

109 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：三等考試

類科：交通行政

科目：運輸管理學

一、何謂自由貿易協定 (Free Trade Agreement, FTA) ? 請說明各國或經濟體在加入世界貿易組織 (World Trade Organization, WTO) 外, 尚積極簽訂 FTA, 甚至加入區域貿易聯盟 (Regional Trading Alliances) 之理由。(20 分)

- 1.《考題難易》★★★★ (偏難)
- 2.《破題關鍵》本題係超冷門考題, 過去鮮少出現類此與運輸理論無直接相關之時事題, 雖一般考生還是可以儘量作答, 但除非曾特別深入了解其內涵, 否則很難論述完整。
- 3.《命中特區》建議考生未來針對攸關國家經濟的重要時事仍須有所涉獵, 至少應對其有基本概念及認識, 以防再度被類似超冷門題目突襲。

【擬答】

(一)自由貿易協定 (FTA) 之定義

自由貿易協定 (Free Trade Agreement, 簡稱 FTA) 是兩國或多國、以及與區域貿易實體間所簽訂的具有法律約束力之契約, 目的在於促進經濟一體化, 消除貿易壁壘 (如關稅、貿易配額、優先順序別等), 並允許貨品與服務在國家間自由流動。

(二)區域貿易聯盟 (Regional Trading Alliances) 之盛行

1. 各國或經濟體在加入「世界貿易組織」(World Trade Organization, WTO) 外, 亦積極進行「區域經濟整合」, 例如加入「區域貿易聯盟」(Regional Trading Alliances), 其藉由降低彼此關稅、或減少其他規費, 或排除妨礙彼此進行自由貿易的障礙, 進而促進彼此貿易活動之協定, 依其促進經濟整合程度, 又可分成「優惠性貿易」、「自由貿易區」、「關稅同盟」、「共同市場」、「經濟同盟」等型態。
2. 「區域貿易聯盟」內各國政府以區域為基礎, 採行促進貿易自由化或便捷化之措施, 而依據 WTO 規範所簽署具有區域貿易主義精神的協定, 便稱為「區域貿易協定」(Regional Trade Agreement, 簡稱 RTA), 此外 WTO 規範允許會員國跨洲或跨區簽署 RTA, 並不限於相近之地理區域, 故其涵蓋範圍更為寬廣。
3. 依據 WTO 規範, RTA 共包括「關稅同盟」(CU)、「自由貿易協定」(FTA)、「部分範圍協定」(PSA)、「經濟整合協定」(EIA) 等 4 種協定類型, 其中 CU、FTA、PSA 規範的貿易類型為「貨品貿易」, EIA 規範的貿易類型為「服務貿易」。依國際間簽署 RTA 之實務, 1 個 RTA 可以僅含前述任 1 種協定 (即僅含貨品貿易或服務貿易), 亦可同時由前述任 2 種以上之協定組成 (通常為同時涵蓋貨品貿易及服務貿易)。

(三)各國積極簽訂 FTA, 甚至加入「區域貿易聯盟 (Regional Trading Alliances) 之理由

1. 尋求新的市場及貿易機會
經由區域經濟整合後, 不僅可實現規模經濟效果, 且可加深專業分工, 並吸引外國人直接投資, 進而促進國家經濟發展。
2. 考量地緣戰略及政治利益
通常係以經濟利益為加入「區域貿易聯盟」及簽訂 RTA 的重要考量, 但也不可忽略政治、戰略及安全等相關評估因素。
3. 提高團隊的集體議價能力
如順利加入「區域貿易聯盟」後, 有多國成員在經貿談判時可採取一致的行動, 較個別國家談判可具備更有利的議價條件。
4. 尋求有效防禦的動機
隨著參加「區域貿易聯盟」的國家愈多, 將迫使原先未洽簽 FTA 的國家, 也開始積極地與貿易夥伴尋求洽簽 FTA 的可能性。
5. 可作為多邊協商議題的具體實踐

隨著 WTO 會員國的增加，亦提高了多邊貿易協商的困難度，透過 FTA 的簽署，可作為多邊貿易協商議題的具體實踐。

【資料來源：行政院農委會，「WTO 區域貿易協定 (RTA) 及農業相關議題之簡介」(農政與農情第 263 期)，103 年 5 月】

二、何謂服務失敗 (Service Failure)？何謂服務補救 (Service Recovery)？請以航空產業為例，說明服務補救之重要性。(30 分)

- 1.《考題難易》★★ (偏易)
- 2.《破題關鍵》本題係「運輸行銷管理」章節的新興理論題型，一般程度考生只要具基本概念即可作答，但要論述架構完整及條理分明，恐仍有一定的難度。
- 3.《命中特區》在「運輸管理學」課堂上已有講述基本觀念，建議可進一步涉獵相關時事，以增加答題的深度及廣度。

【擬答】

(一)前言

從 1984 年 Shostack 提出以「服務藍圖」(Service Blueprinting)來檢視服務產出過程之論述，「服務藍圖」即成為服務流程分析的重要工具之一，它是一張以正確描繪服務系統的圖案或地圖來檢視服務產出過程，例如製作流程圖來描繪簡單的服務產出過程，包括服務傳送的程序、員工與顧客的角色、有形或無形的服務等部分，服務提供者須特別標出可能服務失敗點，並建立時間標準、分析績效等指標等，未來藉由實際產出的績效值來控管整體的服務流程。

(二)服務失敗及服務補救之定義

1. 所謂「服務失敗」(Service Failure)係指服務提供者無法全然滿足顧客期望的情形，亦即在服務過程中忘記或無法達到顧客期望之狀況，而這些「服務失敗」情形通常會發生在服務傳遞中消費者與服務提供者的互動過程中，並會讓消費者產生不愉悅、不滿意的感覺。
2. 所謂「服務補救」(Service Recovery)係指服務提供者對於服務的缺陷或失誤所採取的行動及反應，亦為服務提供者企圖改正「服務失敗」的行為，包含解決問題的行為、改變顧客不滿意的態度、留住顧客願繼續來消費等措施。

(三)以航空運輸業為例，「服務失誤」歸納出服務系統失誤、對顧客特殊需求反應失誤、員工個人行為失誤等 3 大類，並以服務系統失誤占最大多數；而「服務補救」則歸納為可靠性、有形補償性、反應性、親和性、關懷性等 5 大類措施，並以親和性占最多數。茲歸納整理說明「服務補救」之重要性如下：

1. 服務補救可有效處理顧客負面的感受

服務補救是一個對錯誤進行處理的過程，目的在有效處理顧客負面的感受。只要能進行有效的服務補救活動，服務失誤並非一定會導致永遠負面的結果，但失誤後必須用更有效充足的補救程序來減少顧客的不滿意。研究顯示，有抱怨行為的顧客經過服務補救之後，會產生較高的滿意度與再購意願。

2. 服務補救可使顧客的忠誠度與信賴感提高

若異常的服務失誤不及時採行服務補救，企業可能會造成後續無法彌補的重大損失，此為客戶滿意度及忠誠度的決定關鍵。因此，當服務失誤發生時，若能透過有效的補救承諾，會使顧客對企業的忠誠度與信賴感提高，同時亦增加了顧客未來再消費的意願。

3. 服務補救有助於建立長期持久的顧客關係

服務補救可改善服務失誤的問題，企業若是對於服務補救不加重視，必定會造成更大損失。而服務補救雖成本昂貴，但可以將它視為必要費用，此因若服務提供者未能適時提供令人滿意的解決時，顧客將會對該企業增強負面態度，甚至就此離開並轉換到其他競爭者。

4. 成功的服務補救可為企業帶來重要利益

服務補救是對所造成的服務失誤進行彌補的行為，而成功的服務補救會為企業帶來重要的利益，包括提高顧客對服務品質及企業形象的良好感覺、較多正面口頭傳播、提高顧客滿意度、建立顧客關係及品牌忠誠度等。

5. 服務補救有助於企業長期營運成本下降

據調查顯示很多業者並無正確的服務補救概念，雖實行服務補救會為了解決顧客問題而使短期成本增加，但卻可重新改善企業服務系統重建顧客信心，並有助於企業長期營運成本的下降。因此，強化服務補救對組織確認服務失誤及發展有效的補救策略是非常重要的。

【資料來源：胡凱傑等 2 人，「航空公司服務失誤與服務補救之類型分析：應用服務藍圖與關鍵事件技術」(運輸計劃季刊第 43 卷第 2 期)，103 年 6 月】

經驗分享 幸福傳承

八個月考取 雙料金榜
陳○成 | 109 年高考交通行政
109 年普考交通行政狀元
我畢業財金系，在研究考科內容後，選擇交通行政視訊班補習上課。交通行政考科是一個很活的考科，常有時事出現在考題，絕對不能抱著課本死讀書。除了平時上課認真聽講外，許多交通議題相關粉絲專頁我也都會定期閱讀。

一年考取 優異金榜
楊○晉 | 109 年高考交通行政
很開心加入這個大家庭，謝謝這裡曾經幫助過我的老師、同學，有你們的開導與鼓勵加持，幫助我順利上榜，以及所有在幕後工作人員辛苦付出創造良好學習環境給我們學員，也提供很棒的自修教室給我們讀書與補課，有你們真好！

應屆考取 雙料金榜
方○ | 109 年高考交通技術
109 年普考交通技術
想說自己是本科系的學生，準備考試應該不困難，但後來經過仔細思考後發現考試科目像是法學緒論、交通控制、統計學等等，有些根本沒有接觸過，不然就是學校老師沒有教的那麼深入，而也是因為考慮時間的關係，最後決定選擇補習這條路。

一年考取 雙料金榜
郭○柔 | 109 年高考交通技術
109 年普考交通技術
我報年度班，給自己一定要趕快上完的壓力，不可以想說反正還有一年。補習班的老師上課補充內容很多，有幫助寫申論，老師都已經條列式讓我們可以直接背了，最後的總複習補充資料也很詳細。

三、何謂藍海策略 (Blue Ocean Strategy) ? 請以航空產業為例說明之。(20 分)

1. 《考題難易》★★★ (難易適中)

2. 《破題關鍵》本題「藍海策略」係「新經濟學」之新興理論，雖一般考生具簡單觀念還是可以儘量作答，但除非曾涉獵過相關新聞時事，否則很難論述完整。

3. 《命中特區》建議未來考生針對「新管理學」或「新經濟學」之新興理論仍須儘量涉獵，至少應有基本概念及認識，以防再度被類似題目突襲。

【擬答】

(一)藍海策略之定義

1. 過去企業慣用的獲益方程式為壓低成本、搶佔市占率、大量傾銷等傳統商業手法，稱為「紅海策略」(Red Ocean Strategy)，在現今市場競爭中產生一些弊端，亦造成企業競爭力衰退之結果。因此，後來有學者提出「藍海策略」(Blue Ocean Strategy)，來開創尚未被開發之新興市場，並採取獨一無二價值的「創新」商業手段。
2. 「藍海戰略」(Blue Ocean Strategy)最早是由 W. Chan Kim 等學者在其著作的《藍海戰略》一書中提出的。作者認為，過去聚焦於「紅海策略」等於接受了商戰的限制性因素，而否認了商業世界開創新興市場的可能性。而所謂的「藍海」就是不完全競爭的市場，這個市場競爭者少或尚未有競爭者，運用「藍海戰略」將跨越現有競爭邊界，將不同市場之顧客價值元素篩選並重新排序，「價值創新」是藍海戰略的基石，開創藍海者需要不斷的創新，以差異性來吸引消費者，並儘可能同時追求「差異化」及「低成本」等目標。

(二)試以航空產業為例說明「藍海策略」，茲分述如下：

1. 建立「差異化」之經營模式一般航空產業的傳統經營模式係採「自給自足」方式，大部分服務由公司本身自行提供，管理者可掌握公司所有活動，例如美國 Delta 航空等屬之。近二、三十年來，航空業者發展出「航空事業經營模式」，亦即航空公司除著重其核心業務（即航空運輸服務）之經營外，並同時從事更廣泛之航空事業（如地勤、餐飲、維修），甚至部分航空公司已視這些附屬事業為獲利之重要來源。
2. 追求「低成本」為長期策略
航空公司管理階層應視降低成本為長期之生存策略，始有可能在日益競爭之市場下存活，可考慮將相關業務委外辦理之方式如下：
 - (1) 降低勞務成本
勞務成本為航空公司之最大支出，可藉由裁員、簽訂新僱傭契約、將公司某些活動遷移至低工資國家等方式，來降低勞務成本。
 - (2) 降低行銷成本
另有關銷售、票務、配銷等成本佔總營運成本之 15% 至 20%，應考量由電子商務、網路售票、電子機票等方式予以降低行銷成本。
 - (3) 藉由營運與服務方式之改變來降低成本
可學習外國之低成本航空公司在產品、營運流程及服務方式等改良之成功經驗，以降低公司之營運成本。
3. 低成本航空之品牌策略（以美國西南航空公司為例）
 - (1) 低成本航空公司品牌策略之成功關鍵因素，係較不著重傳統航空業的一些競爭因素（如餐飲、休息室、座艙選擇等），而加強重視其他競爭因素（如親切服務、速度、增加直飛班次等），其利用低成本的經營模式，提供航空旅客空前的利益，創造顧客價值的大躍進。
 - (2) 以美國西南航空公司為例，其過去競爭對手的價值曲線幾乎是相同的，表現在戰略布局圖上即是同一類戰略曲線，例如傳統航空的「軸輻網路」(Hub-and-Spoke)之運作模式；但西南航空公司反而改採「藍海戰略」，其價值曲線與眾不同，除面對顧客始終保持親切的服務態度，並開闢了中等城市間的直航業務，利用頻繁的直飛班次及低廉的票價，來吸引廣大的乘客變成長期忠誠顧客，果然成為美洲地區低成本航空市場中占有率最高者。

【資料來源：中文維基百科全書】

志光 | 保成 | 學儒 109高普考 交通行政 交通技術

王者榮耀 誰與爭鋒

勇奪全國前3暨雙料金榜

雙料金榜 梁○亞 109年高考交通行政 狀元 109年普考交通行政	雙料金榜 杜○燕 109年高考交通行政 榜眼 109年普考交通行政	雙料金榜 倪○ 109年高考交通技術 榜眼 109年普考交通技術
雙料金榜 陳○成 109年高考交通行政 109年普考交通行政 狀元	雙料金榜 羅○睿 109年高考交通技術 109年普考交通技術 探花	

錄取率連三年過半 印證本系列輔考佳績

高普考交通行政	普考交通行政	高普考交通技術
109年錄取率 72% 108年錄取率 62% 107年錄取率 70%	109年錄取率 52% 108年錄取率 64% 107年錄取率 79%	109年錄取率 75% 108年錄取率 51% 107年錄取率 54%

因版面有限，完整榜單請上公職王查詢

四、條碼 (Bar Codes) 和無線射頻辨識技術 (Radio Frequency Identification) 為運輸物流業經常運用的工具。請說明其主要功能及兩者在技術上之區別。(30 分)

1. 《考題難易》★★ (偏易)
2. 《破題關鍵》本題係「現代物流管理」章節之重要實務題型，一般程度考生只要具基本概念即可作答，但要論述架構完整及條理分明，恐仍有一定的難度。
3. 《命中特區》在「運輸管理學」正規課講義、總複習講義等均早有收錄。

【擬答】

(一)條碼及無線射頻辨識技術之定義

1. 「條碼」(Bar Codes) 或稱「條形碼」係指將寬度不等的多個黑條及空白，按照一定的編碼規則排列，用以表達一組資訊的圖形識別碼。常見的條碼是由反射率相差很大的黑條(簡稱條)和白條(簡稱空)排成的平行線圖案。
2. 所謂「無線射頻辨識技術」(Radio Frequency Identification, RFID)，係指透過像米粒一般大小的電子標籤(Tag)或晶片，受到電磁感應後，以無線電波將標籤的資料送回讀取機(Reader)，再送到後端電腦上進行整合運用。
3. 「條碼」僅能用讀的、不能覆寫、需要對準標的、一次只能讀一個、且容易破損；而 RFID 是可讀亦可覆寫的、使用時不需對準標的、同時可讀取多個、堅固全天候使用，可不需人力介入操作。

(二)條碼及無線射頻辨識技術之適用性

1. 條碼之適用性

- (1)可靠準確性(如條碼輸入平均每 15000 個字符一個錯誤)。
- (2)數據輸入速度快。
- (3)與其他自動化識別技術比較，條碼技術費用較低。
- (4)條碼符號作為一種識別手段並可單獨使用。
- (5)條碼符號識別設備的結構簡單，操作容易。
- (6)條碼標籤易於製作，對印刷技術設備和材料無特殊要求。

2. RFID 之適用性：

- (1)一次可以讀取數百筆資料，並以高速讀取。
- (2)讀取距離可擴大。
- (3)多樣化、小型化。
- (4)耐環境性，不容易損壞。

公職王歷屆試題 (109 地方特考)

- (5)可重複使用，進行資料再處理(含增減、更新)。
- (6)可穿透紙張、木材、塑膠等非金屬材質。
- (7)資料記憶容量大。

(三)條碼與 RFID 功能與技術之比較

功能	條碼	RFID
讀取數量	條碼讀取時只能一次一個	可同時讀取多個 RFID 標籤資料
資料容量	儲存資料的容量小	儲存資料的容量大
遠距讀取	讀條碼時需要光線	RFID 標籤不需光線就可以讀取或更新
高速讀取	移動中讀取有所限制	可以進行高速移動讀取
讀寫功能	條碼資料不可更新	電子資料可以反覆被覆寫(R/W)
讀取方便性	條碼讀取時需要可看見或清楚	智慧型標籤可以很薄甚至如隱藏在包裝內仍可讀取資料
資料正確性	條碼需要考人工讀取，所以有人為疏失的可能性	RFID 標籤可傳遞資料作為貨品追蹤與保全
堅固耐久性	當條碼污穢或破損壞將無法讀取，即無耐久性	RFID 標籤在嚴酷、惡劣與汙穢的環境下仍可讀取資料

志光 × 保成 × 學儒 **快速考取** 全方位智慧服務系統

 **線上.線下 給您 最強大的支援**

激推！考生必看

<p>公職王影音頻道</p>  <p>名師精析各科目考試重點、口面試準備技巧、上榜生經驗分享等全方位影音資訊。</p>	<p>線上模擬測驗</p>  <p>運用海量題目，協助考生訓練解題速度，檢視學習成效並及時修正弱點。</p>	<p>歷屆試題下載</p>  <p>收錄各年度國考試題及解題，讓考生練習考古題時更易突破盲點，找到解題關鍵。</p>	<p>國考申論加分</p>  <p>各考試領域專業文章分析解讀趨勢動態，協助考生加深各科目的答題內涵。</p>
--	---	---	--