

**中華民國人壽保險管理學會**  
**104 年度春季壽險管理人員暨核保理賠人員測驗**  
**科目：管理與資訊**

**試 場 規 則**

- 一、 每科測驗時間為 100 分鐘；遲到 15 分鐘到場者，不准應考；考試 30 分鐘後始准離開考場，否則視同缺考。
- 二、 應考人憑身分證件（限用中華民國身分證、有效期間內之駕駛執照、護照正本、附有相片之健保 IC 卡、外僑永久居留證或外籍、大陸配偶領有長期居留證件）及准考證入場，並置於桌角前方，以備核對，無身分證件或持未附有照片的證件者，不得入場考試。
- 三、 應考人應依准考證上所載之場次及試場座號對號入座，每節考試座位不一定相同，請詳閱試場公布之座次表，否則視同缺考。
- 四、 應考人之書籍文件應放置於試場前後方或指定場所，不得置於抽屜中、桌椅下、座位旁或隨身攜帶，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。
- 五、 各科考題皆為選擇題，請自備原子筆、2B 鉛筆、修正帶及橡皮擦應試作答。禁止攜帶參加測驗證件、文具以外之物品進入試場，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。
- 六、 測驗進行時，應考人禁止左顧右盼、使用電子通訊設備、交談等，企圖舞弊之情事；並請將行動電話等相關電子通訊器材關機，否則以違規論並以 0 分計算該次測驗成績。
- 七、 答案卡上不得出現任何與作答無關之註記，否則視同缺考。
- 八、 只繳回答案卡，若應考人需該堂考科考試證明，請監考人員於准考證上蓋到考證明，另試題卷請考生自行保留。
- 九、 應考人如有疑問（如試題印刷不清等情形），應舉手表示，待監考人員近身時方可提出。
- 十、 壽險數學、會計與經濟、壽險財務管理等三科目，可攜帶簡易型計算機，其他科目則不得攜帶計算機入場，否則以違規論並以 0 分計算該堂測驗成績。

※天災注意事項：若遇非人為因素(如颱風)之事件，則依政府機關公布之停班停課訊息為準，若臺北市/新北市、臺中市、高雄市其中只要任一市停班停課，則各區當次測驗隨之順延，當次測驗其他相關事宜，請以學會網站公布之訊息為準。

壹、 單選題：(50 題，每題 1.6 分，共計 80 分，答錯不倒扣)

1. 下列敘述何者有誤？
  - (A) 對公司「所有權」之代表機構，如股東會、董事會的管理，稱之為「公司治理」
  - (B) 「公司治理」通常涉及專業經理人員之專業技能、人性技能、及決策技能
  - (C) 所謂「企業管理」好，是指公司「所有權」管理好及「管理權」運作好
  - (D) 對公司「管理權」的運作管理，俗稱公司「內部管理」，是指包括「策略管理」，「控制管理」在內等四層管理活動
  
2. 下列敘述何者有誤？
  - (A) 一個管理控制系統是由「組織結構」和「控制程序」所構成
  - (B) 「控制」本身就應包含工作目標工作方案
  - (C) 企業經營中最直接有效的控制方式為財務控制
  - (D) 企業管理體系可視為一個自動調整控制系統
  
3. 下列敘述何者正確？
  - (A) 人員推銷較具彈性但較不完整且較不具選擇性
  - (B) 人員銷售最主要的缺點是不易評估績效
  - (C) 廣告的功能有情報性、說服性及生產性三大類
  - (D) 廣告的唯一目標是創造銷售
  
4. 下列敘述何者有誤？
  - (A) 決策樹法的重心是在第一個決策
  - (B) 序列決策法是重視每一個決策
  - (C) 序列決策法的後一步決策必須以前一步驟之新證據來驗證
  - (D) 序列決策法適用於主管晉升，但不適用於製藥廠推介新商品上市之決策
  
5. 有關研究發展，下列敘述何者有誤？
  - (A) 研究發展支出在理論上應屬「費用」
  - (B) 研究發展經費支出，具高度的風險性
  - (C) 設立整體研究發展經費預算時，首先必須配合企業的產品市場策略
  - (D) 研究發展是一種具有「有形的成本」但「潛在（無形）的利益」的奇特活動

6. 有關創造力之開發，下列敘述何者有誤？
- (A) 自信心與肯用心是個人創造力開發之要件
  - (B) 認識「文化障礙」及「認知障礙」，有益於創造力的開發
  - (C) 盤尼西林 (Penicillin) 的發現是因為克服「認知障礙」，也是「觸類旁通」的佳例
  - (D) 改變問題特性，無益於增加創造力
7. 銷售導向的哲學
- (A) 是以創造顧客利益與顧客滿足為前提
  - (B) 設法將產品推銷給顧客之活動，成為公司領導部門最關切的工作
  - (C) 不常有強迫性及欺騙性手段，哄騙顧客購買
  - (D) 認為不必考慮顧客之心理差異
8. 陳定國認為管理程序包括「管理五功能」及「共同三因素」，其中「共同三因素」是指
- (A) 決策、協調、創新運用
  - (B) 決策、指導、研究發展
  - (C) 決策、協調、資訊運用
  - (D) 決策、協調、資源運用
9. 一般使用低價策略狀況為
- (A) 市場需要彈性小
  - (B) 使競爭者無利可圖，知難而退
  - (C) 榨取可榨之顧客資金
  - (D) 產品具有獨特性質，不虞其他競爭產品之直接威脅
10. 有關品牌策略，下列敘述何者有誤？
- (A) 品牌乃大量推銷及店頭購買點推銷所不可缺乏之條件
  - (B) 單一家族品牌所推出新產品的單位成本必然較高
  - (C) 採取多品牌策略的理由之一是「網住購買者」
  - (D) 採取品牌延伸策略的場合之一，是推出同品質但較簡略外型之廉價的耐用品

11. 有關計劃的「結構性」，下列敘述何者有誤？
- (A) 所謂「結構」，是指通常有許多因素與思考的對象相互關聯
  - (B) 一個周全的計劃過程，本身含有許多相關的次級計劃過程
  - (C) 長期計劃必然包括整體計劃
  - (D) 各部門各階層的主管人員投入，才能把最終的計劃書做好
12. 下列有關運用委員會的敘述，何者有誤？
- (A) 為集思廣益，並預防權力集中
  - (B) 需要快速決斷的事件，最好能用委員會方式來做
  - (C) 有利傳達訊息
  - (D) 會有分散責任心的缺點
13. 有關工作分析之方法，下列敘述何者有誤？
- (A) 調查資料分析法有便利之優點，是最通用的一種分析方法
  - (B) 實地分析方法需要有高度的訓練才能勝任
  - (C) 面談方法在面談時，應注意這是在交換意見，而不是在做工作分析
  - (D) 觀察方法中，「豐富的經驗」為工作分析人員必備的要件
14. 有關行銷策略，下列敘述何者有誤？
- (A) 作為核心策略的行銷手段，通常愈多愈好
  - (B) 一個公司所具有的差別優勢可能是創新優勢
  - (C) 公司的核心策略可能就是建立在差別優勢上
  - (D) 模仿競爭者可以作為一個公司的核心策略
15. 一個新專案投資是否有成功的希望，首先（第一步驟）應通過下列何者之檢定？
- (A) 風險分析（敏感性檢定）
  - (B) 利潤可行性研究
  - (C) 財務可行性研究
  - (D) 市場行銷可行性研究

16. 美國「科學管理之父」泰勒的《科學管理原則》(Principles of Scientific Management) 著作，曾提出管理的四原則。下列何者不屬其中？
- (A) 最佳動作之科學原則
  - (B) 工人選訓之科學原則
  - (C) 老闆-工人誠心合作及和諧之科學原則
  - (D) 環境及職位標準化之科學原則
17. 編訂有效預算必須有某些客觀要件方能充分發揮其效用，下列何者不屬於其中？
- (A) 最高主管之全力支持
  - (B) 重視研究發展
  - (C) 良好的情報資訊系統
  - (D) 須有健全的組織
18. 有關企業系統之特性，下列敘述何者有誤？
- (A) 有三種共同特性，即多樣性、互賴性、動態性
  - (B) 企業間相互依賴乃是「專門化」程度加深的結果
  - (C) 企業系統的不確定性及動態變化性可以消除
  - (D) 企業間的互賴關係，尚可能發生於研究發展的「創新」
19. 有關領導型態與領導作風，下列敘述何者有誤？
- (A) 領導作風是有效管理的「目標」不是「手段」
  - (B) 參與式之領導作風可提升決策品質，及提高自尊心和團結力量
  - (C) 參與式的管理者較獨裁式之管理者關切部屬的人性需求及能力
  - (D) 雙利型的領導作風是指追求「生產力」及「人情味」的極大化
20. 下列有關費堯的十四原則 (Fayol's 14 Management Principles) 中，「階層鏈鎖」原則之內容敘述，何者正確？
- (A) 實行目標管理之企業，才常用「骨幹」原理，追求效率
  - (B) 在事事講求秩序(手續)的機構，常用「跳板」原理
  - (C) 「跳板」原則較能快速溝通
  - (D) 水平單位間之協調現象，叫做「骨幹」原則

21. 研究發展策略的層面，若採攻擊性策略則顯示產品市場策略是
- (A) 分散多角化及產品發展
  - (B) 市場發展
  - (C) 市場發展及市場滲透
  - (D) 市場滲透
22. 有關編訂預算的人性行為面，下列何者不正確？
- (A) 預算標準應高低合宜
  - (B) 編訂預算應多讓部屬參與
  - (C) 設定方案及經費應是「由上而下」
  - (D) 企劃預算幕僚應是客觀性的智囊專家
23. 赫滋伯 (Herzberg) 所主張的激勵 (Motivator) 因素相當於馬斯洛 (Maslow) 之人類慾望階層的
- (A) 安全、尊嚴慾望
  - (B) 安全、社交慾望
  - (C) 社交、尊嚴慾望
  - (D) 尊嚴、自我實現慾望
24. 有關腦力激盪術 (Brainstorming) 與逐步激盪術 (Synectics) 之比較，下列敘述何者不正確？
- (A) 逐步激盪術使用的時間相對較長
  - (B) 逐步激盪術比腦力激盪術更正式化
  - (C) 腦力激盪術最有效力是用在解決簡單而確定的問題
  - (D) 腦力激盪術選擇熟悉成員 (專家) 相對很容易
25. 有關組織動態化，下列何者有誤？
- (A) 組織結構應朝向層級扁平化及部門溝通聯網化
  - (B) 應實施「目標管理-責任中心」體制之分權管理
  - (C) 使高層管理者從事百分之五十之例常決策
  - (D) 力求情報傳遞路徑的縮短與客觀報告制度的建立

26. 有關企劃的要素面，下列靜態性計畫文件，何者可說是「知識管理」的主題？
- (A) 辦事細則
  - (B) 公司章程
  - (C) 操作標準
  - (D) 作業程序
27. 評估比較備選對策時，下列之考慮何者有誤？
- (A) 必須先確定各對策應加考慮之相關限制因素
  - (B) 應用「滿意」原則和「緊要」原則協助決策者簡化思考過程
  - (C) 比較備選對策的階段，其氣氛乃是嚴肅挑剔
  - (D) 檢討「價值遞增原則」之實際運用，對比較備選方案甚有助益
28. 在 21 世紀競爭劇烈及顧客廣大的公司，以採取下列何種計畫法，是較為穩操勝券的選擇？
- (A) 財務導向計畫法
  - (B) 行銷導向計畫法
  - (C) 生產導向計畫法
  - (D) 發明導向計畫法
29. 諾貝爾獎得主艾克羅夫 (G. Akerlof) 證實，下列何者可能造成市場的逆選擇或不利選擇？
- (A) 負回饋
  - (B) 敏感性分析
  - (C) 差異化
  - (D) 不對稱資訊
30. 下列有關資訊委外的敘述，何者有誤？
- (A) 是一種獲得專門知識的方法
  - (B) 利用委外將分散式處理的企業文化變成集中式
  - (C) 不可能造成企業與自己的顧客或員工為敵
  - (D) 委外有利於企業的合併

31. 下列何者不屬於群組決策支援系統的特性？
- (A) 倚重網路，需要協調人員
  - (B) 解決非結構化決策問題
  - (C) 一定要求產生最佳方案
  - (D) 以討論管理和決策分析支援群體訂定決策
32. 知識管理 (KM) 中，IT 的角色主要是
- (A) 網路基礎建設，促成供應鏈
  - (B) 促成新知識的形成與合成
  - (C) 促成新的流程
  - (D) 擾亂科技、破壞科技
33. 分散式系統對於集中式系統來說，下列何者為其缺點？
- (A) 增加顯著成本
  - (B) 降低系統整體表現
  - (C) 系統本身規模較不具彈性
  - (D) 系統相對複雜許多，更難管理以及實作
34. 從階層式組織到網絡式組織所產生的差異，下列何者是正確的方向？
- (A) 從員工資產到員工成本
  - (B) 從風險管理到風險避免
  - (C) 從高度結構到鬆散結構
  - (D) 從委派領導到管理
35. 下列有關物件導向 (Object Oriented) 程式設計的描述，何者有誤？
- (A) 是站在人性化的觀點，思考程式的邏輯
  - (B) 先建立好零件，再依需求組合
  - (C) 比傳統高階程式語言所需的程式寫作少
  - (D) 整合性低



36. 下列有關資料庫系統的描述，何者有誤？
- (A) 減少重複的資料，避免儲存空間的浪費
  - (B) 資料庫的資料可以共用，而且是可以同時共用
  - (C) 資料不一致的狀況無法避免
  - (D) 資料庫系統是集中式控管，其安全上的風險比以往更大
37. 有關企業資源規劃(ERP)系統導入的問題，下列何者有誤？
- (A) ERP 系統的成本通常是很昂貴，效益卻是不易評估的
  - (B) 公司高階主管不配合，是導入失敗的原因之一
  - (C) ERP 系統號稱其使用最佳實務的流程，可能使導入公司的組織結構與企業文化產生重大的改革
  - (D) 在新舊系統轉換過程，不會浪費時間和金錢
38. 與人類專家相比，電腦化專家系統具備某些主要特性，下列相關敘述何者有誤？
- (A) 日常操作成本比人類專家便宜許多
  - (B) 能輕易將知識傳遞或複製
  - (C) 對於執行費時、複雜度較高的工作，人類專家比較更能勝任
  - (D) 通常只使用於小範圍的特定知識領域
39. 根據 Nolan 的階級理論(Stage Theory)，一個組織的資訊系統會經過 6 個階段的成長過程，其中在何種階段因技術移轉，電腦應用快速成長？
- (A) 成熟階段
  - (B) 資料經營
  - (C) 整合階段
  - (D) 擴散階段
40. 下列敘述何者有誤？
- (A) 主要獲利來源的顧客，通常不會率先使用擾亂型科技的產品
  - (B) 致命型科技的思考要突破現有思考的框框
  - (C) 擾亂型科技造成領先者優勢，先佔先贏
  - (D) 致命型科技傾聽顧客說要什麼產品，護持型科技觀察顧客如何使用產品

41. 下列有關資訊科技的敘述，何者有誤？
- (A) 資訊科技不只是創造競爭優勢，也可能形成競爭風險
  - (B) 資訊科技降低進入障礙，例如網際網路降低很多產業的進入障礙
  - (C) 文化差異會使在一個國家成功的策略，到另一個國家變成失敗
  - (D) 先入者優勢不可能被睡醒的巨人所取代
42. 下列敘述何者有誤？
- (A) 策略資訊系統是支持或形成企業競爭策略的資訊系統
  - (B) 策略資訊系統是高階主管的資訊系統，而不是基層的資訊系統
  - (C) 在顧客與差異化策略，資訊科技可以支援大量客製化的做法
  - (D) Wiseman 的策略區隔矩陣，用以考慮資訊科技的運用是否可以支援某些企業策略
43. 下列有關決策支援系統（DSS）的特徵，何者有誤？
- (A) 主要是解決半結構或結構性決策問題
  - (B) 對決策者而言，DSS 是提供決策的支援，而非取代他作決策
  - (C) 對於無法事先由 DSS 定義的問題，使用者不能從系統中取得資源
  - (D) 不僅是個人也為群體，甚至以團隊為基礎提供支援
44. 不同的多國企業公司（MNC）策略會有不同的資訊策略配合，多國籍策略的資訊系統是
- (A) 控制寬鬆，分散策略決策
  - (B) 控制嚴格，集中決策策略
  - (C) 利用正式控制，交換研發知識、財務資訊
  - (D) 複雜控制，高度協調
45. 有關電子商務價值提議，下列敘述何者有誤？
- (A) 價值提議的分析模式，可以利用價值鏈、價值店、價值網路等
  - (B) 網路消費者在網路購物的考慮因素，價格因素是最主要因素
  - (C) 價值提議包括：選擇目標區隔，選擇焦點顧客的利益，選擇獨特或差異化的能力
  - (D) 獨特或差異化的能力是：建立虛擬社群等

46. 有關系統分析與設計，下列敘述何者有誤？
- (A) 系統觀念可以幫助定義資訊系統的需求及建議應用的功能
  - (B) 資訊系統要包含回饋與控制系統
  - (C) 結構化設計的方法強調由下而上 (bottom-up) 定義子系統
  - (D) 當子系統，邊界與介面都定義了，黑箱的觀念也可以應用
47. 下列有關使用者自建 (EUC) 系統的敘述，何者有誤？
- (A) 它安排了一個當局者擔任需求問題解決者的角色
  - (B) 系統分析師角色的消除，造成發展過程中缺乏外在的檢視者
  - (C) 雖然使用者自己設計建構出比較不高明的系統，但他們終將還是會使用它
  - (D) 自建系統的使用者有充分足夠的能力，來確認應用軟體的正確和完整性
48. 網路公司和實體公司的混合商務，下列何者是偏向分離策略的關鍵因素？
- (A) 品牌自然擴展到網路銷售
  - (B) 資訊系統提供經營電子商務的基礎
  - (C) 後勤或資訊系統可以建立競爭優勢
  - (D) 在網路上需要不同的定價策略以維持競爭
49. 下列何者是屬於知識管理前端系統？
- (A) 顧客關係管理
  - (B) 員工知識評估
  - (C) 企業智慧
  - (D) 專家系統
50. 有關電子商務經營模式的策略，下列敘述何者有誤？
- (A) 考慮經營模式的可模仿性與互補資產的取得性，而有結盟、阻擋、跑開三個策略
  - (B) 若經營模式的可模仿性低，且互補資產不重要可輕易取得，則應採跑開策略
  - (C) 若經營模式的可模仿性低，且互補資產很重要應緊密結合，則應採阻擋或結盟策略
  - (D) 若經營模式的可模仿性高，且互補資產很重要應緊密結合，則應採結盟策略

貳、複選題：(10 題，每題 2 分，共計 20 分，答錯不倒扣，全對才給分)

51. 下列那些風險是屬於「系統風險」？
- (A) 市場風險
  - (B) 產業風險
  - (C) 購買力風險
  - (D) 管理風險
52. 下列那些因素影響經理人員管理幅度？
- (A) 個性與精力程度
  - (B) 工作目標的明確性
  - (C) 時間與注意力程度
  - (D) 工作地點集中或分散程度
53. 下列有關工作評價的敘述，何者正確？
- (A) 工作評價就是比較工作價值，由比較而決定待遇的高低
  - (B) 工作評價的方法中，採用者較多的是評分法
  - (C) 排列法是最簡單的方法，但不易精細
  - (D) 因素比較法因標準明確，所以比評分法簡而易行
54. 下列有關矩陣式組織之敘述，何者正確？
- (A) 又稱為多面式組織。能使一群經驗背景不同，但有能力的人，在短時間內發揮出綜合功效
  - (B) 兼取功能別劃分及產品別劃分，或任務導向的長處
  - (C) 可以使人力運用相當有彈性，也可以對工作要求的反應比較直接而快速
  - (D) 對於涉及時間、成本及效率間之平衡，必須特加注意
55. 有關產品生命週期，下列敘述何者正確？
- (A) 一般常將這一過程區分為五階段
  - (B) 在成長階段，應增加產品項目及型式，並逐漸移向大量推廣方式
  - (C) 產品創新策略在成熟階段就應該開始引進
  - (D) 在成熟階段，對於推廣預算之控制，比較寬鬆

56. 下列有關控制之敘述，何者正確？
- (A) 控制的目的是在於確保計劃目標的執行成功
  - (B) 要做有效的控制，先要有目標管理
  - (C) 制訂控制標準時，無須部屬的參與及提供意見
  - (D) 避免運用「權力控制」，而多用「事實控制」
57. 下列何者屬於人工智慧家族？
- (A) 專家系統
  - (B) 辨知系統
  - (C) 自然語言處理
  - (D) 智慧推理
58. 有關管理資訊系統 (MIS)，下列敘述何者正確？
- (A) 管理導向是 MIS 最重要的特性
  - (B) MIS 的建立者不需考慮彈性
  - (C) MIS 是一個整合的人機系統
  - (D) MIS 系統設計者需瞭解應用的「領域知識」(domain knowledge)
59. 下列產業中，較適合「價值網路」(value network) 的產業是
- (A) 運輸快遞
  - (B) 銀行保險
  - (C) 廣告代理
  - (D) 法律訴訟
60. 下列有關資料採勘 (data mining) 的敘述，何者正確？
- (A) 是將「資料倉儲」的資料取出分析得到一個樣式(pattern)，這個樣式可說明產品或顧客的關係
  - (B) 其分析步驟方法包括企業目標，問題類型, 但不含模式類型
  - (C) 其分析可以找出「我的好顧客的特徵是什麼？」
  - (D) 其分析可以找出交叉行銷的機會，以及顧客的終身價值