政策面的轉變與制度設計，主要的原因之一，除了避免步上英國鐵路事業「車路分離」特許制度下 Railtrack 公司失敗案例，以及倫敦地鐵營運三十餘年而無法完成民營化作業的後塵之外；國家影響義務權限的行使，就某種程度而言，基於不影響續存運輸責任的前提下(國家並沒有減輕任何行政任務之負擔)，仍十分謹慎評估鐵路事業公司化的競爭能力及經營條件。

(三)車路合一之優勢與劣勢：

- 1.優勢：
 - (1)具完整之環島路網。
 - (2)固定資產龐大。
 - (3)車站多位於市中心，發展潛力大。
 - (4)東部地區最穩定的運輸工具。
 - (5)具有準點、安全、大量運送、低污染等特性。
 - (6)擁有豐富的鐵路文化資產。
- 2.劣勢：
 - (1)設備老舊，無法自力更新設備。
 - (2)營運複雜，易誤點。
 - (3)組織難因應市場需求。
 - (4)土地開發與關聯事業經營受法令限制。
 - (5)平交道事故多。

選擇題

- (D)01.依據鐵路法，鐵路機構對行車人員應施行檢查，檢查項目不包含下列何者？(A)精神狀況(B)技能(C)體格(D)家庭狀況
- (A)02.民營鐵路之經營，依鐵路法規定，何者正確？(A)應為股份有限公司(B)以上市或上櫃公司為限(C)應非以營利為目的(D)應以政府獎勵民間投資法令公告徵求民間參與鐵路之興建、營運而受獎勵之民營鐵路機構為限
- (D)03.鐵路法第 65 條第 2 項關於以不正方法將虛偽資料輸入電腦而購買車票等行為之處罰規定，於民國 105 年之修正所生影響，何者錯誤？(A)其修正生效後違反第 65 條第 2 項規定之行為，應移送該管司法機關(B)其修正生效後違反第 65 條第 2 項規定之行為，不適用交通部所定「違反鐵路法第 65 條裁量基準」(C)修正後為刑罰，修正前為行政罰(D)其修正生效後違反第 65 條第 2 項規定之行為，如經判決無罪，得另依修正前規定處以行政罰
- (D)04.關於現行鐵路法對責任保險之規定，下列敘述何者錯誤？(A)僅就旅客之運送強制規定不及於物品運送(B)應依交通部指定金額投保(C)違反強制投保規定者，處新臺幣三十萬元以上一百五十萬元以下罰鍰(D)其保險費率由交通部會商行政院金融監督管理委員會核定之
- (B)05.鐵路法中鐵路機構之定義敘述，不包括下列何者？(A)以鐵路營運為業務之公營機構(B)以鐵路興建為業務之公營機構(C)以鐵路營運為業務之民營機構(D)以鐵路興建為業務之民營機構
- (A)06.鐵路機構派任未經檢定合格且領有執照之人擔任鐵路列車駕駛人員，罰鍰的金額為何？(A)新臺幣三十萬元以上一百五十萬元以下(B)新臺幣十萬元以上五十萬元以下(C)新臺幣一百萬元以上五百萬元以下(D)新臺幣五十萬元以上一百萬元以下
- (B)07.交通部訂定了下列那一項規則，以規範鐵路旅客、行李、包裹、貨物運送，鐵路機構責任以及旅客或托運人責任等事項？(A)鐵路行車規則(B)鐵路運送規則(C)鐵路行車事故損害賠償辦法(D)鐵路車輛檢修規則
- (A)08.關於購買車票加價出售或換取不正利益圖利者之罰鍰，下列敘述何者正確？(A)按車票張數，處每張車票價格之五倍至三十倍罰鍰(B)按車票張數，處每張車票價格之五倍至十倍罰鍰(C)按車票張數，處每張車票價格之十倍至三十倍罰鍰(D)按車票張數，處每張車票價格之十倍至二十倍罰鍰
- (C)09.地方營及民營鐵路機構，營運時期之營運狀況，每幾個月報備一次？(A)一個月(B)二個月(C)三個月(D)五個月
- (A)10.關於交通部決定之事項，下列敘述何者錯誤？(A)鐵路規劃興建時，鐵路需用土地，由交通部核定徵收之(B)鐵路建築及車輛製造之技術規範，由交通部定之(C)鐵路平交道防護設施之設置基準，由交通部定之(D)鐵路興建，應依交通部核定之期限開工、竣工
- (B)11.依據鐵路法第 8 條，交通部得商准內政部設置鐵路警察之目的，不包括下列那一項？(A)防護鐵路設施(B)徵收鐵路需用土地(C)維護鐵路客貨安全(D)維護鐵路沿線、站、車秩序
- (B)12.下列鐵路機構違法情形之敘述，何者處新臺幣六十萬元以上三百萬元以下罰鍰？(A)未依核定實施運價者(B)未依規則辦理運轉保安設備之檢查養護工作並作成紀錄者(C)未經履勘核准而營運者(D)未經核准而興建、延長、移轉或經營者
- (C)13.依鐵路法規定，下列鐵路機構違法情形之敘述，何者不是處新臺幣三十萬元以上一百五十萬元以下罰鍰？(A)未將遲延賠償基準報交通部備查後公告實施(B)未經公告或未依公告實施運價或雜費(C)未將列車時刻表公告或未依公告實施(D)未提出安全管理報告
- (C)14.依鐵路法規定，鐵路路線應編為下列何者？(A)交通用地(B)事業用地(C)鐵路使用地(D)道路使用地
- (C)15.關於平交道，下列敘述何者正確？(A)鐵路與道路相交處，應視道路交通量之多寡，設置平交道(B)鐵路平交道防護設施之規劃、設計、施工等事項，由交通部辦理(C)鐵路平交道防護設施之設置基準與費用分擔辦法，由交通部定之(D)鐵路電化區間，不得設置平交道
- (B)16.地方營、民營及專用鐵路之興建、延長、移轉或經營，應經下列那一機關(構)核准？(A)行政院(B)交通部(C)行政院公共工程委員會(D)交通部高速鐵路工程局
- (A)17.有關國營鐵路、地方營、民營及專用鐵路監督管理之說明，何者敘述正確？(A)國營鐵路，由交通部管理。地方營、民營及專用鐵路，由交通部監督(B)國營鐵路，由交通部管理。地方營、民營及專用鐵路，由交通部管理(C)國營鐵路，由交通部監督。地方營、民營及專用鐵路，由交通部監督(D)國營鐵路，由交通部監督。地方營、民營及專用鐵路，由交通部管理
- (B)18.地方營及民營鐵路機構，有關營運時期之營運狀況，應多久向交通部報備一次？(A)每月報備一次(B)每 3 個月報備一次(C)每 6 個月報備一次(D)每年報備一次
- (B)19.下列鐵路法中有關鐵路運送之說明何者錯誤？(A)旅客或物品運送契約，因鐵路機構承諾運送而成立(B)鐵路遲延送達係因不可抗力所致者，其賠償是以旅客因遲延而增加之所有支出費用為原則(C)鐵路機構應將旅客準時送達；未能準時送達者，應負遲延之賠償責任(D)鐵路機構應依遲延情形，訂定賠償基準，報交通部備查後公告實施
- (D)20.對於所有人不明之運送物、寄存品或遺留物，鐵路機構應公告招領。經公告多久後仍無權利人領取時，鐵路機構即取得其所有權？(A)6 個月(B)8 個月(C)9 個月(D)1 年
- (D)21.電化鐵路架空電車線，在平交道上之高度，應容許裝載幾公尺高度之道路車輛安全通過？(A)5 公尺(B)4.5 公尺(C)4.3 公尺(D)4.2 公尺
- (B)22.鐵路機構應就行車事故及異常事件訂定應變計畫，下列何者不是鐵路法第 40 條所界定之應變計畫內容？(A)現場處置(B)終止營業(C)運轉調度(D)旅客疏散或接駁
- (A)23.地方營、民營鐵路之興建，除應備具相關文書，其申請程序應為何，方得籌辦？(A)交通部核准，報請行政院備案後(B)交通部核准，報請國家發展委員會備案後(C)交通部核准，報請行政院公共工程委員會備案後(D)交通部高速鐵路工程局核准，報請交通部備案後
- (C)24.鐵路機構對於運送物、寄存品或遺留物，如有易於腐壞之性質或保管困難或顯見其價值不足抵償運雜費時，得於公告期間，依規定有何合法作為？(A)先行分送員工自理(B)先行拍賣，並將價金先行分送慈善團體(C)先行拍賣，保管其價金(D)不得做任何處理，但已腐壞物資源回收

- (B)25.民營鐵路機構列車駕駛人員之檢定業務，得委託機關、團體辦理之；受委託者之資格、條件、責任及監督等事項之辦法，由何機關定之？(A)行政院(B)交通部(C)法務部(D)地方政府
- (D)26.請問下列臺灣軌道系統之軌距，何者不是一公尺四公寸三分五釐？(A)高鐵(B)臺北捷運(C)高雄捷運(D)臺鐵
- (C)27.下列何者並非申請專用鐵路興建所必備之文書？(A)建築理由書及該事業主管機關之同意書(B)路用資本總額及其憑證(C)資本總額、已收款數及餘款續收期限(D)路線實測圖及說明
- (D)28.依據鐵路法，下列敘述何者錯誤？(A)鐵路機構管有之資產及其運送物，非依法律，不得檢查、徵用或扣押(B)鐵路軍事運輸，另以法律定之(C)鐵路因不可抗力遭受重大損失時，為求交通迅速恢復，得向中央或地方政府請求撥借材料或予貸款(D)國營鐵路之材料，以分區供應，統籌管理為原則
- (C)29.鐵路之禁建、限建範圍經勘定後，由交通部繪製地形圖或地籍圖，送請當地直轄市或縣(市)政府辦理公聽會及公開展覽多少日後公告實施？(A)十日(B)二十日(C)三十日(D)六十日
- (D)30.我國民營及專用鐵路之經營，如租借營業、移轉管理、宣告停業或終止營業等應先報請交通部核准，但不含下列那一項？(A)變更組織(B)增減資本(C)抵押財產(D)增加人力
- (D)31.針對運送物之名稱、性質或數量，如鐵路機構對託運人之申報有疑義時，得檢驗之；檢驗不符，因而致運費不足者，可補收多少之差額？(A)一倍以下(B)二倍以下(C)三倍以下(D)四倍以下
- (D)32.請問國營鐵路因業務需要，得由交通部報請何機關核准，方可依法發行公債或借用外資？(A)立法院(B)財政部(C)金融監督管理委員會(D)行政院
- (B)137.鐵路法中之「限高門」係指下列何者？(A)限制輸送鐵路電力線路之門架設施(B)限制車輛通過鐵路平交道時裝載高度之設施(C)限制鐵路貨運裝卸高度之設施(D)限制列車車輛安全運轉之最小空間
- (D)33.以下有關電化鐵路之敘述，何者錯誤？(A)其輸電系統之線路，得於空中、地下、水底擇宜建設(B)其電能由電業機構優先供應(C)經中央電業主管機關之核准，得由鐵路機構自行設置發電等系統(D)其工程鉅大者，不必經所有人或占有人之同意
- (D)34.民營鐵路，除抵押財產(限建築物、車輛及機器)、移轉管理、宣告停業或終止營業等，應經交通部核准外，不包括下列那一項？(A)變更組織(B)增減資本(C)租借營業(D)車票系統
- (D)35.依鐵路法規定，鐵路警察除協助鐵路機構從業人員執行職務外，還有其他任務，但不包括下列那一項？(A)維護治安(B)站、車秩序(C)客貨安全(D)問路
- (B)36.下列鐵路法中之名詞定義，何者敘述錯誤？(A)專用鐵路：指由各種事業機構所興建專供所營事業本身運輸用之鐵路(B)電化鐵路：指供都市及其鄰近衛星市、鎮使用之有軌迅速公共運輸系統(C)輸電系統：指自變電所至鐵路變電站間輸送電力之線路及其有關之斷電及保護設施(D)鐵路：指以軌道或於軌道上空架設電線，供動力車輛行駛及其有關之設施
- (D)160.鐵路規劃興建或拓寬時，應勘定路線寬度，商同當地何種機關編為鐵路使用地？(A)交通機關(B)都市發展機關(C)工務機關(D)地政機關
- (C)37.國營鐵路因業務需要，得依法發行公債或借用外資，其行政程序為何？(A)由交通部臺灣鐵路管理局報請財政部核准(B)由交通部臺灣鐵路管理局報請交通部核准(C)由交通部報請行政院核准(D)由財政部報請行政院核准
- (C)38.民營鐵路之興建，應備具文書，並完成下列行政程序後，方得籌辦？(A)申請交通部高速鐵路工程局核准，報請交通部核定(B)申請交通部核准，報請行政院核定(C)申請交通部核准，報請行政院備案(D)申請交通部高速鐵路工程局核定，報請行政院備案
- (D)39.鐵路機構對託運人申報之運送物之名稱、性質或數量有疑義時，得檢驗之；檢驗不符，因而致運費不足者，補收幾倍以下之差額？(A)1倍(B)2倍(C)3倍(D)4倍
- (A)40.旅客無票乘車或持用失效乘車票，應補收票價；如無正當理由者，並得加收多少之票價？(A)50%(B)100%(C)150%(D)200%
- (C)41.請問運送物遇有喪失毀損之賠償，是依下列何者法令之規定？(A)鐵路法(B)刑法(C)民法(D)公司法
- (C)42.臺灣高速鐵路完成建設後，臺灣高鐵公司即為營運單位，請問此係屬何種鐵路？(A)國營鐵路(B)地方營鐵路(C)民營鐵路(D)專用鐵路
- (D)43.根據鐵路法第8條，下列何者並非設置鐵路警察之主要目的？(A)協助從業人員執行職務(B)保護路產(C)維護站、車秩序(D)確保運輸服務之效能
- (C)44.依據鐵路法第16條規定，鐵路全路或一段工程完竣，應先報請何機關派員履勘，經核准後，始得營運？(A)臺灣鐵路管理局(B)鐵路改建工程局(C)交通部(D)行政院公共工程委員會
- (C)45.電化鐵路輸電系統之線路，因必須通過私人土地或建築物而有實際損失時，應由鐵路機構予以相當補償；其工程鉅大者，並應經所有人或占有人之同意，如有不同意時，由誰裁決之？(A)中央電業主管機關(B)交通部(C)地方政府(D)鐵路機構
- (D)46.國營鐵路運費之計算公式由交通部擬訂，經那一個機關送請立法院審定之？(A)交通部(B)財政部(C)經濟部(D)行政院
- (C)47.地方營鐵路之興建，經核准備案後，應依所定期限，將五項文書，送請交通部立案。下列那一項不是應備之文書？(A)路線實測平、剖面圖及說明(B)資本總額、已收款數及餘款續收期限(C)損益估計表(D)全部工程分段實施計畫
- (D)48.對於超過領取期間未領取之運送物，鐵路機構得如何處理？(A)公告招領(B)代為取得所有權(C)拍賣並保管其價金(D)得代為寄託於倉庫，並以倉單代替運送物之交付
- (B)49.國營鐵路因業務需要借用外資，依鐵路法第24條規定程序，下列何者正確？(A)鐵路機構報請交通部核准(B)交通部報請行政院核准(C)經立法院核准(D)依鐵路法授權，其辦法由交通部另定之
- (B)50.現行臺灣高速鐵路，於經營主體不變之前提下，如欲從左營「延長」至屏東者，依鐵路法第3條規定，應經下列何種程序？(A)報行政院核准(B)報交通部核准(C)報行政院備查(D)報交通部備查
- (A)51.阿里山森林鐵路前經八八風災受創嚴重，當時為求交通迅速恢復，依鐵路法第6條規定，可為下列何種請求？(A)向中央政府請求撥借材料(B)向中央政府請求發行公債(C)向中央政府請求協調貸款之銀行團延後還款付息(D)向中央政府請求稅捐減免
- (C)52.鐵路機構應根據前一年度之事故及異常事件檢討結果，於每年第1季結束前，向交通部提出當年度安全管理報告；其報告內容並不包括下列那一事項？(A)鐵路機構營運之安全理念及目標(B)事故與異常事件之檢討及預防措施(C)旅客抱怨管理系統之建立及實施方式(D)為確保及提升營運安全所採取或擬採取之措施

申論題

一、鐵路共軌為增進鐵路營運彈性的一種方式，依據鐵路法，在鐵路遇有須與其他鐵路連接或跨越時，有何相關規定？

擬答：

(一)依據鐵路法第 12 條及第 18 條之規定，說明如下：

- 1.第 12 條：鐵路遇有須與其他鐵路連接或跨越時，經交通部核定者，各該鐵路機構不得拒絕。
- 2.第 18 條：於鐵路橋梁、隧道或鐵路用地內，穿越或跨越鐵路路基設置管線、溝渠者，應備具工程設計圖說徵得鐵路機構同意，由其代為施工或派員協助監督施工；其工程興建及管線、溝渠養護費用，由該設施之所有人或使用人負擔。已設置之管線、溝渠，因鐵路業務需要而應予拆除或遷移時，該設施之所有人或使用人不得拒絕；所需費用由鐵路機構及該設施之所有人或使用人各半負擔。

(二)實例說明：交通部編列 81 億元新台幣，將引進歐洲的 Tram-Train 輕軌系統，該特性是可以行駛於一般市區道路及傳統鐵路軌道，共享路權，也能省去龐大在土木興建上的成本。不過，基隆輕軌全程 19 公里，在基隆到七堵路線將與火車共用軌道，而七堵到南港展覽館部分，則要進行工程讓原先的地下軌道爬升到路面，讓輕軌能在地面上行駛。

根據鐵工局的規劃，未來輕軌將由台鐵局來做營運，tram-train 列車時速將比照台鐵區間車的速度，約 70 公里，從基隆到南港展覽館約需 30 至 40 分鐘，一列車廂約可載客 200 人至 400 人。

台灣鐵道暨國土規畫學會秘書長陳彥良就認為，基隆輕軌路線 9 成以上都使用台鐵軌道，速度也和台鐵相近，跟台鐵差異太小。他直指，基隆人要捷運，結果卻得到外皮是捷運但效率比台鐵更差的輕軌，倒不如把 80 億元給台鐵買區間車增加班次。

二、土地、禁建、限建之相關規定？

擬答：

第 61-1 條 為維護鐵路興建及行車安全，交通部得依鐵路特性，會同當地直轄市或縣(市)政府於鐵路兩側勘定禁建、限建範圍。前項禁建、限建範圍經勘定後，由交通部繪製地形圖或地籍圖，送請當地直轄市或縣(市)政府辦理公聽會及公開展覽三十日後公告實施，不受相關土地使用管制法令規定之限制。已公告實施之禁建、限建範圍，因禁建、限建之內容變更或原因消滅時，應依前二項規定程序辦理變更或廢止。

第 61-2 條 禁建範圍內，除建造鐵路與其站體、連通設施及附屬設施外，不得為下列行為：
一、建築物之建造。
二、工程設施之構築。
三、廣告物之設置。
四、障礙物之堆置。
五、土地開挖或填方行為。
六、其他工程行為。
前項行為經交通部許可採取必要措施者，不在此限。

第一項第六款所定其他工程行為，包括在地面上下新建、增建、改建、修建、拆除構造物或其所屬設施、設置或更換跨越鐵路架空線路等足以妨礙鐵路興建或行車安全之工程行為。

禁建範圍公告後，於範圍內原有或施工中之建築物、工程設施、廣告物、障礙物、土地開挖、填方及其他工程行為，有礙鐵路興建或行車安全者，交通部得商請各該管主管機關令其限期停工、修改或拆除。其為合法建築物、工程設施或廣告物之拆除者，應給予相當之補償。對補償有異議時，應報請上級機關核定後為之。

第 68 條

擅自占用、破壞鐵路用地或損壞其設施者，除涉及刑責依刑法處理外，並應責令其行為人或雇用人負責回復原狀，或償還修復費用，或依法賠償。依第七條規定編為鐵路使用之土地，經公告、立定界樁並禁止或限制建築後，仍擅自建築者，鐵路得會同有關機關拆除之。

三、請分述電化鐵路及輸電系統之意義？並請說明電業機構供應電化鐵路之電能下，在建設該輸電系統之線路時，按鐵路法有何相關措施與規定得據以推動？

擬答：

(一)第 2 條：「本法用詞，定義如下：

- 一、鐵路：指以軌道導引動力車輛行駛之運輸系統及其有關設施。
- 二、鐵路機構：指以鐵路營運為業務之公營機構，或以鐵路之興建或營運為業務之民營機構。
- 三、高速鐵路：指經許可其列車營運速度，達每小時二百公里以上之鐵路。
- 四、電化鐵路：指以交流或直流電力為行車動力之鐵路。
- 五、國營鐵路：指國有而由中央政府經營之鐵路。
- 六、地方營鐵路：指由地方政府經營之鐵路。
- 七、民營鐵路：指由國民經營之鐵路。
- 八、專用鐵路：指由各種事業機構所興建專供所營事業本身運輸之鐵路。
- 九、輸電系統：指自變電所至鐵路變電站間輸送電力之線路與其有關之斷電及保護設施。
- 十、淨空高度：指維護列車車輛安全運轉之最小空間。
- 十一、限高門：指限制車輛通過鐵路平交道時裝載高度之設施。」

(二)第 17 條：「電化鐵路之電能，由電業機構優先供應。但經中央電業主管機關之核准，得由鐵路機構自行設置發電、變電及電車線電壓以上輸電系統之一部或全部。

前項輸電系統之線路，得於空中、地下、水底擇宜建設，免付地價或租費。但因必須通過私人土地或建築物而有實際損失時，應由鐵路機構付予相當補償；其工程鉅大者，並應經所有人或占有人之同意，如有不同意時，由地方政府裁決之。」

四、請參考鐵路法第 40 條、第 56 條與第 62 條，綜合說明鐵路機構處理鐵路事故的規定。

擬答：

(一)第 40 條(行車事故通報及應變計畫之訂定)：「地方營、民營及專用鐵路機構遇有重大行車事故或嚴重遲延，應立即通報交通部，並隨時將經過情形報請查核；其一般行車事故及異常事件，亦應按月彙報。

前項重大行車事故、一般行車事故、嚴重遲延及異常事件之定義、通報內容、通報方式及其他相關事項之準則，由交通部定之。

交通部得就鐵路機構按第一項規定所提報告內容，要求鐵路機構負責人或相關主管說明。

鐵路機構應就行車事故及異常事件訂定應變計畫，其內容應包括現場處置、通報作業、旅客訊息公告、旅客疏散或接駁、人員救護、運轉調度、搶修救援之人力調度與器材備置。鐵路機構應按應變計畫定期實施演練，並作檢討及改善。

交通部得就鐵路機構所訂應變計畫之內容及演練情形予以查核，如認為辦理不善，應命其限期改善。」

(二)第 56-1 條(鐵路設施及設備之維護；無障礙設施及設備之提供)：「鐵路機構應負責鐵路之土木建築設施、軌道設施、保安與防護設備、電信設施、電力設施及車站設備之修建、養護，及鐵路文化資產之維護。

鐵路機構應依實際需求提供無障礙運輸服務，及規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之無障礙設施及設備。

第一項鐵路設施與設備之修建、養護及其他相關事項之規則，除鐵路文化資產依據有關法令規定辦理外，由交通部定之。」

(三)第 56-2 條(鐵路機車及車輛之檢修)：「鐵路機構應負責鐵路機車及車輛之檢修。

前項鐵路機車與車輛檢修之種類、方式、項目與週期、使用規定及其他相關事項之規則，由交通部定之。」

(四)第 56-3 條 (鐵路行車安全之確保)：「鐵路機構應確保鐵路行車之安全。

前項鐵路行車之鐵路路線、設備、車輛、裝載限制、號誌、號訊、標誌、運轉、閉塞與事故處理及其他行車應遵行事項之規則，由交通部定之。」

(五)第 56-4 條 (鐵路從業人員之訓練及管理)：「鐵路機構應有效訓練及管理從業人員，使其具備鐵路專業及作業安全技能，並確切瞭解及嚴格遵守鐵路法令。於新進機車車輛或涉及安全之行車設備或技術投入營運前，亦同。

鐵路機構應對行車人員之技能、體格及精神狀態，施行派任前檢查、定期檢查及臨時檢查；經檢查不合基準者，不得派任。已派任者，應暫停或調整其職務。

前項鐵路行車人員之定義、應實施之訓練、技能檢定、體格與精神狀態檢查、實施之方式、項目、週期、合格基準與不合格時之處理及其他應遵行事項之規則，由交通部定之。」

(六)第 56-5 條 (事故及異常事件檢討報告之提出)：「鐵路機構對於鐵路運轉中發生之事故及異常事件，應蒐集資料及調查研究發生原因，採取適當之預防及改進措施，備供交通部查驗。交通部應聘請專家調查重大事故之發生經過及其發生原因，並視調查需要，請鐵路機構或相關行車人員說明，及配合提出行車紀錄、設施、設備等相關資料及物品。

鐵路機構應根據前一年度之事故及異常事件檢討結果，於每年第一季結束前，向交通部提出當年度安全管理報告；其報告內容應包括下列事項：

- 一、鐵路機構營運之安全理念及目標。
- 二、安全管理之組織架構及實施方式。
- 三、為確保及提升營運安全所採取或擬採取之措施。
- 四、事故與異常事件之檢討及預防措施。
- 五、其他與營運安全有關之重要事項。」

(七)第 62 條 (鐵路事故損害賠償責任)：「鐵路機構因行車及其他事故致人死亡、傷害或財物毀損喪失時，負損害賠償責任。前項鐵路行車及其他事故之發生，如能證明非由於鐵路機構之過失者，對於人之死亡或傷害，仍應酌給卹金或醫藥補助費。但事故之發生係出於受害人之故意或過失行為者，不在此限。前二項損害賠償、卹金或醫藥補助費發給基準、方式及其他相關事項之辦法，由交通部定之。」

五、網路「黃牛」造成鐵路運輸業經營環境相當困擾，也形成社會大眾撻伐之對象，請問現行鐵路法第65 條對「黃牛」罰則之規定為何？重罰是否合理，其理由為何？

擬答：

第 65 條 (罰則)：「購買車票加價出售或換取不正利益圖利者，按車票張數，處每張車票價格之五倍至三十倍罰鍰。加價出售車票或取票憑證圖利者，亦同。

以不正方法將虛偽資料或不正指令輸入電腦或其相關設備而購買車票、取得訂票或取票憑證者，處五年以下有期徒刑或科或併科新臺幣三百萬元以下罰金。」

六、依據鐵路法規定，鐵路機構應根據前一年度之事故及異常事件檢討結果，於每年第一季向交通部提出當年度安全管理報告，請問該報告應包括那些事項？

擬答：

(一)依鐵路法第 56-5 條第 3 項規定，鐵路機構應根據前一年度之事故及異常事件檢討結果，於每年第一季結束前，向交通部提出當年度安全管理報告；其報告內容應包括下列事項：

- 1.鐵路機構營運之安全理念及目標。
- 2.安全管理之組織架構及實施方式。
- 3.為確保及提升營運安全所採取或擬採取之措施。
- 4.事故與異常事件之檢討及預防措施。
- 5.其他與營運安全有關之重要事項。

(二)事故調查報告內容如下：事故發生時，有關站長應即綜合有關資料，按下列事項，以緊急電話 (包括調度電話) 急報該管

調度所，遇電力系統受損或須緊急斷電時，並應摘要急報該管電力調配室，復原時亦同：

- 1.發生時間：年、月、日、時、分。
- 2.發生地點：站內為股道、轉轍器編號；站外為上、下行或東、西正線公里、公尺處。
- 3.車次、機車號碼、現車輛數、換算順數。
- 4.天候：晴、陰、霧、小雨、大雨。
- 5.發生原因判斷。
- 6.死傷：本路人員、本路旅客、及公路車輛上人員等死亡及輕重傷人數。
- 7.行車受阻或中斷：站內為正線或副正線，站外為上、下行或東、西正線。
- 8.有關機車、車輛部分：
 - (1)事故車輛之編組順位、車種及空車車數。
 - (2)傾覆輛數、車種、空重及傾覆方向、斜度、有無妨礙鄰線等。
 - (3)出軌輛數、軸數、車種、空重及斜度，有無妨礙鄰線等。
 - (4)損壞程度：大破或小破、是否堆疊，並估量能否運轉。
- 9.有關路線部分：
 - (1)路線、轉轍器等損害情形。
 - (2)路塹崩塌、路線被埋沒長度及厚度。
 - (3)路堤路線被沖失長度、深度、流水已否停止。
 - (4)路線被水淹沒長度、深度、水勢已否消退。
 - (5)路基下沉長度、深度。
 - (6)橋墩、橋樑有否傾斜、橋頭沖失情形、水位暴漲程度。
- 10.有關電力設備部分 (註明電桿號碼)：
 - (1)電車線損壞情形。
 - (2)路線旁地線、迴流線及變壓器等損壞情形。
 - (3)電桿、門型架等損壞情形。
 - (4)號誌、電訊 (包括電纜) 設備損壞情形。
- 11.有關平交道部分：
 - (1)警報裝置有無失靈，有無證人。
 - (2)遮斷器有無降下，或損壞，有無證人。
 - (3)公路車輛：車種、空重 (所裝載貨物)，牌照號碼、車主、駕駛人及所屬機構等。
 - (4)公路車輛損壞情形及停留位置，有無妨礙路線及行車。
- 12.在中途發生事故時，列車乘務員 (單純路線，或電車線故障時，包括工務、電務保養人員)，應按前項規定，向調度員或站長急報。事故現場各單位人員向所屬單位通報或請示，不得阻延本條第一、二項急報之通話。
- 13.接獲前條急報之調度所，應即衡量搶修、運輸、急救及防護等需要，命令有關段、站、所、室出動。
- 14.有關單位接獲前條命令時，應即出動，並將時間報告調度所。
- 15.調度所依據前條急報並命令出動搶修之同時，應即轉報調度總所。
- 16.行控室各類調度員，應視情況需要，分別通報本局有關主管課，轉報所屬主管處。
- 17.綜合調度所應視情況需要，指令該調度機構所轄區以外之區段支援搶修。

七、媒體報載經統計我國鐵路平交道近六年來，造成330 人死亡及204 人受傷，為維鐵路運輸安全，針對鐵路法第62 條規定一直有所爭議與諸多討論，其爭論鐵路機構對於故意闖越或跨越軌道者應不應該給付撫卹金及醫藥費有不同看法，請問該條文現行規定為何？是否有修法之需要，理由為何？

擬答：

第 62 條 (鐵路事故損害賠償責任)：「鐵路機構因行車及其他事故致人死亡、傷害或財物毀損喪失時，負損害賠償責任。前項鐵路行車及其他事故之發生，如能證明非由於鐵路機構之過失者，對於人之死亡或傷害，仍應酌給卹金或醫藥補助費。但事故之發生係出於受害人之故意或過失行為者，不在此限。前二項損害賠償、卹金或醫藥補助費發給基準、方式及其他相關事項之辦法，由交通部定之。」

選擇題

- (D)01.企業內部電腦系統能整合企業活動，包括財務、會計、物流及生產功能等，此為何種系統？ (A)顧客關係管理(CRM) (B)電子資料交換(EDI) (C)供應鏈(SCM) (D)企業資源規劃(ERP)
- (A)02.下列對「豐田生產系統」的描述何者錯誤？ (A)為一管理資訊系統 (B)核心觀念為即時生產(just-in-time production) (C)以平準化的觀念進行生產規劃 (D)以看板(kanban)為資訊傳遞機制
- (B)03.平衡計分卡方法(balance scorecard approach)的主要用途是：(A)利用財務槓桿平衡企業資產 (B)從不同構面評量組織績效 (C)評估整體產業環境之優勢與劣勢 (D)提供客觀的人員考核標準
- (C)04.某公司即將轉型為事業部組織，以下何者是關於事業部組織結構的敘述？ (A)粗略的部門，較大的控制幅度 (B)專業分工的成本節省優勢，依工作的相似性，將員工分組 (C)注重結果，部門管理者對其產品與服務負責 (D)具多變性和彈性，沒有固定的組織層級來阻礙決策或行動的速度
- (D)05.Hersey-Blanchard 提出的領導理論中，領導模式要如何選擇尚端視員工的成熟度而定，如果員工有能力但沒有意願時，應採取下列那種類型的領導模式？ (A)告知型 (B)授權型 (C)推銷型 (D)參與型
- (D)06.馬克斯·韋伯(Max Weber)在十九世紀發展出一套權威結構與關係的理論，並以官僚體制(bureaucracy)描述他理想中的組織形式，以下何者不是官僚體制的特性？ (A)專業分工 (B)具有詳細規範 (C)不循私 (D)以人為中心的
- (B)07.關於績效評量的敘述，下列何者有誤？ (A)績效評估又稱考績 (B)配對比較法可節省人力成本與時間成本，適用於員工人數較多的組織 (C)工作標準法的評估項目較為精確，但工作標準不易制定 (D)績效評估的功能是鼓勵優秀人員，警惕怠惰人員
- (D)08.管理者為衡量員工的工作績效，設計每天處理文件數、每月推銷員拜訪顧客數等指標，這種觀點偏重控制，比較欠缺激勵性。你認為下列哪種衡量指標比較能夠融合控制和激勵兩種觀點在一起？ (A)每月業績 (B)良率 (C)每月業績成長率 (D)既設目標達成率
- (D)09.繪製各項預排工作及實際已完成進度，以便看出實際進度與預定進度差異的生產進度控制圖稱為： (A)泰勒圖 (B)網路要徑圖 (C)特性要因圖 (D)甘特圖
- (C)10.何者不是「兩因素理論(two-factor-theory)」中提升工作滿足感的內在因子？ (A)升遷 (B)挑戰機會 (C)人際關係 (D)責任
- (A)11.何種財務比率可用來衡量企業的安定力？ (A)自有資本比率 (B)固定資產週轉率 (C)應收帳款週轉率 (D)總資產週轉率
- (D)12.管理者在工作區域中直接與員工進行互動的「走動式管理」是屬於何種控制類型？ (A)事前控制，預測問題 (B)平行控制，防患於未然 (C)事後控制，問題發生後予以矯正 (D)即時控制，在問題擴大前加以導正
- (B)13.有關 Hofstede 的國家文化構面之敘述，下列何者錯誤？ (A)權力距離 (B)人權導向 (C)生活的質與量 (D)對不確定的

趨避

- (C)14.下列關於激勵理論的敘述何者有誤？ (A)目標設定理論認為設定困難的目標可以達到激勵的效果 (B)根據增強理論，個人的行為是其結果的函數，真正控制人們行為的是增強物(reinforcers) (C)工作設計理論的重點在於縮小工作範圍與專業化 (D)期望理論的關鍵在於瞭解個人目標，以及努力、績效、獎賞、個人目標滿足之間的關聯性
- (A)15.當公司增加員工所執行的任務外，也增加員工對於工作的控制程度，則這種作法是： (A)工作豐富化 (B)工作擴大化 (C)工作輪調 (D)工作專業化
- (C)16.不同的學者主張的需求內涵各有不同，麥克林蘭(McClelland)認為人們工作的主要動機來自後天的需求，並主張能夠激勵員工的是要滿足三項主要需求，請問下列三項需求何者正確？ (A)成就、權力、金錢 (B)成就、地位、金錢 (C)成就、權力、歸屬 (D)金錢、權力、歸屬
- (A)17.「運用外部的比較標準，來衡量本身目前的情況，據以發現其他人或組織的優點，並思考如何將這些優點運用到本身的工作中。」以上敘述係指何種規劃技巧？ (A)標竿分析法(Benchmarking) (B)腦力激盪法(Brainstorming) (C)情境規劃法(Scenario Planning) (D)SWOT分析法(SWOT Analysis)
- (D)18.在大型企業或政府部門都容易看到機械式組織，請問關於機械式組織的描述，下列何者錯誤？ (A)強調高度的專業分工 (B)具有清楚的指揮鏈 (C)傾向中央集權 (D)具有跨功能的團隊
- (D)19.波士頓公司發展 BCG 矩陣，幫助企業得知策略意涵並且幫助制定策略，請問企業在那一種事業別，宜採用出售或清算策略？又在何種事業別適合採用收割策略？請依據策略出現的順序，選擇出正確的答案： (A)金牛事業、明星事業 (B)問題事業、金牛事業 (C)狗事業、明星事業 (D)狗事業、金牛事業
- (A)20.「應用於整個組織及建立組織全面性目標」的一種計畫，對企業目標達成非常重要，請問這是屬於下列那一種計畫？ (A)策略性計畫 (B)操作性計畫 (C)部門計畫 (D)短期計畫
- (A)21.現金對企業的營運非常重要，請問企業將資產轉換為現金的難易程度稱為： (A)流動性 (B)獲利性 (C)成長性 (D)週轉性
- (A)22.根據 Anderson 的「長尾理論(Long Tail Theory)」，透過互聯互享之特性，使網路發揮篩選功能，而將商機從熱門商品轉至利基商品的力量為何？(A)連結供給與需求(B)生產工具大眾化(C)配銷工具大眾化(D)行銷工具客製化
- (B)23.企業利用借貸資金來擴張營運，只要借貸後所獲得的利潤超過所借貸的資金，並且能夠擴張信用，這些對企業是有利的，請問此時企業發揮了那種財務作用？ (A)週轉作用 (B)槓桿作用 (C)流動作用 (D)成長作用
- (C)24.「靜海行船」的環境就像日漸消失的綠洲一般，已經非常少見，面對現今「急流泛舟」的變革過程所描述的環境特性，最接近下列那一種情境？ (A)周延性 (B)確定性 (C)不確定性 (D)循環性
- (A)25.廠商可以利用網路行銷、電話行銷以及電視行銷等方式，直接和消費者聯繫溝通，請問這些是屬於那一種通路結構？ (A)零階通路 (B)一階通路 (C)二階通路 (D)三階通路

- (B)26.下列何者非為轉換型領導 (transformational leadership) 的領導者所具有的特徵？ (A)領導者會提供組織願景與使命感 (B)領導者主要以獎勵或罰則來提升士氣 (C)領導者通常具有一定的個人魅力 (D)領導者會給予員工個別關懷與支持
- (C)27.顧客持有悠遊卡，在搭乘捷運後直接轉搭公共汽車，則公車的票價會予以折扣，請問這種定價方法稱為： (A)刮脂定價法 (B)滲透定價法 (C)組合 (配套) 定價法 (D)副產品定價法
- (C)28.在觀光熱季時，一些景點的旅館及民宿紛紛提高住宿的價格，請問這是那一種定價方法？ (A)競爭導向定價法 (B)成本導向定價法 (C)顧客導向定價法 (D)生存導向定價法
- (B)29.下列何者不是有效控制系統的特性？ (A)適當的控制重心 (B)單一標準的控制設計 (C)良好的資訊品質 (D)高度的成本效益
- (D)30.下列對中小企業的陳述，何者錯誤？ (A)可用資源有限 (B)具有較大的應變彈性 (C)具有創新活力 (D)具有水平式擴張成長能力
- (B)31.下列何者不是改善溝通障礙的有效方法？ (A)主動傾聽 (B)儘量使用專業術語 (C)開放心胸 (D)善用回饋技巧
- (D)32.那一種領導行為的型態會傾向「給予員工決策上的完全自由，並讓員工自由地選擇完成工作的方法」？ (A)專制型態 (B)民主諮詢型態 (C)民主參與型態 (D)放任型態
- (C)33.根據雙因子理論，下列那一個因素不是激勵因子？ (A)成就感 (B)升遷 (C)薪酬 (D)工作挑戰
- (D)34.企業在從事長期投資時，評估投資案的可行性及衡量風險的程序與方法稱為？ (A)風險管理 (B)長期融資決策 (C)營運資金管理 (D)資本預算決策
- (B)35.下列那一項對於「有限理性決策」的描述錯誤？ (A)資訊往往是不足夠的 (B)我們至少知道所追求目標間的替換關係 (C)我們是追求滿意解 (D)我們只在有限的方案中抉擇
- (C)36.有關 Barnard 的權威接受論 (acceptance theory of authority) 之敘述，下列何者錯誤？ (A)部屬了解命令內容 (B)部屬有能力執行 (C)命令與部屬個人目標一致 (D)命令不違背部屬個人利益
- (B)37.請問法拉利車廠專賣跑車的競爭策略為何？ (A)低成本策略 (cost leadership strategy) (B)集中差異化策略 (focus differentiation strategy) (C)差異化策略 (differentiation strategy) (D)集中低成本策略 (focus cost leadership strategy)
- (D)38.工作專業化的觀念主要是來自於下列那一種觀念？ (A)規劃 (B)組織 (C)控制 (D)分工
- (C)39.當管理者代表公司去為一家新開的店面剪綵時，他是在扮演什麼角色？ (A)領導者 (Leader) (B)創業家 (Entrepreneurs) (C)頭臉人物 (Figurehead Role) (D)監控者 (Monitor)
- (C)40.下列那一種財務比率常用來衡量企業財務槓桿的運用程度？ (A)投資報酬率 (B)邊際利潤率 (C)負債比率 (D)總資產週轉率
- (B)41.對於各項生產資源的取得與運用所制定的時間表，稱為： (A)製程規劃 (B)排程 (C)單元布置 (D)產能規劃
- (D)42.同一位服務人員對於不同顧客所提供的服務可能有很大不同，這是指服務的什麼特性？ (A)不可分離性 (Inseparability) (B)易消逝性 (Perishability) (C)無形性 (Intangibility) (D)易變性 (Variability)
- (B)43.對於管理者應具備的能力而言，「看懂財務報表」是一種什麼能力？ (A)觀念化能力 (B)技術能力 (C)人際關係能力 (D)政治能力
- (D)44.在策略管理中，有關 BCG model 公司組合矩陣的陳述，下列何者正確？ (A)該矩陣模式的兩軸分別代表市場占有率及市場獲利率 (B)「問號」 (question marks) 代表市場占有率低，故沒有任何獲利能力 (C)「金牛」 (cash cow) 代表市場占有率高，且未來的市場潛力大 (D)「明星」 (stars) 代表市場占有率高，且市場持續擴張
- (B)45.下列何者不是葡萄藤溝通 (Grapevine) 的特性？ (A)在組織中無所不在 (B)往往是循著組織層級來進行溝通 (C)不受正式的組織程序與規範所限制 (D)傳播速度很快
- (A)46.下列對於企業組織中，「控制 (control)」功能的敘述何者錯誤？ (A)需以單一標準進行 (B)需考量組織文化 (C)正確及時的資訊為先決條件 (D)需考量組織中的職位和階層
- (C)082.下列何者不是規劃的主要理由？(A)指引組織未來的方向(B)降低環境變化的衝擊(C)充分利用多餘的資源(D)設定組織控制的標準
- (A)47.林經理是董事長的女婿，多年來表現的非常稱職，最近將被擢昇為副總經理，他在組織所擁有的權力應屬於 French and Raven(1960)所提出的何種權力來源？(A)法定權(B)獎賞權(C)專家權(D)參照權
- (A)48.下列何項法律旨在規範公平競爭的市場環境，防止企業聯合進行壟斷？ (A)反托拉斯法 (B)海商法 (C)勞動基準法 (D)消費者保護法
- (C)49.根據 Maslow 需求層級理論，主管重視部屬意見與參與，能滿足部屬的何種需求？(A)生理需求(B)社會需求(C)尊重需求 (D)自我實現需求
- (C)50.下列關於領導的理論概念，何者正確？(A)管理者的領導行為是因其職位所賦予的參考權(B)領導特質理論強調領導者的領導風格來自於其個人特質(C)Fiedler 的權變領導模式強調關係導向的領導方式在中度控制的情境下，領導效能較高(D)魅力領導強調無為而治，只要發揮個人魅力即可達成領導效能
- (B)51.組織設計不受限於水平式、垂直式或公司內外界線的限制，以消除公司與顧客及供應商之間的藩籬，通常包含兩種類型：虛擬組織與網路組織。此種組織設計被稱為？ (A)矩陣式組織 (Matrix Organization) (B)無疆界組織 (Boundaryless Organization) (C)團隊結構 (Team Structures) (D)學習型組織 (Learning Organization)
- (D)52.「企業文化」比較偏向是一種： (A)外部控制 (B)機械控制 (C)科層體制控制 (D)有機控制
- (D)53.建置及時生產(JIT)系統，在生產程序中特別強調以下因素才能成功，何者為非？(A)縮短物料需求的前置時間(B)注重預防性維修(C)注重降低設備整備(Set up)的時間及成本品質之持續改善(D)提高產能以大量生產
- (A)54.決策程序的第一步驟為何？ (A)確認問題 (B)確認決策的標準 (C)評估解決方案 (D)選擇解決方案(B)091.現代企業組織就是為了實現管理目的，將企業資源進行重組與重置，採用新的管理方式和方法，新的組織結構和比例關係，使企業發揮更大效益的創新活動，此組織活動稱為下列何者？(A)組織創新(B)組織再造(C)賦權(Empowerment)(D)組織變革
- (D)55.「網路下載 MP3 的行為，對我們唱片公司新片的營收有顯著的影響。」請問本論點之分析應該放在 SWOT 分析的那一部分？ (A)優勢 (strength) (B)劣勢 (weakness) (C)機會 (opportunity) (D)威脅 (threat)
- (C)56.高階主管最應具備下列何種之管理技能？ (A)投資能力 (B)技術能力 (C)概念化能力 (D)執行能力

申論題

一、控制程序包括那些步驟？其內涵為何？

擬答：

控制程序 (control process) 包括三步驟：衡量實際績效、將實際績效與標準相比較、採取管理行動以修正偏差或不合適的標準。

(一) 衡量 (Measurement)：為瞭解實際績效為何，管理者必須獲得工作相關的資訊，所以，控制的第一步就是衡量。

1. 建立績效評估的標準：企業常用指標有關鍵績效指標 (Key Performance Indicator; KPI) 來衡量績效，可以和企業管理辦法結合，降低營運成本，提升管理效能。

2. 衡量實際績效：管理者要求組織各部門，提供每週、每日或每個月的量化數據報告 (相關 KPI 值)，然後檢視各部門表現情況，以隨時瞭解各部門是否按目標或偏離目標。

(二) 比較：經由比較『實際績效』與『相關之 KPI 指標值』後，若發現兩者有差距，管理者必須找出問題，並深入探究問題的成因。

(三) 行動：可以採取兩種不同方式。

1. 『由上而下』控制方式：由管理者以自身的職權，要求員工改善一些偏差行為。

2. 『由下而上』控制方式：由員工參與改善，共同制度或討論改變偏差行為的控制方式。

六、(一) 現代企業一般是以追求利潤最大化為目標，但社會亦逐漸認為企業對社會有相當之社會責任，試問何謂企業之社會責任？

(二) 一般而言，企業之社會責任包含四個內涵層次，請逐項說明並闡釋其意涵。

(三) 再者，請依不同受益人之觀點分類，來說明企業之社會責任包含那些項目，並請舉例說明之。

(四) 企業面對社會責任之反應策略有那些，請申述並舉例說明之。

擬答：

(一) 除了法律與經濟規範以外，企業所負的義務。

(二) 1. 企業經濟責任：

- (1) 提供各種需求的滿足。
- (2) 提升人類生活水準。
- (3) 為股東創造最大利潤。

2. 企業法律責任：

- (1) 在追求利潤的同時必須遵守法律的約束。
- (2) 觸犯法律時必須負起法律責任。

3. 企業倫理責任：

- (1) 對於法律未規範或界於法律邊緣地帶的事務也必須遵守倫理道德及社會秩序。
- (2) 不可違反社會道德信念。
- (3) 不可違反公共秩序和善良風俗。

4. 企業自我裁量的責任 (discretionary responsibilities)：

- (1) 企業自行判斷。
- (2) 自我實踐的範圍，來自企業自由裁量，例如：社會利益。

(三) 其強調企業應該做一個有責任道德的『社會人』，企業除了追求利潤最大化的目標之外，也應包含：

1. 員工滿意度：定期瞭解員工的需要和其對公司環境 (包括硬環境與軟環境) 的滿意程度，從而建立有助於員工為公司目標盡力的氛圍，是公司的決策者在執行社會責任必須要考慮的問題。
2. 維護客戶權益。
3. 維護當地社區居民的權益等為目標。

(四) 1. 社會障礙 (Social Obstruction)：盡可能去逃避各種的社會責任，僅會有限度的遵循法律與經濟責任。

2. 社會義務 (Social Obligation)：企業有義務滿足特定的經濟和法律責任，企業必須從事某些社會行為。

3. 社會回應 (Social Response)：指公司為回應社會的重要需求，而做出某些社會活動。

4. 社會貢獻 (Social Contribution)：公司主動參與解決社會的各項問題。

三、「管理 (management)」係管理者從事協調活動，使組織的工作目標能透過他人的努力有效率 (efficiency) 與有效能 (effectiveness) 完成的過程。管理者從事管理的工作包括規劃 (planning)、組織 (organizing)、領導 (leading) 與控制 (controlling)。請說明：

(一) 何謂「效率」與「效能」？兩者主要差異為何？

(二) 管理者為何要從事「規劃」工作？

擬答：

(一) 效率 (Efficiency)：用最少的投入換得最大的產出，因為組織資源有限，必須在有限的資源限制下，盡可能讓資源效果最大化，不浪費任何一分資源，因此也有人稱效率為把事情做對 (Do the Things Right)。

效能 (Effectiveness)：是否達成原訂的目標。當組織有效率的做事當然很好，但是若是偏離了組織原訂的目標，反而得不償失，因此組織做的事情必須有利於目標的達成，所以被稱為作對的事 (Do the Right Things)。

這兩個準則對於組織的發展都非常重要，尤其當兩者必須取其一的時候，管理大師 Peter Drucker 告訴我們效能會比效率重要。

茲將兩者比較如下表呈現：

	效率	效能
別稱	Efficiency	Effectiveness
定義	用最少的投入換得最大產出	達成原訂的目標
衡量方式	產出/投入	目標達成率
重點	過程	目標
目的	把事情做對	做對的事情

(二) 規劃 (Planning)：又可稱為策略規劃 (Strategic Planning)，係指設定適當的組織目標 (goals)，使其達成目標，而進行組織內部資源之分配。或者更詳細的定義為：決定組織目標、建立達成目標之整體策略及發展全面性的計畫體系。

為管理功能的首要功能，也可說是後面其他功能的基礎，規劃設定好之後，組織、領導、控制才能依先後順序如期實行，管理工作才能夠順利推行，Robbins & Coulter 提出規劃的重要性：

目的(功能)	內容
指出未來組織發展方向	有規劃就可以讓管理者及員工知道未來組織該往哪個方向走，以及該如何讓組織可以在該條路上走的更穩，讓組織成員能夠產生一致且明確的目標。
降低資源浪費	有規劃就會有方向，可以降低組織 try & error 的時間及成本的浪費，提昇組織運作的效率。
降低變革帶來的衝擊	規劃並不能夠完全消除變革，但是卻因為有作規劃，所以可以預先知道大概未來會有什麼變革產生，降低對組織造成的影響。
提供控制的標準	規劃與控制是一體兩面的管理功能，規劃是因為控制而生，因為規劃是設定目標及計畫，而控制是考核目標及計畫是否確實如期完成，以及分析跟預期的差距，作為再規劃的基礎。

四、角色衝突 (Role Conflict) 是組織內常見的一種現象。試說明常見的角色衝突包括那些類型，以及其個別的內涵為何？

擬答：

(一) 衝突 (Conflict)：雙方由於共同使用相同的資源、認知的差異及個性上的差異，使得彼此對於意見和作法有所出入產生之對立。

(二)角色(Role): Katz & Kahn(1966)認為角色係指針對特定任務需求發展出的某既定位置的個體，所表現的特定行為形式，一般來說，角色係指個體在社會中所擔任的身分，所期望的行為表現。例如學生就應該讀書、企業家應該好好經營公司等等。

(三)角色衝突，則代表個體擔任社會所期望的角色時所面對的衝突，主要有以下幾種：

角色衝突類型	內容
角色間衝突 (Interpersonal Conflict)	個體扮演多項角色，但不同角色之間產生的衝突。通常講的角色衝突為角色間衝突。
角色內衝突 (Intrarole Conflict)	擔任同一角色，但不同來源的要求所產生的衝突，例如要馬兒跑，又要馬兒不吃草。
來源衝突 (Intrasender Conflict)	同一個資訊傳遞者，傳遞給角色的資訊變動次數過多，讓角色不知如何行動，例如朝令夕改。
個人本身與角色的衝突	所要扮演的角色與個人需求或意願不符。
角色過度負荷 (Role Overload)	他人對該名角色期望超越個體所能負荷的程度。

五、請回答下列問題：

(一)何謂非正式組織(informal organization)？

(二)非正式組織的正功能(優點)為何？非正式組織的反功能(缺點)為何？

擬答：

(一)非正式組織是指在正式組織中，因志趣相投或共同需要而經常一起聚會的一群人。這群人在一起並非經過有計畫的發起，也不屬於聘僱關係，而是個人在日常生活中，日積月累凝聚而成。換言之，非正式組織是指非基於正式法令規章、組織章程、組織圖等正式程序，而是基於組織成員個人間的互動所形成的關係。

(二)非正式組織的優點如下：

優點	內容
促進矯正措施	讓管理者在發現組織問題必須做適當計畫與處理，並矯正管理者領導行為失誤。
促進成員合作	讓組織成員彼此間打破人際間隔閡，並共同為同一目標行動，並提高生產力
協助聯繫與溝通	彌補正式溝通的不足
滿足成員社會化需求	滿足組織成員對於社會關係建立之需求

(三)非正式組織的缺點如下：

缺點	內容
阻礙組織變革	非正式組織容易因為群體間的既存利益，而抗拒變革
破壞成員合作	成員之間因為彼此形成小群體，所以容易產生派系鬥爭或本位主義
容易形成小團體	成員基於人際間互動容易跟較熟悉的成員建立較良好關係
容易形成謠言管道	非正式組織由於人員頻繁溝通，消息輾轉傳遞，容易將組織中不正確或未證實的資訊傳遞出去

六、從顧客的觀點而言，何謂「服務品質 (service quality)」？Parasuraman、Zeithaml及Berry等三位學者，提出了那五個顧客用來衡量服務廠商服務品質的構面或向度 (dimensions)？請逐一列示並詳加申述之。

擬答：

(一)服務品質：當顧客認知到的服務超過期望時，則顧客認知到的是卓越的品質；當認知低於期望時，則顧客無法接受所提供的服務品質；當期望被認知所確認時，則服務品質是令人滿意的。

(二)1.可靠性：代表可靠地與正確地執行已承諾的服務之能力。可信賴的服務績效是顧客的期望，意謂著每一次均能準時地、一致地、無失誤地完成服務工作。

2.回應性：代表協助顧客與提供立即服務之意願。讓顧客等待會造成不必要之負面認知；當服務失敗發生時，秉持著專業精神迅速地恢復服務則可造成非常正面的品質認知。例如在誤點的班機上提供補償的飲料，可以使一些顧客潛在的不滿經驗轉成難忘的回憶。

3.確實性：代表員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力。其特徵包括：執行服務的能力、對顧客應有的禮貌與尊重、與顧客有效地溝通以及時時考量顧客之最佳利益的態度。

4.關懷性：代表提供顧客個人化關心之能力。此構面之特徵包括：平易近人、敏感度高、以及盡力地瞭解顧客的需要。

5.有形性：代表實際的設施、設備、員工、以及外在溝通資料。周遭實體的狀態是對顧客表示關心的外顯證明。這個構面也牽涉到服務提供中其他顧客所建立的部分。

七、組織中良好的溝通管理，首先必須從了解溝通的障礙，以及克服溝通的障礙來著手。溝通的障礙分別來自組織與個人。組織的溝通障礙包括來自專業化、組織層級、組織地位、及目標差異。請解釋說明來自個人的溝通障礙包括哪五種？

擬答：

(一)人際溝通：意指人與人之間的意念傳達與瞭解。

(二)Robbins & Coulter提出人際溝通可能遇到的障礙(Barriers)：

溝通障礙	內容
過濾 (Filtering)	為了討好收訊者而只傳遞他們想聽的資訊。尤其當組織層級越多且較制式化，則容易有過濾問題，例如報喜不報憂。
選擇性知覺 (Selective Perception)	個體會潛意識的根據自己背景、態度、價值觀等準則選擇性的吸收，並解釋任何訊息，例如若個體認為炸的食物都是垃圾食物，則他可能會反對任何炸的東西。
情緒(Emotions)	情緒波動容易造成個體無法以客觀的角度判斷資訊。例如男女朋友吵架所說的話語。
資訊過載 (Information Overload)	資訊來得太快且太多，讓個體一時間無法全部處理，因此會將某些事情延後處理，例如科技公司的經理 email 可能一天有好幾百封，但不可能一天全部看完。
防禦性 (Defensives)	當收訊者感受到威脅性、攻擊性，則個體傾向質疑他人的訊息，並不會客觀解讀。例如警察口氣不好取締攤商，攤商質疑警察濫用公權。
語言 (Language)	各行各業用的專業術語、行話都有可能影響溝通，甚至不同年齡、文化環境、教育程度的人針對相同的語言會有不同解讀。
國家文化 (National Culture)	係指不同國家人民所共享的價值觀與信念，因此不同國家，文化也不同，例如亞洲人工作時間較長、歐洲人較喜愛休閒。