

**中華民國人壽保險管理學會**  
**105 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、駕駛執照、有效期間內之護照正本、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. 下列有關係統理論的敘述，何者有誤？
  - (A) 是一些相關的人、事、物、觀念活動，有其共同的目標，形成一個邏輯性、概念性或功能性的組合
  - (B) 系統通常有投入(input)、處理(process)與產出(output)
  - (C) 系統回饋有正回饋和負回饋兩種，其中正回饋是為了確保系統的正確操作，相當於管理學的控制功能
  - (D) 系統邊界(boundary) 是劃分系統的界線，在邊界以內是系統的成份，在邊界以外是系統的環境
  
2. 下列哪項不是柏納德(Chester Barnard)認為的組織要件之一？
  - (A) 有眾所周知的共同目標
  - (B) 成員們能夠交換意見
  - (C) 設定節制及協調的管道
  - (D) 願共享目標成果
  
3. 有關研究發展，下列何者不正確？
  - (A) 單人式的研究已漸被團隊式研究所替代
  - (B) 基本研究不需要排定時間表
  - (C) 「計畫評核術」能使人對複雜的專案計畫全盤瞭解
  - (D) 專案計畫不太複雜時，則可直接應用「甘特圖」
  
4. 下列有關資料(data)、資訊(information)、知識(knowledge)定義的敘述，何者有誤？
  - (A) 資料是原始的事實，用來表示人、事、時、地、物或觀念的語言、文字、數字、符號、圖形、聲音或影像等
  - (B) 資訊是將資料加以整理、組織、轉換、綜合或解釋成某種成果
  - (C) 知識是將資訊加以應用，形成觀念、經驗、專業、架構、原則、綱領等
  - (D) 資料、資訊、知識之間有明顯的界線，互斥且不可混用

5. 下列何者為決策過程的靈魂？
- (A) 科學分析方法
  - (B) 管理程序
  - (C) 創造力的培養
  - (D) 目標之澄清
6. 諾貝爾經濟獎得主艾克羅夫 (G. Akerlof) 證實，下列何者可能造成市場的逆選擇或不利選擇 (adverse selection)？
- (A) 市場區隔
  - (B) 不對稱資訊
  - (C) 一對一行銷
  - (D) 敏感性分析
7. 所謂資訊的矛盾 (information paradox) 是指：
- (A) 每年資訊系統的花費和企業獲利的能力，兩者相關性很大
  - (B) 每年資訊系統的花費和管理人員對該系統的滿意，兩者相關性很大
  - (C) 每年資訊系統的花費和企業獲利的能力，兩者相關性很小
  - (D) 以上皆非
8. 下列哪項不是產品線管理的重要策略？
- (A) 品牌延伸之策略
  - (B) 發展產品新用途之策略
  - (C) 普及化之策略
  - (D) 減縮產品之策略
9. 下列對於專長功能型組織的描述，何者有誤？
- (A) 合於分工合作邏輯
  - (B) 員工可看到企業全貌，有利於培育獨當一面的人才
  - (C) 部門間以專技導向為最高追求界限，難於平行協調或讓步
  - (D) 可激勵發揮人力資源潛力

10. 下列哪項是管理五功能的首要？
- (A) 組織
  - (B) 控制
  - (C) 計劃
  - (D) 用人
11. 「相當於企業環境，包括有：政府、社會、消費者(客戶)、供應商、競爭者、工會、股東、社會關係、環境保戶以及相關組織團體。」以上敘述為下列何者之定義？
- (A) 利害關係人(stockholder)
  - (B) 學習型組織(learning organization)
  - (C) 代理理論(agency theory)
  - (D) 交易成本理論(transaction cost theory)
12. 下列有關資訊基礎建設(Information Infrastructure)的敘述，何者錯誤？
- (A) 除了實體設備、服務、管理與計算資源外，整合、作業、文件與維護也涵蓋在資訊基礎建設的範圍內
  - (B) 資訊基礎建設非必要之建設，若無基礎建設，相關應用同樣可發展
  - (C) 國家資訊基礎建設包含網路建設、服務建設與應用建設等
  - (D) 企業資訊基礎建設除了電腦軟硬體與網路外，還包含資訊人員與基本應用之軟體
13. 設計管理情報資訊的第一個步驟為
- (A) 選擇衡量指標
  - (B) 數量化成功之標準
  - (C) 決定所需情報
  - (D) 找出關鍵因素
14. 下列有關資料採勘(data mining)的敘述，何者有誤？
- (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法
  - (B) 透過資料採勘可以了解企業優良顧客特徵為何
  - (C) 透過資料採勘無法預測未來哪些顧客可能會離開到競爭者
  - (D) 透過資料採勘可以找出交叉行銷機會

15. 網路的價值相當於其網路人數的平方。因此，網路應用的價值，相當於其網路使用人數的平方。這個敘述稱之
- (A) 吉爾德定律 (Gilder's Law)
  - (B) 賽吉摩定律 (Sidgemore's Law)
  - (C) 摩爾定律 (Moore's Law)
  - (D) 馬卡夫定律 (Metcalfe's Law)
16. 下列對於「幕僚」的描述，何者有誤？
- (A) 通常可分為「專家幕僚」與「普通幕僚」
  - (B) 為主管的代表，但不僭越主管的職權
  - (C) 為使其意見能被接受，需仰賴說服以及命令的力量
  - (D) 工作性質多為共同服務性，建議性及資料回饋控制性
17. 委員會的種類按所賦予的權限關係區分，不包含下列哪種？
- (A) 企劃決策委員會
  - (B) 執行委員會
  - (C) 協調委員會
  - (D) 諮詢委員會
18. 下列產業中，較適合「價值店」(value shop)的產業是
- (A) 電話郵件
  - (B) 銀行保險
  - (C) 運輸快遞
  - (D) 法律訴訟
19. 下列有關致命型科技(disruptive technology)的敘述，何者正確？
- (A) 主要獲利來源的顧客，通常不會率先使用致命型科技的產品
  - (B) 主要追求產品的功能，而不是傾聽顧客想要的功能
  - (C) 並不會改變消費者使用行為
  - (D) 到最後不會變成市場主流

20. 下列何者不屬於通常生產所需之生產因素？
- (A) 土地
  - (B) 時間
  - (C) 情報資訊
  - (D) 產品
21. 下列有關異動處理資訊系統(TPS)的敘述，何者有誤？
- (A) 銷售點系統(Point of Sale, POS)是異動處理資訊系統主要應用之一
  - (B) 主要產出資訊類型為作業性綜合報表
  - (C) 支援例行作業處理，主要應用在薪資、存貨或生產銷售資訊等
  - (D) 具有決策能力，最高管理層級主要為高階主管
22. 下列有關決策支援系統(DSS)的敘述，何者有誤？
- (A) 主要是解決半結構或結構性決策問題
  - (B) 對於無法事先由 DSS 定義的問題，使用者不能從系統中取得支援
  - (C) 對決策者而言，DSS 是提供決策的支援，而非取代他作決策
  - (D) 允許非技術性背景的決策者，容易且完全地與系統產生互動
23. 有關傳統預算與企劃預算比較，下列敘述何者正確？
- (A) 傳統預算較重視具體行動方案的規劃
  - (B) 企劃預算較重視成果導向的精神
  - (C) 傳統預算較重視系統分析的觀念
  - (D) 企劃預算的理智化程度較低
24. 下列對於馬斯洛(Maslow)提出的「人類慾望層次」描述，何者有誤？
- (A) 人類所追求滿足之慾望可依優先順序排列成五層次關係
  - (B) 此五層慾望可再大分為三類
  - (C) 生理慾望與安全慾望同屬於軀體慾望類
  - (D) 最上層(第五層)的慾望是追求尊敬及社會地位

25. 有關會計原則之處理，下列敘述何者有誤？
- (A) 為使表達的數字更具透明意義，可以將「資產估價基礎」(Valuation Basis of Assets) 予以附註說明
  - (B) 一般營利企業多採「權責發生制」會計來裁決損益
  - (C) 帳目處理必須力求以客觀事實為依據
  - (D) 企業以「清算價值」為重要假設關鍵
26. 下列何者不屬於群組決策支援系統 (GDSS) 的特性？
- (A) 需要公正的第三者和協調人員
  - (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來支援群體訂定決策
27. Porter 於 1980 年提出之一般策略(generic strategies)，不包括下列何者？
- (A) 發展多角化策略，以觸及不同的產品市場
  - (B) 發展與競爭者不同的產品或服務
  - (C) 降低供應商或顧客的成本
  - (D) 在某個特定的市場區隔成為最大的市場佔有率
28. 認為股利發放和股價無關的是
- (A) 葛登理論 (Gorden)
  - (B) 摩米理論 (Modigliani and Miller)
  - (C) 摩根理論 (Morgan)
  - (D) 史隆理論 (Sloan)
29. 關於知識管理(KM)組織改革之敘述，下列何者正確？
- (A) 主要由外部顧問專家主導，而非公司內部部門
  - (B) 進行方式為由中而上而下(Middle-up-down)
  - (C) 改革重點為經營模式的徹底改變
  - (D) IT 主要角色為網路基礎建設的建置與支援

30. 馬歇爾(Marshallian)模式對於解釋購買動機，強調
- (A) 群體社會心理的影響因素
  - (B) 經濟成本利益動機
  - (C) 個人長久學習過程之心得
  - (D) 個人心理動機之分析
31. 如何激勵部屬的士氣鬥志，是成功的經理人員一個重要課題，下列何者不屬於激勵系統三要素之一？
- (A) 工作環境
  - (B) 市場
  - (C) 個人
  - (D) 工作
32. 在控制研究發展(R&D)功能時，一項極有價值的工具，幾乎可以應用到研究發展功能的每一種控制活動上，這種工具是指
- (A) 甘特圖
  - (B) 時間紀錄
  - (C) 決策樹
  - (D) 比率分析
33. 「eBay 拍賣網站透過收取使用者在網站上拍賣品的陳列與交易費，作為企業營業模式。」以上關於電子商務經營型態之敘述，較符合下列何者類型？
- (A) 資訊仲介(Infomediary)
  - (B) 會費訂閱(Subscription)
  - (C) 廣告(Advertising)
  - (D) 經紀商(Brokerage)
34. 豐田汽車(Toyota Motor)的競爭優勢建立在「三河商法」。下列何者不為此主要原則？
- (A) 批量生產
  - (B) 吝嗇精神
  - (C) 協調控制
  - (D) 無債經營



35. 赫滋伯的兩因素激勵理論中，激勵因素可對應到馬斯洛的人類慾望階層的哪幾層？
- (A) 生理、安全慾望
  - (B) 尊嚴、社交、安全慾望
  - (C) 自我實現、尊嚴慾望
  - (D) 自我實現、尊嚴、社交慾望
36. 關於電子商務虛實混合模式(Clicks and Mortar)，下列何者錯誤？
- (A) 混合商務比較傳統公司和純網路公司，能降低成本與提升服務品質
  - (B) 偏向整合策略的關鍵因素之一，為品牌自然擴展到網路銷售
  - (C) 偏向分離策略的關鍵因素之一，為在網路上針對不同的客戶區隔或提供不同產品組合
  - (D) 「需要供應商、配銷商或其他夥伴作網路策略聯盟」為偏向整合策略的關鍵因素
37. 關於雛型開發方法(prototyping)之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 可明確估計時間與人力成本
  - (B) 又稱快速應用設計(rapid application design)
  - (C) 重視使用者與彈性，避免不採用的浪費
  - (D) 大量運用互動修改的方法，縮短開發時間
38. 下列何者不是品質管制的目的？
- (A) 降低生產成本
  - (B) 產品品質之提高
  - (C) 縮短交貨時間
  - (D) 產品銷售之提高
39. 關於資訊系統委外(IS outsourcing)之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 將組織中的資訊儀器、設備、軟體資料庫、人員以及相關活動等，一部份或全部移轉到外部的資訊服務提供廠商來管理
  - (B) 企業可全力著重核心企業活動及策略發展
  - (C) 花費成本低，且不會有其它衍生費用
  - (D) 有利於快速反應企業需求

40. 創造力培養的根源是
- (A) 縱容氣氛及借用引申
  - (B) 診斷問題及價值判斷
  - (C) 澄清目標及迅速求解
  - (D) 贏得專利及團隊競爭
41. 有關最適資本結構，下列敘述何者並不正確？
- (A) 傳統學派認為最適資本結構存在，其平均資金成本曲線較折衷學派為平坦
  - (B) 摩米(Modigliani and Miller)兩氏認為舉債與淨值籌資並不存在最適組合
  - (C) 折衷學派認為公司確有最適資本結構存在，公司可依自己意思在最適結構範圍內舉債
  - (D) 摩米理論假設企業風險和資本市場之財務風險無關
42. 有關資訊科技和網際網路影響五力分析 (five forces analysis)，下列何者有誤？
- (A) 資訊科技可做到個人化及大量客製化
  - (B) 資訊科技可改變供應商力量的平衡
  - (C) 資訊科技可產生新產品或新市場
  - (D) 資訊科技基礎建設大部份容易維持競爭優勢
43. 「如果匯率降低 10%，則生產方式是否改變？」可以說明\_\_\_\_\_，在決策支援系統中，這是一個強調的特點，並可提高資訊的價值。
- (A) 風險分析
  - (B) 資訊經濟分析
  - (C) 知識經濟分析
  - (D) 敏感性分析
44. 一般使用高價策略來訂價之狀況為
- (A) 產品未獲專利保障
  - (B) 市場之需要彈性大
  - (C) 市場容納潛量無限
  - (D) 屬於「新」產品，一時尚難以獲得市場普遍接受

45. 汽車自動排檔裝置，早在汽車發展初期即已存在，但等到 1939 年重新推出後，才被迅速接受。公司對上述的差別優勢，即為
- (A) 創新優勢
  - (B) 發明優勢
  - (C) 重建優勢
  - (D) 支撐優勢
46. 根據 Nolan 的階段理論(Stage Theory)，一個組織的資訊系統會經過 6 個階段的成長過程，其中何種階段因為技術移轉，電腦應用快速成長？
- (A) 控制階段
  - (B) 資料經營階段
  - (C) 擴散階段
  - (D) 整合階段
47. 下列敘述何者有誤？
- (A) 時間因素並非價值鏈和價值店的差別因素之一
  - (B) 適合價值店的產業是管理顧問、建築設計等
  - (C) 醫院使用標準相同處方治療，是價值鏈
  - (D) 銀行、保險產業適合價值網路
48. 下列敘述何者正確？
- (A) 行為科學派的學者對組織的看法是最廣義的定義
  - (B) 塞蒙(H. Simon)認為組織必須具有理智性
  - (C) 伯納德(Chester Barnard)認為組織必須具有耐久性
  - (D) 以上皆不正確
49. 下列何種新舊資訊系統的轉換，相對而言，其風險很高
- (A) 平行轉換 (Parallel Conversion)
  - (B) 立即轉換 (Immediate Conversion)
  - (C) 階段轉換 (Phased Conversion)
  - (D) 先導轉換 (Pilot Conversion)

50. 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

**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. 與人類專家相比，電腦化專家系統具備某些主要特性，下列敘述何者正確？

- (A) 日常操作成本比人類專家便宜許多
- (B) 對於執行費時、複雜度較高的工作，人類專家比較更能勝任
- (C) 能輕易將知識傳遞或複製
- (D) 通常只使用於小範圍的特定知識領域

52. 下列有關利用資訊科技結合企業策略之敘述，何者正確？

- (A) 創新策略：聯邦快遞(Federal Express)透過包裹追蹤與航線管理系統創造企業流程改革
- (B) 結盟策略：沃爾瑪(Wal-Mart)與寶僑(P&G)透過 IT 進行自動存貨補充，創造企業夥伴虛擬組織
- (C) 成長策略：列文家具(Levitz Furniture)透過 IT 集中採購降低採購成本
- (D) 差異化策略：Setco 電機公司利用顧客需求分析使產品或服務差異化，以增加市場佔有率

53. 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，且其效益是很容易評估的
- (B) 在新舊系統轉換過程，要使用中介軟體來連結 ERP 和舊有系統，這是浪費時間和金錢的
- (C) ERP 成本高，時程長，系統整合較困難是導入失敗的原因之一
- (D) 組織結構與企業文化之重大改革不能歸因於採用 ERP 系統

54. 下列哪些為彼得·杜魯克認為企業決定組織結構時可使用的方法？

- (A) 成本分析
- (B) 工作分析
- (C) 決策分析
- (D) 競爭環境分析

55. 下列哪些項目為控制的衡量標準？
- (A) 成本標準
  - (B) 資金標準
  - (C) 品質標準
  - (D) 收益標準
56. 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) 從指揮到授權
  - (B) 從控制到擁有參與
  - (C) 從委派領導到管理
  - (D) 從資訊管理擁有到資訊共享
57. 下列何者為「合夥」及「獨資」在管理上共同的優點？
- (A) 容易組成及解散
  - (B) 信用可靠
  - (C) 容易成長及擴充
  - (D) 政府管制少
58. 下列有關企業計畫之描述，何者正確？
- (A) 戰術計畫為基層設計之替代名詞
  - (B) 戰術計畫常屬於例常性
  - (C) 戰略計畫常屬中、長期性
  - (D) 戰略計畫為高階策劃之替代名詞
59. 下列有關威隆期待理論(Vroom Expectancy Theory)之描述，何者正確？
- (A) 其重心是一種享樂主義，即增加享受，減少痛苦
  - (B) 人們期待經由努力能夠達到某種績效水準
  - (C) 工作時所感到之平衡或公平程度，會影響工作績效及滿足
  - (D) 其衍化過程依序為：努力→價值→績效→獎勵→滿足→行為
60. 下列產業中，較適合「價值網路」(value network)的產業是
- (A) 交易所
  - (B) 銀行
  - (C) 保險
  - (D) 運輸