

105 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

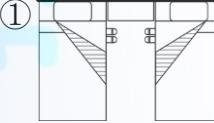
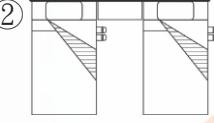
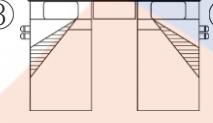
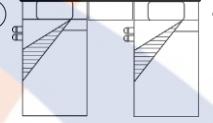
本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (4) 我國現行旅館評鑑制度是以何種方式評定等級？①鑽石級②梅花級③黃金級④星級。
2. (1) 下列收費中可歸類為代收代付者為①電話費②服務費③小費④電腦租借費。
3. (1) 客房設備如能定期維護與保養，其效益除了可以節省營運成本外，還有下列那一項功能？①延長設備使用年限②節省人力③縮短工時④增加廢水量。
4. (1) 員工進入客房前應先按門鈴後敲門是因為①維持走廊安靜②法令規定③方便④傳統。
5. (1) 旅客欲往總機室面謝值機人員服務，當班經理婉拒可能考慮①保持總機房安靜②快要交班③會有消防顧慮④總機室太髒。
6. (2) 旅館何職級員工可利用大廳正門上下班①經理②都不可以③協理④領班。
7. (4) 下列何者不屬於旅館產業的特性？①產品本身兼具有實用、品味、格調及豪華市場②資本密集且固定成本高③產品的不可儲存性④生命週期及變動性。
8. (1) 床單摺入床墊深度應①大於②無關③小於④等於 床墊高度。
9. (3) 已預刷信用卡房客在退房前，填寫快速退房表格，並簽名確認稱為①Late check out②FIT check out③Express check out④GIT check out。
10. (4) 在訂房交易中用以酬謝中間商的佣金，除另有約定外通常為？①15%②5%③20%④10%。
11. (1) 旅館客房中的「Single Bed」是指：①單人床②雙人床③彈簧床④沙發床。
12. (2) 火災中最可怕的是吸入濃煙中之①一氧化氮②一氧化碳③二氧化氮④二氧化硫。
13. (4) 一般旅館設備中的「Floor Lamp」指的是那一種燈？①床頭燈②小夜燈③化妝燈④立燈。
14. (2) 客人要訂購火車票，應在那預訂①出納②服務中心③登記台④樓層領班。
15. (3) 觀光旅館業主管出現在營業區域時，應該配戴名牌的原因何者不正確①算是服務人員②方便顧客識別③依個人習慣④法令規定。
16. (1) 一般冷氣迴風口濾網，約多久會作更換？①三個月②一個月③二個月④六個月。
17. (1) 負責旅館產品介紹的部門是①業務部②客房部③餐飲部④財務部。
18. (3) 旅客未入住前，訂房單是旅館與①介紹者②住戶者③訂房者④訂房組 間之租房合約。
19. (2) 下列有關旅館客房內「Service Directory」之敘述，何者正確？①總經理給房客的歡迎信函②旅館內服務、收費與設施使用之說明③冰箱飲料單④推廣旅館之宣傳品。
20. (2) 有人送蛋糕給住客，送貨員送來旅館時，服務中心(Bell Service)應該①登記後讓其自行上樓②給收據後代送③讓客人下來取④不需服務。
21. (3) 下列何者非旅館業之特性①所賣的產品兼具物與人的服務②顧客的需求因人因地因時而異③可以販售客房存貨④人員的行為也是產品。
22. (2) 櫃檯出納員在收取客人所支付的旅行支票時，下列何者非必要注意事項？①核對護照②須經主管簽認③核對身分證④請其當面簽名。
23. (4) 關於旅館業的敘述，下列何者錯誤？①渡假旅館有多樣的休閒娛樂設施②公寓式旅館較可能有廚房設備③汽車旅館的營業收入甚少來自餐飲④商業旅館之住房淡旺季比其他類型旅館明顯。
24. (2) 房內已設鬧鐘的旅館，對人工喚醒作業應①放棄並教旅客用鬧鐘②讓旅客選用③只對團體開放④只對貴賓開放。
25. (4) 旅客於公共區域摔跤，工作人員應①立即電話報警②立即報告總經理③大家盡快圍上表示關切④僅由必要人力處理，並避免圍觀。

26. (1) 已訂房旅客未經事先通知取消或改期稱為？①No-Show ②Overbooking ③Room Service ④Walk-In。
27. (2) 凡放置於大廳內之行李，那一單位應主動代為保管？①安全室 ②服務中心 ③接待組 ④總務室。
28. (2) 「Inside Room」指的是①價格比 Outside Room 貴的房間 ②面向天井的房間 ③視野景觀良好的房間 ④面海的房間。
29. (1) 規模較大的旅館為提供客人會客廳、電報、電腦、傳真、影印、查詢資料、打字等服務項目，設立下列那一個部門？①商務中心 ②公關部門 ③客房服務 ④服務中心。
30. (4) 旅館業之主管機關在中央為？①高雄市政府 ②移民署 ③內政部 ④交通部。
31. (4) 客人遷出後，如發現旅客有遺忘物品時，應記錄在①洗衣單 ②旅客住宿登記卡 ③客房清潔日報表 ④遺留物登記簿。
32. (4) 在夜間時，那一單位需協助夜間主管執行訪客登記工作？①總機房 ②訂房組 ③採購組 ④服務中心。
33. (4) 員工操作不慎嚴重損壞機器設備時應①自行修復 ②由主管自行發現 ③離開現場，當不知道 ④主動通知維修單位及單位主管。
34. (2) 上班時應有的態度是①注意旅客聊天，準備插話 ②外表莊重，內心專注 ③內外都要輕鬆 ④注意工時，按時下班。
35. (2) 協助門衛維持大門口之交通秩序的是誰？①司機 ②代客停車員 ③領班 ④行李員。
36. (3) 無特殊標示之融栓式灑水頭之啟動溫度約為攝氏①45 ②100 ③70 ④150 度。
37. (4) 下述何者非餐旅從業人員對其所從事職業的態度？①能力發揮 ②認同感 ③向心力 ④功利主義。
38. (3) 旅館內各種布巾類的洗滌工作，是下列那一部門的工作內容？①管理部 ②客務部 ③房務部 ④工程部。
39. (1) 旅館客房內設有二張單人床，且有二人住宿時，下列開夜床的方向何者正確？
- ①  ②  ③  ④ .
40. (1) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為①原設床舖所能容納人數加一 ②三人 ③二人 ④一家。
41. (2) 觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業稱為？①銀行業 ②旅館業 ③民宿 ④租賃業。
42. (1) 「Twin room」是指？①雙床房 ②三床房 ③單床房 ④蜜月房。
43. (2) 關於住宿設施所提供之敘述，下列何者正確？①Camp 是指提供住宿旅客房間並供應早餐 ②Parador 是指提供旅客住宿在古老的建築並供應三餐 ③Bed and Breakfast 是指提供住宿旅客營帳與其他露營設備 ④Youth Hotel 是指住宿旅客具有房間的所有權。
44. (3) 加強設備維護保養之最終目的，主要在於提高旅客對該旅館的①業績 ②抱怨 ③評價 ④申訴。
45. (3) 某些客人在離開旅館時，因其洗衣物尚未洗好，可暫時保留，待下次住宿時，再與請款，此種帳款為下列那一選項①Late change ②Lost & found ③Held laundry ④Miscellaneous charge。
46. (2) 維修電梯宜儘量安排在下列那一個時段使用，才能避免干擾旅客？①尖峰 ②非尖峰 ③下午 ④上午。
47. (2) 提供旅客住宿、餐飲及其他相關服務，並以營利為目的之一種公共設施是指①遊樂場 ②旅館 ③餐廳 ④旅行社。
48. (1) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如無班機抵達資料者我們應該①詢問訂房公司是否擔保訂房 ②暫行擱置 ③立即取消訂房 ④立即將其改為候補名單。
49. (2) 星級旅館評鑑標識之有效期限？①4 年 ②3 年 ③2 年 ④1 年。

50. (4) 依法規，觀光旅館不需要將何種資訊放在客房明顯易見之處？①旅客住宿須知②房租價格③避難位置圖④餐廳營業時間表。
51. (2) 對保證訂房，旅館在沒有接到訂房人取消預訂的通知時，應為其保留房間到①抵店日下午 6 點②次日退房時間③抵店日中午④次日下午 6 點。
52. (3) 發生停電時飯店工作人員應逐一通知住客並給予①螢光棒②蠟燭③手電筒④現金。
53. (2) 旅館採取之定期保養及維護，應考慮到時間的①綜合性②適宜性③間歇性④特殊性。
54. (4) 房務備品車上物品的擺放原則為：①清潔用具不應與備品車放置一起②小物品排列於下層③上層放置垃圾袋與布巾袋④布巾類放置於中間層。
55. (1) 團體(GIT)訂房時，旅館一般不需要確認的是？①旅客性別②入住日期③房間數量與形式④付款方式。
56. (2) 雇主想預扣員工工資作為勞動契約違約金或賠償費用時①經勞工同意即可②依法不可③要報告主管機關④自己決定即可。
57. (4) 不定期清洗客房內空調風機濾網及盛水盤，容易造成①蚊蠅滋生②後天免疫症候群（AIDS）③傷寒④退伍軍人症。
58. (1) 房務人員為方便進行房務整理工作，所持用的鑰匙名稱為？①Room Maid Key②Double-locked Key③Emergency key④Guest Room Key。
59. (4) 旅館的“CashPaid-out”服務不包括？①照片沖洗費②餐飲小費③計程車資④住宿費用。
60. (2) 旅館客房中的「Twin-Bed」是指：①單人床②兩張單人床③雙人床④兩張雙人床。
61. (3) 旅館中可能存在有害物質中之殺蟲劑屬於下列那一種？①氣體②液體③霧滴④蒸氣。
62. (2) 下列何者不是房務人員做床時所需的備品？①枕頭套②方巾③保潔墊④床單。
63. (1) 清潔客房使用過的杯子應該①取出房間以洗碗機清洗②在客房浴缸洗③在客房洗臉盆洗④用換下的床單擦乾。
64. (4) 旅客給予極小額之小費，服務人員可①告知價值後婉拒②告訴旅客等於羞辱③禮貌提醒價值④道謝收下。
65. (2) 房務人員整理洗臉檯上的面紙盒，面紙剩下多少時會更換？①1/2②1/3③只要使用過都要更換④1/4。
66. (1) 在訂房交易中用以酬謝中間商，且僅能由旅遊相關事業者收受者，稱為？①佣金②利潤③折扣④訂金。
67. (3) 如果行李已經收集完畢，但未能立即配合搬運上車，應如何處理恰當？①收入行李庫房暫時保管②再要求旅客提回保管③用行李網罩好防竊④由行李員站立一旁保管。
68. (4) 客房設備「Linen Cart」是指：①房務備品車②清潔用品車③餐車④布巾車。
69. (3) 大理石、水磨石及瓷磚是屬於那一種地面？①中性地面②軟質地面③硬質地面④彈性地面。
70. (4) 何者不是加入旅館連鎖的原因①取得技術②擴大行銷網③連線定位系統④容易得獎。
71. (3) 何者不屬旅館洗滌外包原因①開機率偏低②投資回收困難③旅客太多④法令設限。
72. (2) 控制旅館之房間銷售，尋求公司之最大利潤，追求旅館更高的住房率，是下列何者之工作職掌？①房務部經理②客務部經理③餐飲部經理④大廳副理。
73. (3) 房務人員擦拭玻璃器皿時應使用何種布巾？①房客使用過的毛巾②菜瓜布③專用布巾④舊床單。
74. (3) 「GlassScraper」是用來清潔下列何種設施？①地毯②浴缸③玻璃鏡面④沙發。
75. (4) 旅館一般不會提供①洗衣②住宿③餐飲④外叫餐飲 服務。
76. (4) 關於國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①一般服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等②商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目③客房內的 Mini Bar 由房務部門負責管理④採購單位屬於餐飲部門所管轄。
77. (4) 下列客房用布巾之敘述，何者不正確？①布巾送洗前需清點、分類及檢查是否破損②布巾需

確實盤點③布巾的含棉成份會影響耐洗次數④布巾的收發原則是後進先出。

78. (1) 床面上的布巾中，其作用為防止落塵污染床面者是何種備品？①床罩②羽毛被③毛毯④床單。

79. (3) 觀光旅館基本上不收何種票券①旅行支票②現款③私人支票④信用卡。

80. (3) 客房樓層的緊急逃生門應？①開啟放標示禁止通行②上鎖以避免意外③保持關閉但不上鎖④保持開啟通風。



106 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (4) 食品公司某員工若曾參與違反食品衛生管理法之規定且應負刑事責任之行為，在下列哪一種情況下，依法減輕或免除其刑？①曾規勸雇主或主管停止從事違法行為②為求保住飯碗而參與違法行為③因良心不安而離職④因該位員工之揭露而破獲雇主之違法行為。
2. (2) 下列有關客房內冰箱之敘述何者不正確？①冰箱冷凍室內不宜存放玻璃瓶裝之飲料②需用去漬油來清潔冰箱比較乾淨③填裝冰盒內之涼開水時不要把水倒得太滿，方便客人取用④冰箱內禁止存放溫度高的食品。
3. (2) 下列何者負責旅館大門口交通、叫車、搬運行李等，是第一位接待到達旅館客人的工作人員？
①Information Clerk②Door Man③Airport Representative④Night Clerk。
4. (2) 清洗旅館附設之游泳池、浴池及盥洗設備消毒，通常會採用之消毒方法為下列那一種？①自然消毒法②氯液消毒法③乾粉消毒法④氧氣消毒法。
5. (4) 依職業安全衛生設施規則規定，雇主對於機械之原動機、轉軸、齒輪、傳動輪、傳動帶等有危害勞工之虞之部分，為防止機械夾捲危害，應設下列何種安全裝置？①防滑舌片②漏電斷路器③雙手操作式安全裝置④護罩、護圍。
6. (1) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如無班機抵達資料者應該
①詢問訂房公司是否擔保訂房②立即取消訂房③立即將其改為候補名單④暫行擱置。
7. (2) 客人於水單上簽名確認後，需將那一聯交給客人留存①第四聯②第一聯③第三聯④第二聯。
8. (1) 台灣旅館在採用智能化房控系統後，牆面開關內一般有①網路信號②110V③220V④24V 電流。
9. (4) 何者不屬洗衣部組織①乾洗組②平燙組③水洗組④廚務組。
10. (3) 進入客房前敲門時應先按門鈴，無回應時需敲門是因為①國際禮儀②法律規定③電鈴可能損壞④旅客可能為視障者。
11. (1) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區①仍然可以②需稍後才能③不能④不一定能 聽到廣播。
12. (2) 何者不是參加旅館連鎖方式①加盟②轉包經營③投資並經營④委託經營。
13. (3) 最常放入客房迎賓(Welcome Setup)的酒類是？①威士忌②蘭姆酒③香檳④白蘭地。
14. (4) 團體(GIT)訂房時，旅館一般不需要確認的是？①房間數量與形式②入住日期③付款方式④旅客性別。
15. (4) 深夜巡邏中發現機械鑰匙(mechanical lock key)插於關閉的客房門鎖上，應①立即報警②開門查看③留話告知旅客小心④留話並取下代為保管。
16. (3) 旅客欲往總機室面謝值機人員服務，當班經理婉拒可能考慮①會有消防顧慮②總機室太髒③保持總機房安靜④快要交班。
17. (2) 觀光旅館基本上不收何種票券①旅行支票②私人支票③信用卡④現款。
18. (2) 重要貴賓的排房，應避開何種客源①F.I.T.②G.I.T.③H/U④Local Guest。
19. (2) 旅館在夜間營業時段的最高指揮官是指？①客房部經理②夜間經理③房務主任④大廳副理。
20. (1) 現行的五星級評鑑制訂時主要是參考①美國汽車協會(AAA)②日本旅館業③大陸國家星級評鑑④香港觀光協會的評鑑。
21. (3) 雇主要求確實管制人員不得進入吊舉物下方，可避免下列何種災害發生？①墜落②感電③物體飛落④被撞。
22. (2) 下列何者不適合用酒精作清潔？①電話話筒②浴室扶手③門鈴④房門把手。

23. (1) 何者不是外幣兌換水單上的必填資料①性別②旅客姓名③幣別④護照號碼。
24. (1) 下列那一種設備之清潔重點為內外無汙漬，沖水開關功能正常，排水管線暢通①馬桶②冰箱③洗臉盆④浴缸。
25. (3) 一般房務人員會在何時將「早餐卡」擺放在床上？①客人 Check-in 前②鋪床作業時③開夜床時④每日中午之前。
26. (3) 何者非設置身心障礙客房應注意事項①設施應設必要扶手②浴室門應方便輪椅使用者開關③房間不應放酒④不應有高起門檻。
27. (3) 觀光旅館主要負責執行晨間喚醒(Morning Call)服務是下列那個單位？①商務中心②服務中心③總機④房務部。
28. (1) 住客已遷出，但尚未清掃的房務註記是？①VD②OR③VR④OOO。
29. (3) 訂房時預付訂金，依國際慣例是幾日房租①半日②二日③一日④1/3 日。
30. (3) 旅館內協助客人代訂旅遊行程及表演活動為①Cleaner②Chef③Concierge④Cashier。
31. (4) 以串聯法安裝之燈具照明的逃生指示，應接①獨立電源②緊急電源③額外電源④市電迴路。
32. (4) 較低樓層的緩降繩索不應在較高樓層使用是因為①煞車性能不同②負重不足③裝置位置不同④繩索長度不夠。
33. (1) 旅客邀約下班後宵夜，員工最好①婉拒②邀同事同往③不可一次就答應④低調自行前往。
34. (4) 旅館業的目的事業主管機關為地方政府的那一個單位？①消防②農業③建築④觀光 主管單位。
35. (4) 在工作場所裡率性表達自我的個性及脾氣是①受歡迎②適合自我發展③合理④不理智 的行為。
36. (2) 一般房務人員整理浴室的順序應該是：A、收拾使用過的布巾 B、清洗洗臉檯和浴缸 C、補充備品及布巾 D、清潔並擦亮金屬、五金用品 E、最後檢視。①BACDE②ABDCE③ACBDE④ABCDE。
37. (4) 下列何者不能達到客房的最高收入？①高平均之住房率②旺季先出售套房③高平均之房價④某幾天客滿與否。
38. (4) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？①由外而內，由上而下②由內而外，由下而上③由外而內，由下而上④由內而外，由上而下。
39. (4) 下列何措施較可避免工作單調重複或負荷過重？①工時過長②連續夜班③經常性加班④排班保有規律性。
40. (2) 客人遷出後，如發現旅客有遺忘物品時，應記錄在①洗衣單②遺留物登記簿③客房清潔日報表④旅客住宿登記卡。
41. (1) 打掃完畢可以報賣的房間稱為①Ok Room②Studio Room③Make Room④Classroom。
42. (2) 旅館內之供水水塔是屬於下列那一種？①固定裝潢設備②給水排水系統③冷氣空調設備④流動資產。
43. (3) 下列何者「不」屬於營業秘密的保護措施？①與員工、交易對象或其他可能接觸營業秘密之人簽訂保密契約②限制訪客之參觀，建立門禁管制③未對含有機密性資訊的文件資料標示「機密」、「限閱」、「僅供內部參考」或其他類似字樣④電腦、影印機及傳真機等設備管制。
44. (1) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及①套房②商務房③蜜月房④家庭房。
45. (2) 下列何者不屬於旅館產業的特性？①資本密集且固定成本高②生命週期及變動性③產品本身兼具有實用、品味、格調及豪華市場④產品的不可儲存性。
46. (2) 大型旅館全館突然空調損壞可立即①由大廳副理②以緊急廣播系統③由總機④派員往各客房通知房客。
47. (3) 我國星級旅館評鑑方式是採二階段辦理，分別為？①局部及細部評鑑②主觀及客觀評鑑③建築設備及服務品質評鑑④內在及外在評鑑。

- 48.(2) 工作中與遠方同事溝通時，對方聽不清楚應①改用英文②縮短彼此距離③降低音量④大聲喊叫。
- 49.(1) 客房室內裝潢設計的原則是①簡單、高雅及好保養②是否豪華③爭取坐北朝南④天花板不宜高過 2.4 公尺。
- 50.(1) 旅館內管客房以外秘書性服務的是①客務部②餐飲部③房務部④房間部。
- 51.(2) 整理房間時下列何者正確？①續住客房只要重點整理②依旅客指示是否更換布巾③可翻動客人的物品④使用過的布巾可暫放地上。
- 52.(1) 旅館客房中的「Twin-Bed」是指：①兩張單人床②單人床③兩張雙人床④雙人床。
- 53.(2) 針對旅館採取節約能源措施，下列那一項敘述正確？①增產報國②降低旅館營運成本③增加客源④減少使用率。
- 54.(1) 編制房務部年度預算為①房務②工務③採購④財務 經理的工作。
- 55.(2) 下列收費中可歸類為代收代付者為①服務費②電話費③小費④電腦租借費。
- 56.(3) 下列何者收費標準最貴？①對方付費電話(Collect Call)②直撥電話(Direct Dialing)③叫人電話(Person to Person Call)④長途電話(Long Distance Call)。
- 57.(4) 旅館所銷售的無形商品為？①餐飲②客房③環境④服務。
- 58.(4) 旅館業從業人員應定期健康檢查至少①每季②每月③每半年④每年 一次。
- 59.(3) 下列何種危害性化學品分類不會使用下圖式？①皮膚過敏物質②急毒性物質：吸入③爆炸物④腐蝕／刺激皮膚物質。



(圖式外框標準為紅色)

- 60.(3) 預定退房而未離店的旅客，我們稱之為①Early Check-out②Over-stay③Due-out④Early Check-in。
- 61.(4) Front Office Manager 是指？①業務部經理②房務部副理③業務部副理④客務部經理。
- 62.(1) 汽車旅館（Motel）的發源地在①美國②法國③英國④加拿大。
- 63.(2) 相連的房間，中間有門互通的是？①Next②Connecting③Adjoining④Adjacent Room。
- 64.(4) 一般設置於化妝檯兩側的燈具是下列那一種？①Table Lamp②Floor Lamp③Hallway Light④Wall Light。
- 65.(3) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①留意標示②敲門③有把握時直接開門進入④報單位姓名。
- 66.(3) A 類火災又可稱為何種火災？①丁類金屬火災②乙類油品類火災③甲類普通火災④丙類電器火災。
- 67.(4) 下列何者可於旅館內換取一定產品或服務①Reservation Card②Registration Card③Guest History Card④Voucher。
- 68.(1) 某公司員工執行職務時，應具備下列哪一項觀念？①若懷疑有違反公共利益之不法情事，應向權責機關檢舉②當雇主的利益與公共利益相衝突時，即使違反法令也要以雇主利益優先③基於對職務倫理的尊重，雇主的指示即使不當，也要盡力做好④舉報不法可能導致工作不保，應三思而後行。
- 69.(4) 旅館內各種布巾類的洗滌工作，是下列那一部門的工作內容？①管理部②工程部③客務部④房務部。
- 70.(1) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為①原設床舖所能容納人數加一②二人③三人④一家。
- 71.(2) 發現浴缸周邊磁磚縫有發黑、發黃情形，應立即以刷子沾下列何者來刷洗？①清水②漂白水

- ③穩潔④汽油。
72. (2) 有人送蛋糕給住客，送貨員送來旅館時，服務中心(Bell Service)應該①不需服務②給收據後代送③讓客人下來取④登記後讓其自行上樓。
73. (4) 觀光旅館填寫旅客登記表，辦理住宿登記手續，下列那一項身分證明不適用①駕照②身分證③護照④員工證。
74. (4) 未定期清洗客房內空調風機濾網及盛水盤，容易造成①後天免疫症候群(AIDS)②蚊蠅滋生③傷寒④退伍軍人症。
75. (3) 下列那一份報表，列印時會顯示出客人的訂房價錢①Delay Report For Arrival②Pick Up Report③Arrival Report For Reception④Arrival Guest History Report。
76. (4) 國際對於環境保護簽訂一些著名的條約，下列何者不是①京都議定書②保護臭氧層維也納公約③里約環境與發展宣言④日內瓦公約。
77. (1) 客房用消耗品之請領、補充、控管，是屬於下列那一部門的職掌？①房務部②人資部③財務部④工程部。
78. (3) 依據星級旅館建築設備評鑑基準，旅館客房數在 401 間以上者，至少應評核幾間？①6 間②4 間③8 間④12 間。
79. (4) 客房清潔應盡量於①晨間盡早②旅客通知後③旅客結帳前④晨間旅客外出後開始。
80. (3) 下列有關職場安全操作的敘述，何者錯誤？①創造沒有危險的工作環境是主管和工作人員應共同努力注意的②安全操作的目標是職場零災害③主管應負起保持各種設備和用具維修責任④主管應建立員工行為規範，亦即作業人員須知。

107 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (1) 一般旅館中所謂 “Turndown Service” ，指的是何種服務？①夜床服務②提供餐飲③晨喚服務④清理浴室。
2. (4) 下列客房清潔工作流程何者正確？①離開時輕掩房門，不必上鎖②清潔完畢後需打開所有燈具③掛請勿打擾牌之房間仍需敲門瞭解情況④進入客房後應確定浴室無人在內。
3. (1) 巡邏中發現鑰匙卡片(Key Card)插於關閉的客房門鎖上，房客可能①未進入客房②正在房內睡覺③在房內只忘記抽出④正在房內上廁所。
4. (2) 旅館作業中 “Deposit” 是指？①訂房②訂金③住宿④故障。
5. (3) 員工進入客房前應先按門鈴後敲門是因為①方便②傳統③維持走廊安靜④法令規定。
6. (4) 下列客房浴室中最大的毛巾是：①面巾②方巾③足布④浴巾。
7. (1) 為客人提行李、辦理各項住宿、郵電傳真、匯兌等業務，是下列那一部門的工作內容？①客務部②房務部③管理部④業務部。
8. (2) 下列何者不是自來水消毒採用的方式？①紫外線消毒②加入二氧化碳③加入臭氧④加入氯氣。
9. (1) 下列何者屬於客房之消耗性備品？A、歡迎卡；B、電話簿；C、水果盤；D、吹風機；E、針線包；F、早餐卡①AEF②BDE③ACE④ABD。
10. (4) 『顧客永遠是對的』必須基於何種狀況①如果顧客是貴賓②只要顧客付錢③總經理交代④顧客遵守交易秩序。
11. (4) 旅客欲往總機室面謝值機人員服務，當班經理婉拒可能考慮①會有消防顧慮②快要交班③總機室太髒④保持總機房安靜。
12. (1) 旅客登記入住時被要求先刷信用卡①可節省遷出時間②是不禮貌行為③法律規定④可方便作帳。
13. (1) 客人要訂購火車票，應在那預訂①服務中心②樓層領班③出納④登記台。
14. (1) 下列何者不適合用酒精作清潔？①浴室扶手②門鈴③房門把手④電話話筒。
15. (2) 下列有關客房內冰箱之敘述何者不正確？①填裝冰盒內之涼開水時不要把水倒得太滿，方便客人取用②需用去漬油來清潔冰箱比較乾淨③冰箱內禁止存放溫度高的食品④冰箱冷凍室內不宜存放玻璃瓶裝之飲料。
16. (4) 當客人訂房，以信用卡確保訂房，並請旅館代為保留房間至次日退房時間為止被稱為①事先訂房②直接訂房③確認訂房④保證訂房。
17. (2) 事業單位勞動場所發生死亡職業災害時，雇主應於多少小時內通報勞動檢查機構？①48②8③12④24。
18. (1) 客房門扇開啟後寬度超過 0.9 公尺可能是希望方便①輪椅②雙人同時③床墊④行李車 進出。
19. (3) 下列有關職場安全操作的敘述，何者錯誤？①創造沒有危險的工作環境是主管和工作人員應共同努力注意的②主管應建立員工行為規範，亦即作業人員須知③主管應負起保持各種設備和用具維修責任④安全操作的目標是職場零災害。
20. (3) 在旅館大廳代為尋人(Paging Service)之工作屬誰較適合？①大廳副理②門衛③行李員④出納員。
21. (1) 通常位於樓層之角落，有一面以上之牆透光之房間稱之為①邊間房②較好房③套房④大房。
22. (2) 員工發現火警時，應即時應變，下列何者不符合要領？立即①大聲呼叫示警②使用緩降機逃離③使用現場滅火器材④按「火警發信器」。
23. (2) 為了避免漏電而危害生命安全，下列何者不是正確的做法？①做好設備金屬外殼的接地②使用保險絲來防止漏電的危險性③加強定期的漏電檢查及維護④有濕氣的用電場合，線路加裝漏電斷路器。
24. (2) 關於國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目②採購單位屬於餐飲部門所管轄③一般服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等④客房內的 Mini Bar 由房務部門負責管理。
25. (1) 何者不是參加旅館連鎖方式①轉包經營②投資並經營③加盟④委託經營。

26. (3) 旅客遺失客房門鑰匙時應立即①將其列入黑名單②要求賠償③更換門鎖或為其換房④交付備份鑰匙。
27. (1) 客房浴室多設於進門口處是因為①管線導入方便②設計方便③整理方便④比較不占空間。
28. (3) 請問下列何者非為個人資料保護法第3條所規範之當事人權利？①請求停止蒐集、處理或利用②請求補充或更正③請求刪除他人之資料④查詢或請求閱覽。
29. (3) 家人洗澡時，一個接一個連續洗，也是一種有效的省水方式嗎？①有可能省水也可能不省水，無法定論②否，這跟省水沒什麼關係，不用這麼麻煩③是，因為可以節省等熱水流出自流失的冷水④否，因為等熱水時流出的水量不多。
30. (2) 旅館連鎖經營之連線業務可藉電腦完成之事為？①打掃②訂房③洗衣④鋪床。
31. (4) 下列那一項不屬於消防設備？①灑水器②滅火器③緊急照明燈④地板清潔機。
32. (2) 換房單是由那一單位傳遞？①Accounting②Bell Service③Housekeeping④Front Office。
33. (2) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及①商務房②套房③家庭房④蜜月房。
34. (4) 關於綠色採購的敘述，下列何者錯誤？①選購產品對環境傷害較少、污染程度較低者②採購的產品對環境及人類健康有最小的傷害性③採購回收材料製造之物品④以精美包裝為主要首選。
35. (3) 旅館內協助客人代訂旅遊行程及表演活動為①Cleaner②Cashier③Concierge④Chef。
36. (2) 下列那一項屬於旅館行銷業務部門的工作職掌？①辦理住房及退房②開發客源並建立對外的公共關係③擬定飯店訓練計畫④負責餐廳的安全與衛生。
37. (2) 下列何種食物最好保存在客房冰箱內①花生米②啤酒③小瓶威士忌④泡麵。
38. (2) 對於脊柱或頸部受傷患者，下列何者非為適當處理原則？①不輕易移動傷患②如無合用的器材，需2人作徒手搬運③速請醫師④向急救中心聯絡。
39. (1) 非公務機關對個人資料之蒐集，下列敘述何者錯誤？①符合特定目的且取自一般可得來源，無論當事人是否禁止皆可蒐集②符合特定目的且與公共利益有關③符合特定目的且經當事人同意即可蒐集④符合特定目的且與當事人具有契約或類似契約之關係。
40. (3) 連通房內的連通門應有①三扇②四扇③兩扇④一扇 且開關分由兩邊房間控制。
41. (4) 下列那一種設備之清潔重點為內外無汙漬，沖水開關功能正常，排水管線暢通①洗臉盆②冰箱③浴缸④馬桶。
42. (1) 遇旅客休克倒地，旅館員工不應①為其注射葡萄糖②視需要進行心肺復甦（CPR）③為其量體溫④為其叫救護車。
43. (1) 旅館業之主管機關在中央為？①交通部②內政部③移民署④高雄市政府。
44. (1) 完成工作之後所產生的有害之廢水或溶液，我們應該①應該先集中起來，再由有專業處理的業者回收處理②應該直接倒到水溝中即可③應該不用理它，大自然便會自行分解循環④應該先以專業技術處理一下，再倒入水溝中。
45. (4) 員工操作不慎嚴重損壞機器設備時應①自行修復②由主管自行發現③離開現場，當不知道④主動通知維修單位及單位主管。
46. (3) 旅館客房中的 Baby Cot (Crib)是指：①摺疊床②嬰兒車③嬰兒床④活動床。
47. (1) 下列何者可於旅館內換取一定產品或服務①Voucher②Reservation Card③Guest History Card④Registration Card。
48. (4) 旅館內普通客房與套房的主要差別在①大小②床的數量③豪華度④有無獨立客廳。
49. (2) 一般設置於化妝檯兩側的燈具是下列那一種？①Table Lamp②Wall Light③Hallway Light④Floor Lamp。
50. (2) 工作人員進入客房時的程序有 1.敲門 2.按門鈴 3.報姓名 4.開門，其程序應為①3-2-1-4②2-1-4-3③1-3-2-4④1-2-3-4。
51. (3) 當日抵達客人，如需要接機必須告知的單位以下何者為非①機場代表②服務中心③商務中心④調度室。
52. (4) 關於住宿設施所提供之服務的敘述，下列何者正確？①Camp 是指提供住宿旅客房間並供應早餐②Youth Hostel 是指住宿旅客具有房間的所有權③Bed and Breakfast 是指提供住宿旅客營帳與其它露營設備④Parador 是指提供旅客住宿在古老的建築並供應三餐。

53. (3) 現行星級旅館評鑑制度其評鑑分為幾個階段進行？①4 階段②3 階段③2 階段④5 階段。
54. (2) 某飯店為實施利潤中心制，則行李員的薪資應計入那一部門？①餐飲部②客務部③房務部④工程部。
55. (4) 主管機關審查環境影響說明書或評估書，如認為已足以判斷未對環境有重大影響之虞，作成之審查結論可能為下列何者？①補充修正資料再審②應繼續進行第二階段環境影響評估③認定不應開發④通過環境影響評估審查。
56. (4) 旅館接待偶像、巨星，應該是透過那個部門來安排較為適當？①客務部②服務中心③總經理室④公關部。
57. (4) 巡邏時於客房樓層走廊遇見非房客逗留應①請其輕聲②報警③打招呼④請其離開。
58. (4) 相鄰房間，中間沒有門互通的是？①Next②Adjacent Room③Connecting④Adjoining。
59. (1) 「度」是水費的計量單位，你知道一度水的容量大約有多少？①1 立方公尺的水量②3 立方公尺的水量③2,000 公升④3000 個 600cc 的寶特瓶。
60. (3) 旅館交付給訂房者用以再確認訂房交易成立之文件是？①Contract②Registration Mail③Confirmation④Coupon。
61. (1) 旅館房租價目表之 Room Tariff 相等於以下何種價格？①Rack Rate②Package Rate③Preferred Rate④Promotion Rate。
62. (3) 對臨時抵達，無行李或登記地址為臨近地區的旅客，住房期間，總機部門應注意其①訪客狀況②房間使用狀況③通訊狀況④消費狀況。
63. (2) 目前使用最頻繁的滅火工具是那一種？①緩降機②滅火器③斧頭④灑水帶。
64. (2) 自行煮水、包裝飲用水及包裝飲料，依生命週期評估的排碳量大小順序為：①包裝飲料 > 自行煮水 > 包裝飲用水②包裝飲料 > 包裝飲用水 > 自行煮水③包裝飲用水 > 自行煮水 > 包裝飲料④自行煮水 > 包裝飲料 > 包裝飲用水。
65. (2) 傳統以床單及毛毯鋪床時，鋪設的第二條床單的功能為？①沒有特別功能②衛生、防止過敏③保暖④美觀。
66. (4) 旅館一般不會提供①餐飲②洗衣③住宿④外叫餐飲 服務。
67. (3) 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其它勞工法令規定時，得向主管機關申訴，所稱「主管機關」在中央為①法務部②內政部社會司③勞動部④行政院訴願委員會。
68. (4) 床的舒適與否由何者決定①用獨立筒彈簧②夠硬③夠軟④臥床時身體不變形。
69. (4) 旅館門衛為顧客開轎車車門應立於車門的①以先引起乘客注意②門扇正前方③門把左方④鉸鍊側。
70. (2) 對於化學燒傷傷患的一般處理原則，下列何者正確？①於燒傷處塗抹油膏、油脂或發酵粉②立即用大量清水沖洗③使用酸鹼中和④傷患必須臥下，而且頭、胸部須高於身體其他部位。
71. (3) 旅館評鑑委員先就旅館之建築設備依「星級旅館建築設備評鑑基準表」逐項評核，經評定為三星級者，依其申請再辦理何種評鑑？①制度評鑑②硬體評鑑③服務品質評鑑④建築設備評鑑。
72. (1) 台灣旅館在採用智能化房控系統後，牆面開關內一般有①網路信號②110V③24V④220V 電流。
73. (2) 對保證訂房，旅館在沒有接到訂房人取消預訂的通知時，應為其保留房間到①抵店日下午 6 點②次日退房時間③次日下午 6 點④抵店日中午。
74. (4) 何者非旅遊發展的重要因素①便捷的交通②充沛的觀光資源③國家社會影響④發達的同步翻譯。
75. (3) 下列對於感電電流流過人體的現象之敘述何者有誤？①痛覺②強烈痙攣③血壓降低、呼吸急促、精神亢奮④顏面、手腳燒傷。
76. (4) 為建立良好之公司治理制度，公司內部宜納入何種檢舉人（深喉嚨）制度？①告訴乃論制度②不告不理制度③非告訴乃論制度④吹哨者(whistleblower)管道及保護制度。
77. (1) 下列哪種措施不能用來降低空氣污染？①汽機車加裝消音器②汽機車強制定期排氣檢測③汰換老舊柴油車④禁止露天燃燒稻草。
78. (2) 影響住房率的變數有：a.失聯（No Show）b.臨時抵達（Walk In）c.取消（Cancel）d.延長住宿（Extend of stay）e.提前遷出（Early Check Out）f.延期（Postpone）及 g.訂房數。最終住房應是①g+a+b+c-d-e-f②g-a+b-c+d-e-f③g-a-b-c+d+e+f④g+a-b+c-d+e-f。
79. (3) 旅館中掌理行李轉運，物品、書信、書報及留言轉送至客房工作者是①門衛(Door Man)②訂房(Reservation)③服務中心(Bell Service)④接待(Reception)。

80. (3) 旅客無錢付帳時應①留置旅客至付清②留置其身分證至付清③請警方調解④留置其衣物至付清。



108 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (4) 請問下列何者不是旅館訂房組在接受旅客訂房時，一定要記錄的資料？①入住日期②旅客姓名③預定房型④護照號碼。
2. (1) 一般床單摺入床墊深度極限約為①30②20③35④25 公分。
3. (3) 某離職同事請求在職員工將離職前所製作之某份文件傳送給他，請問下列回應方式何者正確？①由於該項文件係由該離職員工製作，因此可以傳送文件②視彼此交情決定是否傳送文件③可能構成對於營業秘密之侵害，應予拒絕並請他直接向公司提出請求④若其目的僅為保留檔案備份，便可以傳送文件。
4. (2) 美元的貨幣單位代號①CAN\$②US\$③JPY ¥④HK\$。
5. (4) 何者非面巾（Face Towel）主要功能：①沐浴時拉背②包覆濕髮③擦身④圍覆軀幹。
6. (3) 下列何種現象不是直接造成台灣缺水的原因？①地形山高坡陡，所以雨一下很快就會流入大海②因為民生與工商業用水需求量都愈來愈大，所以缺水季節很容易無水可用③台灣地區夏天過熱，致蒸發量過大④降雨季節分佈不平均，有時候連續好幾個月不下雨，有時又會下起豪大雨。
7. (4) 一般旅館設備中的「Floor Lamp」指的是那一種燈？①床頭燈②化妝燈③小夜燈④立燈。
8. (3) 消防水系統滅火設備包括室內消防栓設備、室外消防栓設備、水霧設備以及下列那一項設備？①自動廣播設備②自動節電設備③自動灑水設備④自動控溫設備。
9. (4) 下列有關旅館業的發展歷史，何者正確？①台灣的旅館業均屬於連鎖旅館②1900 年代的早期，歐美的旅館大都建築在風景名勝區附近③Marriott Hotel 在 1980 年代發展成為最具規模的 Chain Hotel④Holiday Inn 在 1970 年代發展成為最具規模的 Chain Hotel。
10. (4) 既然是單人房①登記成人即可②登記一個住客即可③視公司規定登記人數④所有住宿人都需登記。
11. (4) 巡邏時發現客房內噪音及於門外，但尚無其他旅客抱怨應①暫不理會②敲門後走開③立即通報當班主管④敲門後隔門勸導。
12. (1) 為加強床鋪之維護與延長使用壽命年限，通常會定期如何？①翻面②拍打③降價出售④更換。
13. (3) 下列何種房間之間的共用牆壁應有門相通？①角落房②雙人房③連通房④三人房。
14. (3) 遇旅客休克倒地，旅館員工不應①為其量體溫②為其叫救護車③為其注射葡萄糖④視需要進行心肺復甦（CPR）。
15. (1) 依法規，觀光旅館不需要將何種資訊放在客房明顯易見之處？①餐廳營業時間表②房租價格③旅客住宿須知④避難位置圖。
16. (3) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？①由外而內，由上而下②由外而內，由下而上③由內而外，由上而下④由內而外，由下而上。
17. (1) 下列那一種設備之清潔重點為內外無汙漬，沖水開關功能正常，排水管線暢通①馬桶②冰箱③洗臉盆④浴缸。
18. (1) 逛夜市時常有攤位在販賣滅蟑藥，下列何者正確？①滅蟑藥是環境衛生用藥，中央主管機關是環境保護署②滅蟑藥之包裝上不用標示有效期限③滅蟑藥是藥，中央主管機關為衛生福利部④只要批貨，人人皆可販賣滅蟑藥，不須領得許可執照。
19. (4) 客房布巾漂白時的適宜溫度為攝氏①40-50②50-60③20-30④60-70 度。
20. (1) 單人房內一般設置①一張床②一張三人床③塌塌米④一張沙發床。
21. (2) 台灣旅館在採用智能化房控系統後，牆面開關內一般有①24V②網路信號③110V④220V 電流。
22. (2) 「Outside Room」指的是①價格比 Inside Room 便宜的房間②景觀良好的房間③沒有窗戶的房間④沒有景觀的房間。
23. (3) 個資法為保護當事人權益，多少位以上的當事人提出告訴，就可以進行團體訴訟：①15 人②5 人③20 人④10 人。
24. (2) 何者不屬於旅館之營業單位？①客房部②人事部③房務部④餐飲部。

25. (2) 我國星級旅館評鑑對象為領有觀光旅館業營業執照之觀光旅館及領有旅館業登記證之何種產業？①觀光遊樂業②旅館業③製造業④民宿。
26. (2) 二手菸中包含多種危害人體的化學物質，甚至多種物質有致癌性，會危害到下列何者的健康？①只對12歲以下孩童有影響②全民皆有影響③只有65歲以上之民眾有影響④只對孕婦比較有影響。
27. (1) 負責旅館員工的甄聘、教育訓練、考勤、福利等工作是下列那一部門的工作內容？①人資部②客務部③業務部④工程部。
28. (4) 客人要求要Late check out，櫃檯接待須通知①F&B②F/O③Business Center④Housekeeping。
29. (4) 水杯上印花開始褪色時可能有①作業②法律③味覺④衛生顧慮。
30. (1) 操作直立式吸塵器之敘述，何者不正確？①清理集塵袋，需使用清水清洗②使用時間每次不宜超過1小時③操作時手部須保持乾燥，以防觸電④清理時要先切斷電源。
31. (1) 協助維持大門口之交通秩序的是誰？①門衛②行李員③領班④司機。
32. (4) 旅館旅客信函、包裹之轉送與寄存屬何單位之職掌？①總務室②安全室③出納組④服務中心。
33. (3) 何者不是上樓梯時讓旅客先行的原因①以客為尊②國際禮儀③消防規定④準備扶持。
34. (2) 旅館業從業人員應定期健康檢查至少①每季②每年③每半年④每月一次。
35. (2) 房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知？①財務部②房務部③餐務部④業務部 人員前往查看。
36. (4) 巡邏時於客房樓層走廊遇見非房客逗留應①請其輕聲②打招呼③報警④請其離開。
37. (4) 旅客於公共區域摔跤，工作人員應①立即電話報警②大家盡快圍上表示關切③立即報告總經理④僅由必要人力處理，並避免圍觀。
38. (4) 關於旅館的敘述，下列何者錯誤？①24小時營業的事業②提供住客食、衣、住、行、育、樂等方面的需求③各種軟、硬體之機能視市場情況隨時調整④僅提供餐飲服務。
39. (4) 雙人床長度要適合身高180公分者睡用，下列何種敘述較宜①6台尺長②190公分寬③180公分長④210公分長。
40. (1) 使用鑽孔機時，不應使用下列何護具？①棉紗手套②防塵口罩③護目鏡④耳塞。
41. (4) 獨立筒式床墊之彈簧布袋應①曲線排列②皆可③直向排列④橫向排列。
42. (1) 旅客進出大門時被門夾傷，第一時間服務人員不必①緊急廣播通知大眾②拿急救箱③報告值班經理④上前協助。
43. (3) 房務部所需之清潔用品及顧客用品均由那一個單位進貨？①業務②人事③採購④財務。
44. (1) 下列收費中可歸類為代收代付者為①電話費②電腦租借費③小費④服務費。
45. (1) 房務人員每天應於何時整理房務備品車？①每天下班前②無特別規定③每天下班後④每天中午前。
46. (2) 客房機具設備的清潔與維護，下列敘述何者錯誤？①清潔小冰箱前，須先拔起電源插頭，移出所有飲料，再用軟布沾溫水擦拭②客房內銅製飾物或傢俱，須以濕布擦拭並以銅油擦亮保養③使用地板打蠟機以前，應先清潔地板④每一季的翻床作業，可視為一般性的保養。
47. (2) 通常位於樓層之角落，有一面以上之牆透光之房間稱之為①大房②邊間房③較好房④套房。
48. (1) 旅館所設的商務中心隸屬於那個部門？①客務部②餐飲部③房務部④業務部。
49. (1) 當客房設備定期檢修完竣後，應填寫那一種客房表單？①維修保養紀錄②採購紀錄③堪用狀況紀錄④損壞紀錄。
50. (4) 觀光旅館主要負責執行晨間喚醒(Morning Call)服務是下列那個單位？①房務部②商務中心③服務中心④總機。
51. (3) 營業秘密可分為「技術機密」與「商業機密」，下列何者屬於「商業機密」？①程式②生產製程③客戶名單④設計圖。
52. (4) 頭等艙的英文簡稱①Y②H③C④F。
53. (3) 為了節能及兼顧冰箱的保溫效果，下列何者是錯誤或不正確的做法？①冰箱門的密封壓條如果鬆弛，無法緊密關門，應儘速更新修復②冰箱內上下層間不要塞滿，以利冷藏對流③冰箱內食物擺滿塞滿，效益最高④食物存放位置紀錄清楚，一次拿齊食物，減少開門次數。
54. (2) 客務部單位中僅以聲音服務旅客的是①接待組②總機組③行李組④訂房組。
55. (1) 真鈔在不同角度下顯現不同花紋因為①雕版印刷②感光好③油墨好④紙質好。

56. (3) 洗碗、洗菜用何種方式可以達到清洗又省水的效果？①用熱水及冷水大量交叉沖洗達到最佳清洗效果
②對著水龍頭直接沖洗，且要盡量將水龍頭開大才能確保洗的乾淨③將適量的水放在盆槽內洗濯，以減少用水④把碗盤、菜等浸在水盆裡，再開水龍頭拼命沖水。
57. (3) 甲公司之受雇人 A，因執行業務，觸犯營業秘密法之罪，除依規定處罰行為人 A 外，得對甲公司進行何種處罰？①褫奪公權②有期徒刑③罰金④拘役。
58. (1) 在訂房交易中用以酬謝中間商的佣金，除另有約定外通常為？①10%②5%③20%④15%。
59. (4) 免費提供住客使用，無須回收的備品屬於下列那一種？①非消耗品②次級品③低級品④消耗品。
60. (2) 接受臨時抵達旅客時，櫃檯接待人員何時必須先查看訂房狀況①周末②任何時期③只在淡季④只在旺季。
61. (3) 二氣化碳和其他溫室氣體含量增加是造成全球暖化的主因之一，下列何種飲食方式也能降低碳排放量，對環境保護做出貢獻：A.少肉，多吃蔬菜；B.玉米產量減少時，購買玉米罐頭食用；C.選擇當地食材；D.使用免洗餐具，減少清洗用水與清潔劑？①AB②AD③AC④ACD。
62. (1) 員工年假當年不能休完，公司依法應①發薪補償②由總經理決定③交工會決定④留待次年一起休。
63. (4) 何者為客房床設置原則①盡量重②盡量高③盡量軟④無法於門口看見。
64. (1) 勞工於室外高氣溫作業環境工作，可能對身體產生熱危害，以下何者為非？①痛風②熱痙攣③中暑④熱衰竭。
65. (1) 關於國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①採購單位屬於餐飲部門所管轄②一般服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等③商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目④客房內的 Mini Bar 由房務部門負責管理。
66. (2) 以串聯法安裝之燈具照明的逃生指示，應接①獨立電源②市電③額外電源④緊急電源 回路。
67. (1) 旅館「正式開幕」的英文名稱為？①Grand Opening②Hard Opening③Soft Opening④Reopening。
68. (1) 下列何者不是造成臺灣水資源減少的主要因素？①雨水酸化②水庫淤積③超抽地下水④濫用水資源。
69. (3) 下列何者是造成聖嬰現象發生的主要原因？①颱風②霧霾③溫室效應④臭氧層破洞。
70. (2) 在國際觀光旅館的組織架構下，那個部門會協助餐飲部有關布巾的洗滌、公共區域的清潔等工作？①服務中心②房務部門③採購部門④出納部門。
71. (4) 下列何者非屬電氣之絕緣材料？①絕緣油②空氣③氟氯烷④漂白水。
72. (3) 下列何者不是房間整理流程中的工作項目？①擦拭灰塵②清洗浴缸③清洗布巾④地毯吸塵。
73. (2) 警察人員對旅館客房實施臨檢時，應會同①董事長②現場值班主管③總經理④旅客配偶。
74. (1) 下列關於打掃房間原則之敘述何者不正確？①先擦後鋪②乾溼分開③由內而外④環形整理。
75. (1) 下列客房清潔工作流程何者正確？①進入客房後應確定浴室無人在內②清潔完畢後需打開所有燈具
③掛請勿打擾牌之房間仍需敲門瞭解情況④離開時輕掩房門，不必上鎖。
76. (1) 依職業安全衛生法施行細則規定，下列何者非屬特別危害健康之作業？①會計作業②噪音作業③粉塵作業④游離輻射作業。
77. (3) 一般都市旅館的遷出時間多是以下列那一選項時間為主①下午一點②下午三點③中午十二點④下午二點。
78. (2) 客房狀況 “On Change” 是表示什麼意思？①外宿②打掃中③有人住④可賣房。
79. (3) 機場接待如果未接到旅客，應將 “No Show” 通知那一個單位處理？①服務中心②訂房組③接待組④總機組。
80. (3) 國際觀光旅館專用浴廁的淨面積不得小於？①2.5 平方公尺②4.5 平方公尺③3.5 平方公尺④5.5 平方公尺。

109 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (4) 延遲退房至下午六點以後可以加收房租的①1/3②隨便客人給③1/2④全額。
2. (1) 下列何者是指聯券型態之餐飲券及住宿券①Coupon②Reservation③Confirmation④Deposit。
3. (2) 美國汽車協會(AAA)，以下列何種標誌為旅館分級制度？①皇冠②星星③鑽石④牡丹。
4. (3) 下列何者並非機場接待的主要職責？①協助旅客解決轉機、簽證等問題②代表旅館至機場接待或歡送旅客③為方便旅客可與旅客兌換外幣④爭取尚未訂房旅客、增加住房率。
5. (4) 旅館的客房之一般分類法其中的 Single Bed With Bath 是指？①套房附浴室②雙床房附浴室③雙人房附浴室④單人房附浴室。
6. (2) 下列何種類的床可依旅客之需要，加放於房間內？①King-size Bed②Extra Bed③Semi-double Bed④Queen-size Bed。
7. (1) 相鄰房間，中間沒有門互通的是？①Adjoining②Connecting③Adjacent Room④Next。
8. (1) 塑膠為海洋生態的殺手，所以環保署推動「無塑海洋」政策，下列何項不是減少塑膠危害海洋生態的重要措施？①定期進行海水水質監測②淨灘、淨海③擴大禁止免費供應塑膠袋④禁止製造、進口及販售含塑膠柔珠的清潔用品。
9. (2) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及①蜜月房②套房③商務房④家庭房。
10. (3) 觀光旅館填寫旅客登記表，辦理住宿登記手續，下列那一項身分證明不適用①身分證②護照③員工證④駕照。
11. (3) 工作中與遠方同事溝通時，對方聽不清楚應①降低音量②改用英文③縮短彼此距離④大聲喊叫。
12. (4) Arrival Preparation 的啟動工作是由①RSVN②H/K③SALES④F/O 統籌。
13. (4) 在夜間時，那一單位需協助夜間主管執行訪客登記工作？①總機房②採購組③訂房組④服務中心。
14. (3) 關於旅館業的制服，以下敘述何者錯誤①方便操作與安全②與裝潢協調③必須跟上時髦④方便顧客識別。
15. (2) 所謂營業秘密，係指方法、技術、製程、配方、程式、設計或其他可用於生產、銷售或經營之資訊，但其保障所需符合的要件不包括下列何者？①因其秘密性而具有潛在之經濟價值者②一般涉及該類資訊之人所知者③因其秘密性而具有實際之經濟價值者④所有人已採取合理之保密措施者。
16. (4) 某飯店的住客林先生需要傳真一份文件，請問下列那一個部門或單位可以立即為他處理？①Switch Board②Reservation③Accounting④Business Center。
17. (1) 下列何種行為對生態環境會造成較大的衝擊？①引進外來物種②設立自然保護區③植種原生樹木④設立國家公園。
18. (3) 房務人員每天應於何時整理房務備品車？①無特別規定②每天中午前③每天下班前④每天下班後。
19. (2) 有關再生能源的使用限制，下列何者敘述有誤？①需較大的土地面積②不易受天氣影響③風力、太陽能屬間歇性能源，供應不穩定④設置成本較高。
20. (1) 負責旅館產品介紹的部門是①業務部②採購部③財務部④餐飲部。
21. (1) 房務人員為方便進行房務整理工作，所持用的鑰匙名稱為？①Room Maid Key②Double-locked Key③Guest Room Key④Emergency Key。
22. (2) 國際觀光旅館管制公共區域與客房之影音系統是何單位之職掌？①調度室②總機室③總務室④安全室。
23. (3) 何者不是服務中應用用語①對不起②謝謝③喂④請。
24. (4) 下列何者不是顧客對住宿服務的期望①服務人員的專業技術②衛生清潔的設施③安靜舒適的環境④價格調整未預先告知。
25. (1) 旅館的「服務」是否良好在於①使顧客感受到舒適滿意②符合經營者的感受標準③提供優質的服務設

- 備④滿足少數顧客之服務形式。
26. (3) 旅館作業中“Deposit”是指？①住宿②訂房③訂金④故障。
27. (4) 清理洗臉台盆時，取出阻水塞子清理是為①防止貴重物品掉入②比較豪華③法規要求④防止阻塞及異味。
28. (3) 為了節能與降低電費的需求，家電產品的正確選用應該如何？①設備沒有壞，還是堪用，繼續用，不會增加支出②選用能效分級數字較高的產品，效率較高，5級的比1級的電器產品更省電③優先選用取得節能標章的產品④選用高功率的產品效率較高。
29. (1) 活動床（加床）在實務上①需要時才設於客房②應常設於套房③應常設於客房④應大於一般床。
30. (2) 澆花的時間何時較為適當，水分不易蒸發又對植物最好？①正中午②清晨或傍晚③下午時段④半夜十二點。
31. (4) 「Accommodation」是指？①公共設施②附屬設施③會議場所④住宿設施。
32. (2) Pick up report 的實際涵義為①追蹤報表②接機報表③當天來電訂房的旅客報表④送機報表。
33. (3) 客房狀況“On Change”是表示什麼意思？①有人住②可賣房③打掃中④外宿。
34. (4) 旅館內可作為流動戶口之申報書的是①團體簽認單②訂房卡③訂房收據④旅客住宿登記卡。
35. (2) 客房清潔應盡量於①旅客通知後②晨間旅客外出後③旅客結帳前④晨間盡早開始。
36. (3) 部分清潔維護作業有時無法利用白天進行，而改在夜間來完成稱為①白天清潔工作②內部清潔工作③夜間清潔工作④全館清潔工作。
37. (2) 再生能源一般是指可永續利用之能源，主要包括哪些：A.化石燃料 B.風力 C.太陽能 D.水力？①ACD②BCD③ABD④ABCD。
38. (3) 在訂房交易中用以酬謝中間商，且僅能由旅遊相關事業者收受者，稱為？①利潤②折扣③佣金④訂金。
39. (4) 面向天井的房間是屬於？①Connecting Room②Outside Room③Adjoining Room④Inside Room。
40. (2) 拉床與頂床動作的主要功能為？①檢查保潔墊的鬆緊帶②方便鋪床作業③檢查床輪④清理床上灰塵。
41. (2) 有人送蛋糕給住客，送貨員送來旅館時，服務中心(Bell Service)應該①登記後讓其自行上樓②給收據後代送③不需服務④讓客人下來取。
42. (3) 公司訂定誠信經營守則時，不包括下列何者？①禁止不誠信行為②禁止提供不法政治獻金③禁止適當慈善捐助或贊助④禁止行賄及收賄。
43. (3) 何者為訂房者與旅館間之訂房合約？①Barter Deal②Registration Card③Reservation Confirmation④Guest History Card。
44. (4) 房內有鬧鐘，人工喚醒作業應？①放棄②只對團體開放③只對貴賓開放④讓旅客選用。
45. (1) 一般客房(Normal Room)會包括三個區域，下列那一區不包括在內？①用餐區②起居區③衛浴區④睡眠休息區。
46. (2) 旅客未預先訂房而臨時要求入住旅館者稱之為？①Early Check In Guest②Walk In Guest③No Show Guest④Early Check Out Guest。
47. (3) 工作場所化學性有害物進入人體最常見路徑為下列何者？①口腔②眼睛③呼吸道④皮膚。
48. (1) 二氧化碳滅火器可以處理何種火災①電腦②鍋爐③煤堆④油料。
49. (2) 下列整理房間的作法，何者正確？①用一條抹布擦拭家具、電話等物品②須依順時針或逆時針的順序清理③不須將床鋪移開方便地毯吸塵工作④清潔工作應先擦後鋪。
50. (4) 晨間喚醒是？①Long Distance Call②Overseas Call③Collect Call④Morning Call。
51. (3) 何者不是旅館服務區域制服設計重點①與旅館形象融合一致②方便旅客識別③方便取得執照④方便操作。
52. (4) 策劃要離職了，公司主管交代，她要做業務上的交接，她該怎麼辦？①把以前的業務資料都刪除或設密碼，讓別人都打不開②盡量交接，如果離職日一到，就不關他的事③不用理它，反正都要離開公司了④應該將承辦業務整理歸檔清楚，並且留下聯絡的方式，未來有問題可以詢問她。
53. (2) 不斷電系統UPS與緊急發電機的裝置都是應付臨時性供電狀況；停電時，下列的陳述何者是對的？①兩者同時啟動②不斷電系統UPS先啟動，緊急發電機是後備的③緊急發電機會先啟動，不斷電系統UPS是後備的④不斷電系統UPS可以撐比較久。
54. (1) 旅館以自有車輛接送機不能收費是因為①營業項目不含交通②市場競爭③旅客難接受④人力不足。

55. (4) 房務人員整理洗臉檯上的面紙盒，面紙剩下多少時會更換？①只要使用過都要更換②1/2③1/4④1/3。
56. (4) 依勞動基準法規定，雇主應置備勞工工資清冊並應保存幾年？①10 年②2 年③1 年④5 年。
57. (3) 根據性別工作平等法，下列何者非屬職場性別歧視？①雇主考量男性賺錢養家之社會期待，提供男性高於女性之薪資②雇主考量女性以家庭為重之社會期待，裁員時優先資遣女性③有未滿 2 歲子女之男性員工，也可申請每日六十分鐘的哺乳時間④雇主事先與員工約定倘其有懷孕之情事，必須離職。
58. (4) 在我國兌換外幣時，應填寫①稅單②簽帳單③飲料單④水單。
59. (2) 直接鋪在上床墊上以避免弄髒床墊的是何種備品？①毛毯②保潔墊③床單④床裙。
60. (4) 假如客房內電視機故障，可聯絡何部門人員維修？①人事部②電器行③客務部④工務部。
61. (1) 水杯上印花開始褪色時可能有①衛生②作業③法律④味覺 顧慮。
62. (2) 下列何者不是房務人員鋪床時所需的備品？①床單②方巾③枕頭套④保潔墊。
63. (4) 房務人員使用吸塵器清潔地毯時之方向應為：①由左向右吸②由外向內吸③由右向左吸④由內向外吸。
64. (4) 旅館客房內的逃生指示圖，一般懸掛於何處？①床頭櫃上方②浴室門後③電視機上方④客房門後。
65. (4) 房務人員鋪床的第一個步驟是：①設保潔墊②鋪設床罩與枕頭③鋪設床單④拉床與頂床。
66. (3) 邊間客房(Corner Room)的缺點可能是①空間較大②採光較多③噪音可能較高④水比較冷。
67. (2) 樓層安全門平時應①隨時打開以便逃生②關閉但隨推即開保持暢通③關閉上鎖④上鎖但保持暢通。
68. (4) 警察人員對旅館客房實施臨檢時，應會同①總經理②旅客配偶③董事長④現場值班主管。
69. (3) 星級旅館評鑑以不預警方式留宿於受評旅館進行何項評鑑？①建築設備②環保衛生③服務品質④消防安全。
70. (2) 旅館對旅客的何種情況不需要報請當地警察機關處理①旅客死亡②旅客跌倒③拒絕登記強行住宿④施用煙毒。
71. (3) 勞工工作時右手嚴重受傷，住院醫療期間公司應按下列何者給予職業災害補償？①基本工資②前 6 個月平均工資③原領工資④前 1 年平均工資。
72. (1) 請長住客定期結帳的原因不是①基於不信任②節省最終結帳時間③提醒消費狀況④減少錯誤可能。
73. (1) 台北市周先生早晨在河濱公園散步時，發現有大面積的河面被染成紅色，岸邊還有許多死魚，此時周先生應該打電話給哪個單位通報處理？①環保局②交通局③警察局④衛生局。
74. (2) 維持客房及設備之清潔衛生是下列那一部門的工作內容？①人資部②房務部③採購部④客務部。
75. (1) 一般房務人員整理浴室的順序應該是：A、收拾使用過的布巾 B、清洗洗臉檯和浴缸 C、補充備品及布巾 D、清潔並擦亮金屬、五金用品 E、最後檢視。①ABDCE②ACBDE③BACDE④ABCDE。
76. (1) 位於台北市之國際觀光旅館是由下列那一機關管理？①交通部觀光局②臺北市政府③內政部④農業部。
77. (1) 發現浴缸周邊磁磚縫有發黑、發黃情形，應立即以刷子沾下列何者來刷洗？①漂白水②穩潔③清水④汽油。
78. (2) 不當抬舉導致肌肉骨骼傷害，或工作點/坐具高度不適導致肌肉疲勞之現象，可稱之為下列何者？①不安全環境②不當動作③感電事件④被撞事件。
79. (3) 依法規，觀光旅館不需要將何種資訊放在客房明顯易見之處？①旅客住宿須知②避難位置圖③餐廳營業時間表④房租價格。
80. (1) 吹風機使用之電力約為？①1000-2000 瓦特②500-1000 瓦特③3000-4000 瓦特④2000-3000 瓦特。

109 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (2) 預知有虔誠回教徒將入住，不需取出客房內之①基督教聖經及佛經②有香味植物③酒精性飲料④含豬肉食物。
2. (4) 請問下列何者非為個人資料保護法第 3 條所規範之當事人權利？①請求補充或更正②查詢或請求閱覽③請求停止蒐集、處理或利用④請求刪除他人之資料。
3. (2) 家人洗澡時，一個接一個連續洗，也是一種有效的省水方式嗎？①否，因為等熱水時流出的水量不多②是，因為可以節省等熱水流出所流失的冷水③有可能省水也可能不省水，無法定論④否，這跟省水沒什麼關係，不用這麼麻煩。
4. (1) 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其它勞工法令規定時，得向主管機關申訴，所稱「主管機關」在中央為①勞動部②內政部社會司③行政院訴願委員會④法務部。
5. (4) 客人預付訂金多半是為了？①希望得到折扣②比較省事③沒有帶行李④保證訂房。
6. (2) 「勞工於職場上遭受主管或同事利用職務或地位上的優勢予以不當之對待，及遭受顧客、服務對象或其他相關人士之肢體攻擊、言語侮辱、恐嚇、威脅等霸凌或暴力事件，致發生精神或身體上的傷害」此等危害可歸類於下列何種職業危害？①物理性②社會心理性③生物性④化學性。
7. (4) 房客外出後，來電交代用餐地點，值機員需知會何單位？①門衛②服務中心③訂房組④櫃檯接待。
8. (3) 下列何者不是旅館訂房超收(Overbooking)的因素？①No Show②Cancellation③Stay-over④Under-stay。
9. (4) 免費提供住客使用，無須回收的備品屬於下列那一種？①非消耗品②低級品③次級品④消耗品。
10. (4) 在旅館中 Overbooking 指的是？①即早訂房②逾時訂房③普通訂房④超額訂房。
11. (4) 雙人床長度要適合身高 180 公分者睡用，下列何種敘述較宜①180 公分長②190 公分寬③6 台尺長④210 公分長。
12. (4) 在正常操作，且提供相同使用條件之情形下，下列何種暖氣設備之能源效率最高？①電暖爐②電熱輻射機③電熱風扇④冷暖氣機。
13. (2) 依能源局「指定能源用戶應遵行之節約能源規定」，下列何場所未在其管制之範圍？①旅館②住家③餐廳④美容美髮店。
14. (1) 經濟艙的英文簡稱①Y②F③C④M。
15. (3) 維持並提升美好的住宿環境之管理工作，稱為？①財務管理②客務管理③房務管理④安全管理。
16. (1) 目前使用最頻繁的滅火工具是那一種？①滅火器②灑水帶③緩降機④斧頭。
17. (1) 以下何者是消除職業病發生率之源頭管理對策？①改善作業環境②使用個人防護具③健康檢查④多運動。
18. (3) 下列整理房間的作法，何者正確？①不須將床鋪移開方便地毯吸塵工作②用一條抹布擦拭家具、電話等物品③須依順時針或逆時針的順序清理④清潔工作應先擦後鋪。
19. (3) 下列那一項不屬於客房設備？①電視②浴缸③消防箱④馬桶。
20. (1) 房間定價可否依據淡旺季調整①如需調整時應向主管機關報請備查②視狀況而定③不一定④完全一樣。
21. (4) 清潔客房使用過的杯子應該①用換下的床單擦乾②在客房浴缸洗③在客房洗臉盆洗④取出房間以洗碗機清洗。
22. (1) 套房(Suite)意指①有獨立起居室及臥室者②房內有廚房③較豪華房間④空間較大房間。
23. (2) 延長住宿的英文為①Extra bed②Extension③Block room④Cancellation。
24. (4) 旅館接待員辦理住宿登記時，下列何者有失服務禮儀？①協助填寫登記卡②要求先預付③說明他只訂房到幾時④竊竊私語。
25. (2) 何者不是參加旅館連鎖方式①投資並經營②轉包經營③委託經營④加盟。

26. (4) 對於脊柱或頸部受傷患者，下列何者不是適當的處理原則？①不輕易移動傷患②速請醫師③向急救中心聯絡④如無合用的器材，需 2 人作徒手搬運。
27. (2) 旅客遺失客房門鑰匙時應立即①要求賠償②更換門鎖或為其換房③將其列入黑名單④交付備份鑰匙。
28. (4) 一般旅館中所謂“Turndown Service”，指的是何種服務？①提供餐飲②清理浴室③晨喚服務④夜床服務。
29. (2) 我國現行旅館評鑑制度是以何種方式評定等級？①鑽石級②星級③黃金級④梅花級。
30. (4) 民眾焚香燒紙錢常會產生那些空氣污染物增加罹癌的機率：A. 苯、B. 細懸浮微粒($PM_{2.5}$)、C. 二氧化碳(CO_2)、D. 甲烷(CH_4)？①BC②AC③CD④AB。
31. (4) 關於臺灣旅館等級評鑑制度的敘述，下列何者正確？①旅館之硬體加軟體，評鑑總分達九百分以上者，屬五星級旅館②「建築設備」之評鑑，採強制參與，費用由旅館業者支付③評鑑項目分為「建築設備」與「服務品質」，兩者同時進行評鑑④為使評鑑期程不過於頻繁，採每三年辦理一次。
32. (2) 為了保護環境，政府提出了 4 個 R 的口號，下列何者不是 4R 中的其中一項？①減少使用②再創新③再利用④再循環。
33. (3) 當員工發現旅館公共區域有客人酒醉嘔吐在地板上時，應通知旅館內那一個部門前來清理？①Front Office Department②Engineering Department③Housekeeping Department④Food & Beverage Department。
34. (2) 地震、火警、緊急疏散或打烊時，不應將何種設備關閉①鍋爐②消防供水③客用電梯④緊急電源。
35. (2) 旅客未入住前，訂房單是旅館與①住戶者②訂房者③介紹者④訂房組間之租房合約。
36. (2) 清洗旅館附設之游泳池、浴池及盥洗設備消毒，通常會採用之消毒方法為下列那一種？①自然消毒法②氯液消毒法③臭氧消毒法④乾粉消毒法。
37. (1) 旅館不可提供何種服務①為旅客注射②推輪椅③操作簡易體外心臟電擊器（AED）④為旅客戴氧气面罩。
38. (3) 發現浴缸周邊磁磚縫有發黑、發黃情形，應立即以刷子沾下列何者來刷洗？①清水②汽油③漂白水④穩潔。
39. (4) Arrival Preparation 的啟動工作是由①RSVN②SALES③H/K④F/O 統籌。
40. (3) 下列有關客房梳妝區的敘述何者不正確？①一般梳妝台除了鏡子還設有抽屜可放置備品②梳妝台高度以 73~75 公分為宜③鏡子高度以房客站立在梳妝台前需照見全身為宜④梳妝椅子高度以 43~45 公分為宜。
41. (4) C 類火災又可稱為何種火災？①乙類油品類火災②甲類普通火災③丁類金屬火災④丙類電器火災。
42. (2) 飯店機場代表在組織上不會屬於①接待組②業務部③客房部④櫃台。
43. (1) 部分清潔維護作業有時無法利用白天進行，而改在夜間來完成稱為①夜間清潔工作②內部清潔工作③白天清潔工作④全館清潔工作。
44. (4) 下列何者不是客房內免費且可攜回家的備品？①茶包②購物袋③針線包④浴衣。
45. (4) Front Office Manager 是指？①業務部副理②業務部經理③房務部副理④客務部經理。
46. (2) 下列何者是指聯券型態之餐飲券及住宿券①Confirmation②Coupon③Reservation④Deposit。
47. (1) 甲君為獲取乙級技術士技能檢定證照，行賄打點監評人員要求放水之行為，可能構成何罪？①違背職務行賄罪②背信罪③詐欺罪④不違背職務行賄罪。
48. (3) 何者不是服務中應有用語①謝謝②請③喂④對不起。
49. (1) 旅館客房中的「Twin-Bed」是指：①兩張單人床②兩張雙人床③雙人床④單人床。
50. (1) 下列關於旅館客務部人員工作職責的敘述，何者錯誤？①總機人員遇顧客親友來電，應立即轉接並主動告知房號②服務中心人員應提供顧客館外景點開放時間及路線諮詢服務③櫃檯人員除辦理櫃檯作業外，尚須熟悉館內相關訊息、活動④訂房人員應熟記散客、團體及商務簽約等各類房價。
51. (4) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①敲門②留意標示③報單位姓名④有把握時直接開門進入。
52. (3) 一般客房(Normal Room)會包括三個區域，下列那一區不包括在內？①睡眠休息區②衛浴區③用餐區④起居區。

53. (4) 哪一種家庭廢棄物可用來作為製造肥皂的主要原料？①果皮②食醋③熟廚餘④回鍋油。
54. (4) 觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業稱為？①銀行業②民宿③租賃業④旅館業。
55. (1) 依法規，客房內何者應為防焰材料？①窗簾②毛毯③床單④毛巾。
56. (4) 在客房內的小冰箱的英文名稱為？①Pub②Bear③Ice④Mini Bar。
57. (4) 家庭房(Family Room)一般不會擺設①兩張以上單人床②一張雙人床及一張單人床③塌塌米寢具④一張沙發床。
58. (2) 負責維持大廳(Lobby)之清潔與秩序，是誰的職責？①餐務組清潔領班②行李員③樓層領班④門衛。
59. (3) 房客外出後來電交代用餐地點，值機員需知會何單位？①服務中心②訂房組③櫃檯接待④門衛。
60. (2) 有關旅館客房與房價的敘述，下列何者正確？①客房價目表(Tariff)通常是折扣後的價格②淡季時的平均房價通常較低③單人房的面積不超過 8 平方公尺④基於美觀考量，客房內的茶几選擇應以玻璃為主。
61. (3) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區①不能②不一定能③仍然可以④需稍後才能聽到廣播。
62. (1) 下列何者負責旅館大門口交通、叫車、搬運行李等，是第一位接待到達旅館客人的工作人員？①Door Man②Airport Representative③Information Clerk④Night Clerk。
63. (4) 員工聽到消防警鈴響時，正確反應是①立即疏散旅客②大家自動前往救火③先逃離樓層④待命救火或疏散。
64. (4) 為控制客房整體服務水準，應依客房清潔維護控制表逐項詳細記載，並徹底執行的是？①總機人員②櫃檯服務員③大廳經理④房務人員。
65. (2) 鍋爐為製造與提供下列何種來源的設備？①太陽能②熱水③廢水④電能。
66. (2) 負責旅館員工的甄聘、教育訓練、考勤、福利等工作是下列那一部門的工作內容？①業務部②人資部③工程部④客務部。
67. (1) 顧客至打球時間仍滯留餐廳，服務人員可①婉言勸離②先行下班③開始清掃④開始關閉燈光及空調。
68. (1) 下列使用重製行為，何者已超出「合理使用」範圍？①將講師的授課內容錄音分贈友人②直接轉貼高普考古題在 FACEBOOK③將著作權人之作品及資訊，下載供自己使用④以分享網址的方式轉貼資訊分享於 BBS。
69. (3) 下列何者不屬於旅館產業的特性？①資本密集且固定成本高②產品本身兼具有實用、品味、格調及豪華市場③生命週期及變動性④產品的不可儲存性。
70. (4) 旅客生日當天投宿旅館，該旅館將一張特製的生日賀卡放在房間內。請問這是屬於旅館的何種功能？①扮演社交功能的媒介角色②強調休閒遊憩的功能③提供旅客舒適溫馨的住宿環境④提供精緻服務的功能。
71. (1) 在五金行買來的強力膠中，主要有下列哪一種會對人體產生危害的化學物質？①甲苯②乙醛③乙苯④甲醛。
72. (1) 公司總務部門員工因辦理政府採購案，而與公務機關人員有互動時，下列敘述何者「正確」？①因民俗節慶公開舉辦之活動，機關公務員在簽准後可受邀參與②招待驗收人員至餐廳用餐，是慣例屬社交禮貌行為③對於機關承辦人，經常給予不超過新台幣 5 百元以下的好處，無論有無對價關係，對方收受皆符合廉政倫理規範④以借貸名義，餽贈財物予公務員，即可規避刑事追究。
73. (1) 已預刷信用卡房客在退房前，填寫快速退房表格，並簽名確認稱為①Express Check Out②Late Check Out③GIT Check Out④FIT Check Out。
74. (2) 一般冷氣迴風口濾網，約多久會作更換？①六個月②三個月③二個月④一個月。
75. (2) 有關高風險或高負荷、夜間工作之安排或防護措施，下列何者不恰當？①考量人力或性別之適任性②若受威脅或加害時，在加害人離開前觸動警報系統，激怒加害人，使對方抓狂③參照醫師之適性配工建議④獨自作業，宜考量潛在危害，如性暴力。
76. (1) 操作直立式吸塵器之敘述，何者不正確？①清理集塵袋，需使用清水清洗②使用時間每次不宜超過 1 小時③操作時手部須保持乾燥，以防觸電④清理時要先切斷電源。
77. (4) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及①商務房②蜜月房③家庭房④套房。

78. (4) 何者不是加入旅館連鎖的原因①連線訂房系統②取得技術③擴大行銷網④容易得獎。
79. (4) 照明控制可以達到節能與省電費的好處，下列何種方法最適合一般住宅社區兼顧節能、經濟性與實際照明需求？①全面調低照明需求②晚上關閉所有公共區域的照明③加裝 DALI 全自動控制系統④走廊與地下停車場選用紅外線感應控制電燈。
80. (1) 下列有關旅館客房內「Service Directory」之敘述，何者正確？①旅館內服務、收費與設施使用之說明②推廣旅館之宣傳品③總經理給房客的歡迎信函④冰箱飲料單。



110 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (3) 擦拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查那一項用品是否正常？①電視機②電冰箱③燈泡④中央空調系統。
2. (2) 目前電費單中，係以「度」為收費依據，請問下列何者為其單位？①kW②kWh③kJ④kJh。
3. (2) 住房狀況紀錄表中英文縮寫“D/O”、“VAC”、“C/O”分別代表什麼意思？①團體房、已退房、空房②預退房、空房、已退房③完成房、預退房、團體房④貴賓房、空房、團體房。
4. (1) 客人要求要 Late check out，櫃檯接待須通知①Housekeeping②F/O③F&B④Business Center。
5. (1) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，那個單位應主動前往親切的招呼與服務？①服務中心②安全室③出納組④接待組。
6. (1) 顧客至打烊時間仍滯留餐廳，服務人員可①婉言勸離②開始關閉燈光及空調③開始清掃④先行下班。
7. (3) 預防職業病最根本的措施為何？①實施特殊健康檢查②實施僱用前體格檢查③實施作業環境改善④實施定期健康檢查。
8. (3) 旅館不可提供何種服務①推輪椅②操作簡易體外心臟電擊器（AED）③為旅客注射④為旅客戴氧氣面罩。
9. (4) 下列何者不是開夜床作業時的工作項目？①擺放拖鞋和足布②清理垃圾桶③調整房內燈光④拉開窗簾。
10. (1) 在五金行買來的強力膠中，主要有下列哪一種會對人體產生危害的化學物質？①甲苯②甲醛③乙苯④乙醛。
11. (4) 住客標示「請勿打擾」已超過二十四小時，何者不是服務人員要求進入客房探視的理由①防止住客發生意外②進行必要整理③備品可能需要補充④防止失竊。
12. (3) 勞工工作時手部嚴重受傷，住院醫療期間公司應按下列何者給予職業災害補償？①基本工資②前 6 個月平均工資③原領工資④前 1 年平均工資。
13. (3) 為減少日照降低空調負載，下列何種處理方式是錯誤的？①屋頂加裝隔熱材、高反射率塗料或噴水②窗戶裝設窗簾或貼隔熱紙③將窗戶或門開啟，讓屋內外空氣自然對流④於屋頂進行薄層綠化。
14. (2) 某飯店的客房共有 300 間，當天的空房數剩 120 間，住房數中 GIT 的房數有 150 間，請問該飯店當日的 Occupancy 為多少？①50%②60%③40%④25%。
15. (1) 四公尺以內之公共巷、弄路面及水溝之廢棄物，應由何人負責清除？①相對戶或相鄰戶分別各半清除②環保志工③清潔隊④里辦公處。
16. (2) 下列何者不可能是客房內的消防逃生設備①偵測器②消防水帶③灑水頭④防煙面罩。
17. (3) 以下何者可能不是同房間內每一住宿者都需登記的原因①法令規定②方便服務③多收洗衣費用④保障旅客安全。
18. (4) Complimentary Room 是指？①住客簽帳②轉外客帳③延遲帳④房租免費招待。
19. (2) 旅館接待員辦理住宿登記時，下列何者有失服務禮儀？①說明他只訂房到幾時②竊竊私語③要求先預付④協助填寫登記卡。
20. (1) 在旅客交洗衣物中發現有貴重物品而無法聯絡旅客應①送洗、代保存，留話於交班簿及客房內②送洗、代保存並留話於交班簿③代保存仍送洗④停送洗先聯絡旅客。
21. (4) 延長住宿的英文為①Block room②Cancellation③Extra bed④Extension。
22. (4) 房門反鎖，請勿打擾燈號持續至中午以後，房務人員應①可敲門嘗試進入②暫時不理③立即使用緊急鑰匙開啟房門④報知值班主管聯絡旅客。
23. (2) 視野景觀良好的房間稱為？①Inside Room②Outside Room③Cabin④Duplex。

24. (2) 依據我國消防法規的規定，旅館客房內的避難指示圖，應該懸掛於何處？①行李架旁②客房門後③服務指南內④浴室門後。
25. (2) 洗碗、洗菜用何種方式可以達到清洗又省水的效果？①把碗盤、菜等浸在水盆裡，再開水龍頭拼命沖水②將適量的水放在盆槽內洗濯，以減少用水③對著水龍頭直接沖洗，且要盡量將水龍頭開大才能確保洗的乾淨④用熱水及冷水大量交叉沖洗達到最佳清洗效果。
26. (4) 部分清潔維護作業有時無法利用白天進行，而改在夜間來完成稱為①內部清潔工作②白天清潔工作③全館清潔工作④夜間清潔工作。
27. (3) 聯券型態之住宿券是指？①Reservation②Confirmation③Coupon④Deposit。
28. (4) 911 客房的馬桶故障無法短期修復，客房部將此房間註記為？①No-show②Vacant③Occupied④Out of Order。
29. (3) 客房內的「Stationary Folder」稱為：①服務指南②洗衣單夾③文件夾④意見表。
30. (2) 在旅館中 Overbooking 指的是？①逾時訂房②超額訂房③即早訂房④普通訂房。
31. (2) 影響住房率的變數有：a.失聯（No Show）b.臨時抵達（Walk In）c.取消（Cancel）d.延長住宿（Extend of stay）e.提前遷出（Early Check Out）f.延期（Postpone）g.訂房數。最終住房應是① $g+a+b+c-d-e-f$ ② $g-a+b-c+d-e-f$ ③ $g-a-b-c+d+e+f$ ④ $g+a-b+c-d+e-f$ 。
32. (4) 請問下列何者不是旅館訂房組在接受旅客訂房時，一定要記錄的資料？①預定房型②入住日期③旅客姓名④護照號碼。
33. (1) 信用卡的所有權是①發卡銀行②使用者監護人③政府④正卡使用人。
34. (3) 一般客房(Normal Room)會包括三個區域，下列那一區不包括在內？①衛浴區②起居區③用餐區④睡眠休息區。
35. (4) Pick up report 的實際涵義為①當天來電訂房的旅客報表②追蹤報表③送機報表④接機報表。
36. (1) 原則上總機不轉接的電話是？①一般員工私人電話②國際電話③國內長途電話④市內電話。
37. (3) 關於旅館業的敘述，下列何者錯誤？①汽車旅館的營業收入甚少來自餐飲②度假旅館有多樣的休閒娛樂設施③商務旅館之住房淡旺季比其他類型旅館明顯④公寓式旅館較可能有廚房設備。
38. (1) 國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①採購單位屬於餐飲部門所管轄②客房內的迷你吧(Mini Bar)由房務部門負責管理③服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等④商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目。
39. (2) 關於國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①客房內的 Mini Bar 由房務部門負責管理②採購單位屬於餐飲部門所管轄③一般服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等④商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目。
40. (1) 服務時遇顧客對話有趣，應①避免干擾②傾聽③適度插嘴④停止服務。
41. (2) 世界環境日是在每一年的：①11月12日②6月5日③4月10日④3月8日。
42. (3) 發現客房設備有損壞或故障情形，應填寫那一種表單？①工務移交單②工程發包單③工程請修單④工務進度表。
43. (3) 一般都市旅館的遷出時間多是下列那一選項時間為主①下午一點②下午二點③中午十二點④下午三點。
44. (1) 旅館所銷售的無形商品為？①服務②環境③餐飲④客房。
45. (1) 旅客表示於房內遺失財物，旅館何種處置不正確①要求清潔人員與住客對質②必要時報警並協助調查③立即檢查房內各隱蔽處④請安全室調閱監視紀錄。
46. (2) 加強設備維護保養之最終目的，主要在於提高旅客對該旅館的①業績②評價③申訴④抱怨。
47. (2) 下列那一種設備之清潔重點為內外無汙漬，沖水開關功能正常，排水管線暢通①浴缸②馬桶③冰箱④洗臉盆。
48. (2) 何種訂房失聯（No Show）時旅館不會有損失①常來者②已付定金者③簽約公司者④有飛機班次者。
49. (1) 下列何者行為非屬個人資料保護法所稱之國際傳輸？①將個人資料傳送給經濟部②將個人資料傳送給法國的人事部門③將個人資料傳送給美國的分公司④將個人資料傳送給日本的委託公司。
50. (4) 客房床輪應由何處開始裝設①床尾②床架中心點③受力端④床頭。

51. (1) 廠商某甲承攬公共工程，工程進行期間，甲與其工程人員經常招待該公共工程委辦機關之監工及驗收之公務員喝花酒或招待出國旅遊，下列敘述何者正確？①某甲與相關公務員均已涉嫌觸犯貪污治罪條例②只要工程沒有問題，某甲與監工及驗收等相關公務員就沒有犯罪③公務員若沒有收現金，就沒有罪④因為不是送錢，所以都沒有犯罪。
52. (3) 減輕皮膚燒傷程度之最重要步驟為何？①立即在燒傷處塗抹油脂②在燒傷處塗抹麵粉③儘速用清水沖洗④立即刺破水泡。
53. (2) 客房用消耗品之請領、補充、控管，是屬於下列那一部門的職掌？①工程部②房務部③人資部④財務部。
54. (3) A 類火災又可稱為何種火災？①乙類油品類火災②丁類金屬火災③甲類普通火災④丙類電器火災。
55. (3) 旅館評鑑委員先就旅館之建築設備依「星級旅館建築設備評鑑基準表」逐項評核，經評定為三星級者，依其申請再辦理何種評鑑？①制度評鑑②建築設備評鑑③服務品質評鑑④硬體評鑑。
56. (3) 控制旅館之房間銷售，尋求公司之最大利潤，追求旅館更高的住房率，是下列何者之工作職掌？①房務部經理②財務經理③客務部經理④餐飲部經理。
57. (1) 以串聯法安裝之燈具照明的逃生指示，應接①市電②獨立電源③緊急電源④額外電源 回路。
58. (2) 行為人以竊取等不正當方法取得營業秘密，下列敘述何者正確？①只要後續沒有出現使用之行為便不構成犯罪②已構成犯罪③只要後續沒有洩漏便不構成犯罪④只要後續沒有造成所有人之損害便不構成犯罪。
59. (3) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①保留發票②不需服務③保留佣金④打折扣。
60. (3) 編制房務部年度預算為①採購②工務③房務④財務 經理的工作。
61. (1) 職業安全衛生法所稱有母性健康危害之虞之工作，係指對於具生育能力之女性勞工從事工作，可能會導致的一些影響。下列何者除外？①經期紊亂②妊娠期間之母體健康③哺乳期間之幼兒健康④胚胎發育。
62. (2) 陳先生到機車行換機油時，發現機車行老闆將廢機油直接倒入路旁的排水溝，請問這樣的行為是違反了①道路交通管理處罰條例②廢棄物清理法③飲用水管理條例④職業安全衛生法。
63. (3) 目前裝設數量最多的一種避難器具是下列那一種？①避難繩索②折疊式懸吊梯③緩降機④避難橋。
64. (1) 員工至離職時仍有欠假，公司依法應①加發薪資補償②交工會決定③視同放棄④加三倍發薪。
65. (4) 「Room Service」是指？①櫃檯服務②行李服務③夜床服務④客房餐飲服務。
66. (1) 旅館所設的商務中心隸屬於那個部門？①客務部②餐飲部③房務部④業務部。
67. (1) 目前使用最頻繁的滅火工具是那一種？①滅火器②灑水帶③斧頭④緩降機。
68. (1) 旅館原則上不收何種外幣①未掛牌者②最近貶值者③有掛牌者④最近升值者。
69. (1) 下列關於旅館客務部人員工作職責的敘述，何者錯誤？①總機人員遇顧客親友來電，應立即轉接並主動告知房號②訂房人員應熟記散客、團體及商務簽約等各類房價③櫃檯人員除辦理櫃檯作業外，尚須熟悉館內相關訊息、活動④服務中心人員應提供顧客館外景點開放時間及路線諮詢服務。
70. (2) 旅館客房中的「Twin-Bed」是指：①雙人床②兩張單人床③兩張雙人床④單人床。
71. (3) 與公務機關有業務往來構成職務利害關係者，下列敘述何者「正確」？①機關公務員藉子女婚宴廣邀業務往來廠商之行為，並無不妥②與公務機關承辦人飲宴應酬為增進基本關係的必要方法③將餽贈之財物請公務員父母代轉，該公務員亦已違反規定④高級茶葉低價售予有利害關係之承辦公務員，有價購行為就不算違反法規。
72. (2) 訂房時預付訂金，依國際慣例是幾日房租①半日②一日③二日④1/3 日。
73. (4) 拉床與頂床動作的主要功能為？①檢查床輪②清理床上灰塵③檢查保潔墊的鬆緊帶④方便鋪床作業。
74. (1) 下列關於打掃房間原則之敘述何者不正確？①先擦後鋪②由內而外③環形整理④乾溼分開。
75. (3) 下列何者是造成聖嬰現象發生的主要原因？①颱風②臭氧層破洞③溫室效應④霧霾。
76. (1) 以信用卡訂房時不需要告知信用卡的①信用額度②持卡人姓名及截止日期③卡號④種類。
77. (1) 為客人提行李、辦理各項住宿、郵電傳真、匯兌等業務，是下列那一部門的工作內容？①客務部②房務部③管理部④業務部。

78. (2) 為免影響公共安全，旅館中使用之各項電器設備，應考量各項電器設備之用電量，以免造成何種狀況？①上載②過載③滿載④下載。
79. (3) 旅館員工何人於何狀況下可進入已有住客房間①木匠補油漆②清潔員洗地毯③清潔員清潔房間④業務部導覽。
80. (3) 操作直立式吸塵器之敘述，何者不正確？①清理時要先切斷電源②操作時手部須保持乾燥，以防觸電③清理集塵袋，需使用清水清洗④使用時間每次不宜超過 1 小時。



110 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (3) 通常床單及毛巾之耐洗次數至少應超過多少次？①100 次②150 次③300 次④200 次。
2. (3) 下列何者可於旅館內換取一定產品或服務①Guest History Card②Registration Card③Voucher④Reservation Card。
3. (4) 消除靜電的有效方法為下列何者？①摩擦②絕緣③隔離④接地。
4. (3) 當旅客在火場中逃生受到濃煙或高熱的阻擋時，應採用何種器具來逃生？①救生衣②降落傘③防煙面罩④防毒面具。
5. (3) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，那個單位應主動前往親切的招呼與服務？①接待組②安全室③服務中心④出納組。
6. (1) 勞資關係是規範雇主與員工間的①權利義務②利益分配③工作配合④道德平衡。
7. (1) 按菸害防制法規定，對於主管每天在辦公室內吸菸，應如何處理？①撥打菸害申訴專線檢舉(0800-531-531)②開空氣清淨機，睜一隻眼閉一睜眼③因為是主管，所以只好忍耐④未違反菸害防制法。
8. (2) C 類火災又可稱為何種火災？①甲類普通火災②丙類電器火災③乙類油品類火災④丁類金屬火災。
9. (2) 行李員協助旅客遷入時，下列何者服務不當？①先向旅客明朗地說聲「歡迎光臨」②於旅客辦理登記手續時，站在旁邊協助登記資料③把旅客行李接過來並協助查點有無漏搬④打開房門後，讓客人先進房。
10. (4) 對於吹哨者保護規定，下列敘述何者有誤？①勞動檢查機構受理勞工申訴必須保密②事業單位不得對勞工申訴人終止勞動契約③任何情況下，事業單位都不得有不利勞工申訴人之行為④為實施勞動檢查，必要時得告知事業單位有關勞工申訴人身分。
11. (4) 原則上總機不轉接的電話是？①國內長途電話②市內電話③國際電話④一般員工私人電話。
12. (4) 避難方向指示燈依規定，應設在旅館內走廊之天花板下方或踢腳板上方，以提供旅客正確的①膜拜方向②結緣方向③開運方向④逃生方向。
13. (3) 旅館內普通客房與套房的主要差別在①豪華度②床的數量③有無獨立客廳④大小。
14. (3) 「Vacant Dirty」於房務的術語是指？①住房待掃②住房中已清掃③空房待掃④準備出售之空房。
15. (3) 客房浴室多設於進門口處是因為①比較不占空間②整理方便③管線導入方便④設計方便。
16. (3) 關於住宿設施所提供之敘述，下列何者正確？①Bed and Breakfast 是指提供住宿旅客營帳與其它露營設備②Youth Hostel 是指住宿旅客具有房間的所有權③Parador 是指提供旅客住宿在古老的建築並供應三餐④Camp 是指提供住宿旅客房間並供應早餐。
17. (4) 鍋爐為製造與提供下列何種來源的設備？①太陽能②廢水③電能④熱水。
18. (3) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如某簽約公司旅客無班機抵達資訊時，應該①立即取消訂房②立即將其改為候補名單③詢問簽約公司是否保證訂房④暫行擱置。
19. (4) 何者不是參加旅館連鎖方式①加盟②委託經營③投資並經營④轉包經營。
20. (2) 下列那一項屬於旅館行銷業務部門的工作職掌？①擬定飯店訓練計畫②開發客源並建立對外的公共關係③辦理住房及退房④負責餐廳的安全與衛生。
21. (3) 當員工發現旅館公共區域有客人酒醉嘔吐在地板上時，應通知旅館內那一個部門前來清理？①Front Office Department②Food & Beverage Department③Housekeeping Department④Engineering Department。
22. (3) 晨間喚醒是？①Collect Call②Overseas Call③Morning Call④Long Distance Call。
23. (1) 依據我國消防法規的規定，旅館客房內的避難指示圖，應該懸掛於何處？①客房門後②浴室門後③行李架旁④服務指南內。
24. (1) 相鄰房間，中間沒有門互通的是？①Adjoining②Adjacent③Next④Connecting Room。

25. (1) 關於國際觀光旅館組織系統的描述，下列何者錯誤？①客房餐飲服務隸屬於業務部②餐務部隸屬於餐飲部門③驗收單位隸屬於財務部門④房務部隸屬於客房部。
26. (1) 水中生化需氧量(BOD)愈高，其所代表的意義為下列何者？①有機污染物多②水質偏酸③水為硬水④分解污染物時不需消耗太多氧。
27. (2) 當旅客向服務人員表達自己身體不適時應①立即叫救護車②詢問客人是否需要協助送醫③請旅客回房休息④主動提供藥品。
28. (2) 房務部門所使用的器具大部分屬於下列那一種？①捕鼠器具②清潔用具③廢水處理器具④洗碗用具。
29. (1) 受雇人於職務上所完成之發明、新型或設計，其專利申請權及專利權如未特別約定屬於下列何者？①雇用人②受雇人③雇用人與受雇人共有④雇用人所指定之自然人或法人。
30. (1) 觀光旅館發現旅客有下列何種狀況不需報請該主管機關處理？①盲腸炎②自殺企圖③施用煙毒④發燒、嘔吐、腹瀉併發症。
31. (4) 旅館評鑑委員先就旅館之建築設備依「星級旅館建築設備評鑑基準表」逐項評核，經評定為三星級者，依其申請再辦理何種評鑑？①硬體評鑑②制度評鑑③建築設備評鑑④服務品質評鑑。
32. (2) 旅客的貴重物品可放置於房內何處？①床底②保險箱③衣櫥④浴室。
33. (4) 關於旅館專業術語中，下列那些和房務部工作相關？甲、Guaranteed Reservation 保證訂房；乙、Vacant&Clean 房間已完成清潔，可銷售；丙、Over-Booking 超額訂房；丁、Under-Cleaning 客房整理中①甲乙②乙丙③丙丁④乙丁。
34. (3) 下列何者不是旅館設計客房的首要前提①舒適度②安全性③豪華度④符合法規。
35. (2) 台北市周先生早晨在河濱公園散步時，發現有大面積的河面被染成紅色，岸邊還有許多死魚，此時周先生應該打電話給那個單位通報處理？①警察局②環保局③衛生局④交通局。
36. (4) 房間定價可否依據淡旺季調整①視狀況而定②不一定③完全一樣④如需調整時應向主管機關報請備查。
37. (1) 未定期清洗客房內空調風機濾網及盛水盤，容易造成①退伍軍人症②蚊蠅滋生③傷寒④後天免疫症候群（AIDS）。
38. (3) 自動灑水設備是屬於①電器②通風③滅火④警報系統。
39. (2) 發生停電時飯店工作人員應逐一通知住客並給予①蠟燭②手電筒③現金④螢光棒。
40. (4) 預定退房而未離店的旅客，我們稱之為①Early Check-out②Early Check-in③Over-stay④Due-out。
41. (4) 新加坡航空公司的英文簡稱①AA②KL③EG④SQ。
42. (1) 預防職業病最根本的措施為何？①實施作業環境改善②實施特殊健康檢查③實施僱用前體格檢查④實施定期健康檢查。
43. (2) 下列何者不是房務人員鋪床時所需的備品？①床單②方巾③枕頭套④保潔墊。
44. (4) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是？①一般公司行號②政府機關③個人④旅行社。
45. (2) 大氣層中臭氧層有何作用？①對流最旺盛的區域②吸收紫外線③保持溫度④造成光害。
46. (4) 下列何項法規的立法目的為預防及減輕開發行為對環境造成不良影響，藉以達成環境保護之目的？①環境教育法②公害糾紛處理法③環境基本法④環境影響評估法。
47. (2) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？①由外而內，由上而下②由內而外，由上而下③由外而內，由下而上④由內而外，由下而上。
48. (3) 下列那一項不屬於消防設備？①灑水器②滅火器③地板清潔機④緊急照明燈。
49. (4) 下列何者不會減少溫室氣體的排放？①大量植樹造林，禁止亂砍亂伐②減少使用煤、石油等化石燃料③開發太陽能、水能等新能源④增高燃煤氣體排放的煙囪。
50. (4) 旅客未預先訂房而臨時要求入住旅館者稱之為？①Early Check Out Guest②Early Check In Guest③No Show Guest④Walk In Guest。
51. (3) 房務工作人員要進入客房之前，在按門鈴及輕敲房門未收回應後，開啟房門隙縫向房內輕喊下列那一句話？①Anybody home②Bell service③Housekeeping④How may I help you。
52. (4) 依能源局「指定能源用戶應遵行之節約能源規定」，下列何場所未在其管制之範圍？①餐廳②旅館③美容美髮店④住家。

53. (2) 大型旅館的客房部(Rooms Division)可能由客務部(Front Office)及①採購部(Purchasing)②房務部(Housekeeping)③財務部(Financing)④旅遊服務部(Travel Center)等二個可以獨立存在的次部門所組成。
54. (4) 旅客遷出時，旅館需派員立即檢視房間不是為①防止房間設備被破壞②防止物品被竊③防止旅客遺留物品④顧及禮貌。
55. (1) 關於旅館業的制服，以下敘述何者錯誤①必須跟上時髦②方便操作與安全③方便顧客識別④與裝潢協調。
56. (4) 貪污治罪條例所稱之「賄賂或不正利益」與公務員廉政倫理規範所稱之「餽贈財物」，其最大差異在於下列何者之有無？①利害關係②隸屬關係③補助關係④對價關係。
57. (4) 房務人員整理馬桶旁的捲筒衛生紙時將前端折成三角形的用意為：①無特殊用意②不會被污染③節省紙張④抽取方便。
58. (3) 旅客未入住前，訂房單是旅館與①訂房組②介紹者③訂房者④住房者間之租房合約。
59. (4) 提供客房餐飲服務(Room Service)的單位是屬於那個部門？①總務部②房務部③客務部④餐飲部。
60. (2) 房務人員為方便進行房務整理工作，所持用的鑰匙名稱為？①Double-locked Key②Room Maid Key③Emergency Key④Guest Room Key。
61. (2) 下列何者是旅館服務人員應有的品德與修養①不與同仁協同服務②微笑待客③代人打卡④口有蒜味。
62. (1) 一般而言，旅館客房的緊急照明燈會放置於何處？①門廊內②床頭櫃上方③電視機上方④浴室門後。
63. (4) 有關旅館服務的敘述，下列何者不正確？①服務是一種行為、過程和表現②要用誠心、熱心、愛心來表現③服務的好壞關鍵在於人的因素④今日的客房可以在明日販售。
64. (2) 通常整理房間時會先拉開遮光窗簾不是因為①紫外光殺菌②較省空調③看得較清楚④光線較佳。
65. (1) 房務人員清潔洗臉台、浴室地板、馬桶、浴缸時應①戴清潔用手套②用換下床單擦乾③使用鹽酸④用浴巾擦乾。
66. (2) 客房室內裝潢設計的原則是①爭取坐北朝南②簡單、高雅及好保養③天花板不宜高過2.4公尺④是否豪華。
67. (1) 旅館內旅客可能到達之區域包括①接待櫃檯②餐廳廚房③總機室④安全監控室。
68. (2) 一旦大氣中的二氧化碳含量增加，會引起那一種後果？①冰期來臨②溫室效應惡化③臭氧層破洞④海平面下降。
69. (2) 許多旅館將電梯緊急通話系統末端設置在總機房，是因？①話務員多是女性②話務員多具外語能力且全天有人值勤③較安靜④政府規定。
70. (4) 請長住客定期結帳的原因不是①減少錯誤可能②節省最終結帳時間③提醒消費狀況④基於不信任。
71. (4) 下列何者「不是」菸害防制法之立法目的？①防制菸害②保護孕婦免於菸害③保護未成年免於菸害④促進菸品的使用。
72. (4) 旅館提供旅客代購火車票等服務，並請顧客於現金代支單據上簽名以作為結帳之參考憑據，此稱之為？①Room Rate②Allowance③Miscellaneous Charge Form④Cash Paid Out。
73. (3) 重要貴賓的排房，應避開何種客源①H/U②Local Guest③G.I.T.④F.I.T.。
74. (3) A類火災又可稱為何種火災？①丙類電器火災②丁類金屬火災③甲類普通火災④乙類油品類火災。
75. (1) 集合式住宅的地下停車場需要維持通風良好的空氣品質，又要兼顧節能效益，下列的排風扇控制方式何者是不恰當的？①兩天一次運轉通風扇就好了②結合一氧化碳偵測器，自動啟動/停止控制③淘汰老舊排風扇，改裝取得節能標章、適當容量高效率風扇④設定每天早晚二次定期啟動排風扇。
76. (2) 現行的五星級評鑑制訂時主要是參考①香港觀光協會的評鑑②美國汽車協會(AAA)③日本旅館業④大陸國家星級評鑑。
77. (2) 客房設備「Linen Cart」是指：①清潔用品車②布巾車③餐車④房務備品車。
78. (2) 深夜巡邏中發現機械鑰匙(mechanical lock key)插於關閉的客房門鎖上，應①留話告知旅客小心②留話並取下代為保管③開門查看④立即報警。

79. (2) 勞工工作時手部嚴重受傷，住院醫療期間公司應按下列何者給予職業災害補償？①前 1 年平均工資
②原領工資③基本工資④前 6 個月平均工資。
80. (4) 清理洗臉台盆時，取出阻水塞子清理是為①防止貴重物品掉入②法規要求③比較豪華④防止阻塞及異味。



111 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (3) 下列有關職場安全操作的敘述，何者錯誤？①主管應建立員工行為規範，亦即作業人員須知②安全操作的目標是職場零災害③主管應負起保持各種設備和用具維修責任④創造沒有危險的工作環境是主管和工作人員應共同努力注意的。
2. (2) 客人遷出後，如發現旅客有遺忘物品時，應記錄在①旅客住宿登記卡②遺留物登記簿③客房清潔日報表④洗衣單。
3. (2) 客人要求要 Late check out，櫃檯接待須通知①F&B②Housekeeping③Business Center④F/O。
4. (4) 對於勞動部公告列入應實施型式驗證之機械、設備或器具，下列何種情形不得免驗證？①輸入僅供科技研發之專用機②供國防軍事用途使用者③依其他法律規定實施驗證者④輸入僅供收藏使用之限量品。
5. (2) 當有重要貴賓遷入時，那個單位的人員須配合加強巡邏的工作①Housekeeping②Security③Front Office④Room Service。
6. (3) 清潔客房使用過的杯子較佳的清潔方式為①在客房洗臉盆洗②用換下的床單擦乾③取出房間以洗碗機清洗④在客房浴缸洗。
7. (1) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①保留佣金②打折扣③不需服務④保留發票。
8. (4) 旅館原則上不收何種外幣①最近貶值者②有掛牌者③最近升值者④未掛牌者。
9. (3) 何者不屬洗衣部組織①水洗組②平燙組③廚務組④乾洗組。
10. (1) 下列何者不是正確的服務心態①只重視老闆的貴賓②為榮譽而工作③服務是藝術④工作即生活。
11. (2) 火災發生後，旅館之電源中斷，啟動緊急照明燈、消防設備等之電源，是來自下列那一項設備？①緊急排氣系統②自動發電機③空調系統④緩降機。
12. (1) 旅館中掌理行李轉運，物品、書信、書報及留言轉送至客房工作者是①服務中心(Bell Service)②門衛(Door Man)③訂房(Reservation)④接待(Reception)。
13. (2) 下列何者為環保標章？①  ②  ③  ④  。
14. (4) 維持並提升美好的住宿環境之管理工作，稱為？①財務管理②安全管理③客務管理④房務管理。
15. (3) 飯店機場代表在組織上不會屬於①客房部②櫃台③業務部④接待組。
16. (2) 自動灑水設備是屬於①通風②滅火③電器④警報 系統。
17. (2) 下列何者不是能源之類型？①電力②熱傳③壓縮空氣④蒸汽。
18. (3) 依勞動基準法規定，主管機關或檢查機構於接獲勞工申訴事業單位違反本法及其他勞工法令規定後，應為必要之調查，並於幾日內將處理情形，以書面通知勞工？①20②30③60④14。
19. (2) 平時是旅館的通信中樞，緊急狀況時是旅館的通信指揮中心，此角色是指？①櫃檯接待(Reception)②話務員(Operator)③出納(Cashier)④警衛(Security)。
20. (3) 旅客將自有相機送給員工，員工不可以①捐給員工福利委員會②告知主管後攜回③低調自行攜回家④價購。
21. (1) 任職於某公司的程式設計工程師，因職務所編寫之電腦程式，如果沒有特別以契約約定，則該電腦程式重製之權利歸屬下列何者？①公司②編寫程式之工程師③公司全體股東共有④公司與編寫程式之工程師共有。

22. (2) 下列何者不是一般客房布巾存量的訂定參考？①客房住用率②客房坪數③客房床舖數量④布巾耐用時間。
23. (1) 員工無法上班，應該①主動先行請假②讓單位自行發現③有空再通知④編好理由，再行請假。
24. (2) 「Accommodation」是指？①附屬設施②住宿設施③會議場所④公共設施。
25. (3) 下列何種房間之間的共用牆壁應有門相通？①雙人房②角落房③連通房④三人房。
26. (3) 旅館中可開啟全部客房反鎖門的鑰匙，稱為？①Floor Master Key②Guest Key③Emergency Key④Bin Card。
27. (1) 下列何項不是照明節能改善需優先考量之因素？①燈具之外型是否美觀②照度是否適當③照明之品質是否適當④照明方式是否適當。
28. (4) 住客夫妻吵架旅館應①報警②避免介入③令其遷出④密切注意，免生滋擾及意外。
29. (4) 團體(GIT)訂房時，旅館一般不需要確認的是？①入住日期②付款方式③房間數量與形式④旅客性別。
30. (3) 遇旅客休克倒地，旅館員工不應①為其叫救護車②為其量體溫③為其注射葡萄糖④視需要進行心肺復甦(CPR)。
31. (3) 公司負責人為了要節省開銷，將員工薪資以高報低來投保全民健保及勞保，是觸犯了刑法上之何種罪刑？①工商秘密罪②侵占罪③詐欺罪④背信罪。
32. (4) C類火災又可稱為何種火災？①甲類普通火災②乙類油品類火災③丁類金屬火災④丙類電器火災。
33. (1) 美元的貨幣單位代號①US\$②CAN\$③JPY¥④HK\$。
34. (3) 有關著作權的下列敘述何者錯誤？①撰寫碩博士論文時，在合理範圍內引用他人的著作，只要註明出處，不會構成侵害著作權②在網路散布盜版光碟，不管有沒有營利，會構成侵害著作權③在網路的部落格看到一篇文章很棒，只要註明出處，就可以把文章複製在自己的部落格④將補習班老師的上課內容錄音檔，放到網路上拍賣，會構成侵害著作權。
35. (4) 某旅館每逢觀光節慶，往往一房難求，但是客房數又不能夠因應需求而快速增加，或是因應成本而縮減，這種現象是屬於下列何種旅館特性？①無形性②供給彈性大③需求彈性大④不可儲存性。
36. (2) 下列行為何者「不」屬於敬業精神的表現？①遵守時間約定②隱匿公司產品瑕疵訊息③遵守法律規定④保守顧客隱私。
37. (2) 旅館客房中的「Double-Double」房會設置：①一張單人床②兩張雙人床③一張雙人床④兩張單人床。
38. (4) 遇刑警要求察看旅客登記資料應①立即配合②報警③拒絕④瞭解原因再決定。
39. (1) 下列何種患者不宜從事高溫作業？①心臟病②遠視③近視④重聽。
40. (2) 觀光旅館填寫旅客登記表，辦理住宿登記手續，下列那一項身分證明不適用①護照②員工證③駕照④身分證。
41. (1) 為防冰箱食物過期可①每日檢查某日期進貨的個別食品②放置說明提醒旅客③每日更換所有食物④不放食物。
42. (3) 何者不屬旅館洗滌外包原因①法令設限②投資回收困難③旅客太多④設備維護費用高。
43. (3) 旅館內普通客房與套房的主要差別在①豪華度②床的數量③有無獨立客廳④大小。
44. (4) 旅館業的目的事業主管機關為地方政府的那一個單位？①消防②農業③建築④觀光主管單位。
45. (3) 自來水淨水步驟，何者為非？①混凝②沉澱③煮沸④過濾。
46. (4) 旅館接待員辦理住宿登記時，下列何者有失服務禮儀？①說明他只訂房到幾時②要求先預付③協助填寫登記卡④竊竊私語。
47. (4) 於營造工地潮濕場所中使用電動機具，為防止漏電危害，應於該電路設置何種安全裝置？①自動電擊防止裝置②閉關箱③高容量保險絲④高感度高速型漏電斷路器。
48. (4) 目前使用最頻繁的滅火工具是那一種？①斧頭②灑水帶③緩降機④滅火器。
49. (2) 員工至離職時仍有欠假，公司依法應①視同放棄②加發薪資補償③加三倍發薪④交工會決定。

50. (2) 逛夜市時常有攤位在販賣滅蟑藥，下列何者正確？①滅蟑藥之包裝上不用標示有效期限②滅蟑藥是環境衛生用藥，中央主管機關是環境保護署③只要批貨，人人皆可販賣滅蟑藥，不須領得許可執照④滅蟑藥是藥，中央主管機關為衛生福利部。
51. (4) 下列那一項水質濃度降低會導致河川魚類大量死亡？①二氧化碳②生化需氧量③氯氮④溶氧。
52. (4) 何種纖維可能不是一般紙幣的原料①麻②棉③塑膠④木漿。
53. (3) 某公司希望能進行節能減碳，為地球盡點心力，以下何種作為並不恰當？①將採購規定列入以下文字：「汰換設備時首先考慮能源效率1級或具有節能標章之產品」②盤查所有能源使用設備③為考慮經營成本，汰換設備時採買最便宜的機種④實行能源管理。
54. (2) 在旅館中 Overbooking 指的是？①即早訂房②超額訂房③逾時訂房④普通訂房。
55. (1) 旅館採歐式計價方式(European Plan)，下列何者正確？①房租不含早餐、中餐、晚餐②房租含早餐③房租含早餐、中餐④房租含早餐、中餐、晚餐。
56. (2) 請長住客定期結帳的原因不是①減少錯誤可能②基於不信任③提醒消費狀況④節省最終結帳時間。
57. (1) 建築物家具等使用之材質，如木材、紙張、棉織物、纖維物、裝飾物品、塑膠、橡膠等之固體可燃物質引起之火災是指？①甲類火災②乙類火災③丙類火災④丁類火災。
58. (4) 下列何者不是房間整理流程中的工作項目？①清洗浴缸②擦拭灰塵③地毯吸塵④清洗布巾。
59. (3) 颱風來襲之前，員工留守於客房①不需要②看公司③需要④看情形 完成住宿登記。
60. (3) 下列何者不是房務人員鋪床時所需的備品？①保潔墊②枕頭套③方巾④床單。
61. (2) 吹風機使用之電力約為？①2000-3000 瓦特②1000-2000 瓦特③500-1000 瓦特④3000-4000 瓦特。
62. (1) 旅館之房間銷售，實際上是時間與空間的出租，因此今晚未住用的房間到明天①已不能賣②套房可賣③依旅館策略賣④還可以賣。
63. (4) Youth Hostel 是指？①汽車旅館②休閒旅館③日租套房④青年旅舍。
64. (1) 通常整理房間時會先拉開遮光窗簾不是因為①較省空調②光線較佳③紫外光殺菌④看得較清楚。
65. (2) 面向天井的房間是屬於？①Connecting Room②Inside Room③Outside Room④Adjoining Room。
66. (2) 發生停電時飯店工作人員應逐一通知住客並給予①螢光棒②手電筒③蠟燭④現金。
67. (3) 「Suite Room」是指？①蜜月房②六床房③套房④四床房。
68. (3) 旅館一般不會提供①住宿②洗衣③外叫餐飲④餐飲 服務。
69. (2) 旅館的客房之一般分類法其中的 Single Bed With Bath 是指？①雙人房附浴室②單人房附浴室③雙床房附浴室④套房附浴室。
70. (1) 何者不是加入旅館連鎖的原因①容易得獎②取得技術③連線訂房系統④擴大行銷網。
71. (2) 下列各項備品所對應的中英文名稱，何者不正確？①浴墊：Bath Mat②衣架：Clothes Brush③毛巾：Towel④拖鞋：Slippers。
72. (2) 現行的五星級評鑑制訂時主要是參考①香港觀光協會的評鑑②美國汽車協會(AAA)③日本旅館業④大陸國家星級評鑑。
73. (4) 客人要訂購火車票，應在那預訂①出納②登記台③樓層領班④服務中心。
74. (3) 房門反鎖，請勿打擾燈號持續至中午以後，房務人員應①可敲門嘗試進入②立即使用緊急鑰匙開啟房門③報知值班主管聯絡旅客④暫時不理。
75. (3) 伴隨發熱與發光的氧化反應稱為？①爆炸②火燄③燃燒④火苗。
76. (1) 旅客無錢付帳時應①請警方調解②留置其身分證至付清③留置旅客至付清④留置其衣物至付清。
77. (4) 如果行李已經收集完畢，但未能立即配合搬運上車，應如何處理恰當？①再要求旅客收回保管②收入行李庫房暫時保管③由行李員站立一旁保管④用行李網罩好防竊。
78. (2) 國際觀光旅館管制公共區域公播系統與客房影音訊號是何單位之職掌？①總務室②總機室③安全室④調度室。
79. (4) 旅客於公共區域摔跤，工作人員應①立即報告總經理②立即電話報警③大家盡快圍上表示關切④僅由必要人力處理，並避免圍觀。

80. (2) 下列何者是造成臺灣雨水酸鹼(pH)值下降的主要原因？①降雨量減少②工業排放廢氣③森林減少④國外火山噴發。



111 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (2) 遇刑警要求察看旅客登記資料應①報警②瞭解原因再決定③立即配合④拒絕。
2. (3) 下列何者是指聯券型態之餐飲券及住宿券①Deposit②Confirmation③Coupon④Reservation。
3. (4) 自動灑水設備是屬於①警報②通風③電器④滅火 系統。
4. (1) 颱風來襲之前，員工留守於客房①需要②看公司③不需要④看情形 完成住宿登記。
5. (4) 下列何者「非」屬公司對於企業社會責任實踐之原則？①維護社會公益②發展永續環境③落實公司治理④加強個人資料揭露。
6. (2) 旅客將自有相機交由清潔員送修，員工不可①轉知可服務單位②立即外送修理③拒絕④告知非己職責。
7. (3) 旅館的後場部門係指？①房務②餐廳③管理④前檯 單位。
8. (3) 觀光旅館主要負責執行晨間喚醒(Morning Call)服務是下列那個單位？①房務部②服務中心③總機④商務中心。
9. (2) A 類火災又可稱為何種火災？①丁類金屬火災②甲類普通火災③丙類電器火災④乙類油品類火災。
10. (1) 員工發現火警時，應即時應變，下列何者不符合要領？立即①使用緩降機逃離②大聲呼叫示警③使用現場滅火器材④按「火警發信器」。
11. (2) 下列何者不是顧客對住宿服務的期望①服務人員的專業技術②價格調整未預先告知③安靜舒適的環境④衛生清潔的設施。
12. (2) 何者非面巾 (Face Towel) 主要功能：①擦身②圍覆軀幹③包覆濕髮④沐浴時拉背。
13. (2) 一般客房通常會裝設兩具電話，一具放置在床頭櫃上，另一具會放置在何處？①衣櫥內②浴室内③茶几上④小冰箱上。
14. (1) 房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知？①房務部②業務部③財務部④餐務部 人員前往查看。
15. (2) 腕道症候群常發生於下列何種作業？①第一種壓力容器作業②電腦鍵盤作業③潛水作業④堆高機作業。
16. (4) 顧客至打球時間仍滯留餐廳，服務人員可①開始關閉燈光及空調②開始清掃③先行下班④婉言勸離。
17. (3) 客房窗簾拆洗多久進行一次？①每週拆洗一次②每月拆洗一次③年度保養時拆洗④每天均要拆洗。
18. (1) 飯店機場代表在組織上不會屬於①業務部②客房部③櫃台④接待組。
19. (4) 何者不是參加旅館連鎖方式①投資並經營②委託經營③加盟④轉包經營。
20. (4) 消防水系統滅火設備包括室內消防栓設備、室外消防栓設備、水霧設備以及下列那一項設備？①自動節電設備②自動廣播設備③自動控溫設備④自動灑水設備。
21. (4) 從事專業性工作，在服務顧客時應有的態度為何？①為了降低成本，可以降低安全標準②選擇工時較長、獲利較多的方法服務客戶③不必顧及雇主和顧客的立場④選擇最安全、經濟及有效的方法完成工作。
22. (3) 關於旅館專業術語中，下列那些和房務部工作相關？甲、Guaranteed Reservation 保證訂房；乙、Vacant&Clean 房間已完成清潔，可銷售；丙、Over-Booking 超額訂房；丁、Under-Cleaning 客房整理中①乙丙②丙丁③乙丁④甲乙。
23. (4) 何者不是旅館服務區域制服設計重點①與旅館形象融合一致②方便旅客識別③方便操作④方便取得執照。
24. (2) 某旅館有 400 間客房，昨晚有 40 間房間沒有租出去，昨晚的住房率如何？①10%②90%③80%④40%。

25. (1) 旅客無錢付帳時應①請警方調解②留置其身分證至付清③留置旅客至付清④留置其衣物至付清。
26. (4) 旅館各工作職責的敘述，下列何者錯誤？①製作客房出售日報表是夜間稽核(Night Auditor)的職責
②制服及布巾類管理是布巾室(Linen Room)的職責③所有餐具管理、清潔、盤存是餐務組(Steward Department)的職責④旅館大門前之交通秩序維護是房務部(Housekeeping)的職責。
27. (3) 旅客將自有相機送給員工，員工不可以①告知主管後攜回②價購③低調自行攜回家④捐給員工福利委員會。
28. (2) 建築物家具等使用之材質，如木材、紙張、棉織物、纖維物、裝飾物品、塑膠、橡膠等之固體可燃物質引起之火災是指？①丙類火災②甲類火災③丁類火災④乙類火災。
29. (4) 美元的貨幣單位代號①JPY¥②HK\$③CANS④US\$。
30. (3) 下列整理房間的作法，何者正確？①清潔工作應先擦後鋪②用一條抹布擦拭家具、電話等物品③須依順時針或逆時針的順序清理④不須將床鋪移開方便地毯吸塵工作。
31. (3) 廚房設置之排油煙機為下列何者？①排氣煙囪②整體換氣裝置③局部排氣裝置④吹吸型換氣裝置。
32. (3) Youth Hostel 是指？①休閒旅館②日租套房③青年旅舍④汽車旅館。
33. (4) 下列何者不能達到客房的最高收入？①旺季先出售套房②高平均之住房率③高平均之房價④某幾天客滿與否。
34. (4) 為防冰箱食物過期可①不放食物②每日更換所有食物③放置說明提醒旅客④每日檢查某日期進貨的個別食品。
35. (3) 直接鋪在上床墊上以避免弄髒床墊的是何種備品？①毛毯②床單③保潔墊④床裙。
36. (3) 下列何者是旅館服務人員應有的品德與修養①口有蒜味②不與同仁協同服務③微笑待客④代人打卡。
37. (2) 台北市周先生早晨在河濱公園散步時，發現有大面積的河面被染成紅色，岸邊還有許多死魚，此時周先生應該打電話給那個單位通報處理？①交通局②環保局③衛生局④警察局。
38. (3) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？①由外而內，由下而上②由內而外，由下而上③由內而外，由上而下④由外而內，由上而下。
39. (2) 哪一種家庭廢棄物可用來作為製造肥皂的主要原料？①食醋②回鍋油③熟廚餘④果皮。
40. (1) 旅客未預先訂房而臨時要求入住旅館者稱之為？①Walk In Guest②Early Check Out Guest③No Show Guest④Early Check In Guest。
41. (1) 旅館業的目的事業主管機關為地方政府的那一個單位？①觀光②消防③農業④建築 主管單位。
42. (3) 下列何者「違反」個人資料保護法？①網路購物公司為辦理退貨，將客戶之住家地址提供予宅配公司②公司基於人事管理之特定目的，張貼榮譽榜揭示績優員工姓名③學校將應屆畢業生之住家地址提供補習班招生使用④縣市政府提供村里長轄區內符合資格之老人名冊供發放敬老金。
43. (4) 勞動基準法第 84 條之 1 規定之工作者，因工作性質特殊，就其工作時間，下列何者正確？①無例假與休假②不另給予延時工資③完全不受限制④勞雇間應有合理協商彈性。
44. (3) 下列客房浴室中最大的毛巾是：①足布②方巾③浴巾④面巾。
45. (1) 旅館客房內床舖加裝滾輪的主要用途是：①方便床舖整理②美觀③舒適性④習慣性。
46. (2) 凡住宿之房客可憑何物到飯店各營業單位簽帳消費？①登記單②房卡/鑰匙③結帳發票④訂房單。
47. (2) Complimentary Room 是指？①轉外客帳②房租免費招待③延遲帳④住客簽帳。
48. (4) 為客人提行李、辦理各項住宿、郵電傳真、匯兌等業務，是下列那一部門的工作內容？①房務部②管理部③業務部④客務部。
49. (1) 有關吹風機使用注意事項，下列敘述何者有誤？①可用來作為烘乾棉被及床單等用途②應保持吹風機進、出風口之空氣流通，以免造成過熱③請勿在潮濕的地方使用，以免觸電危險④應避免長時間使用，使用時應保持適當的距離。
50. (3) 勞工發現事業單位違反勞動基準法及其它勞工法令規定時，得向主管機關申訴，所稱「主管機關」在中央為①法務部②行政院訴願委員會③勞動部④內政部社會司。
51. (2) 許多旅館將電梯緊急通話系統末端設置在總機房，是因？①較安靜②話務員多具外語能力且全天有人值勤③政府規定④話務員多是女性。

52. (2) 下列何者不是自來水消毒採用的方式？①加入臭氧②加入二氧化碳③加入氯氣④紫外線消毒。
53. (3) 電冰箱放置處，四周應至少預留離牆多少公分之散熱空間，以達省電效果？①5②20③10④15。
54. (1) 旅館針對旅遊網站提供各種客房限量接受訂房，此類客房的房價下述何者正確？①time-limited-rate
②rack-rate③complimentary rate④corporate rate。
55. (4) 解決台灣水荒(缺水)問題的無效對策是①興建水庫、蓄洪(豐)濟枯②全面節約用水③水資源重複利用，海水淡化…等④積極推動全民體育運動。
56. (1) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及①套房②商務房③蜜月房④家庭房。
57. (4) 下列何者不適合用酒精作清潔？①電話話筒②門鈴③房門把手④迎賓水果。
58. (4) 小美是公司的業務經理，有一天巧遇國中同班的死黨小林，發現他是公司的下游廠商老闆。最近小美處理一件公司的招標案件，小林的公司也在其中，私下約小美見面，請求她提供這次招標案的底標，並馬上要給予幾十萬元的前謝金，請問小美該怎麼辦？①收下錢，將錢拿出來給單位同事們分紅②朋友一場，給他一個比較接近底標的金額，反正又不是正確的，所以沒關係③退回錢，並告訴小林都是老朋友，一定會全力幫忙④應該堅決拒絕，並避免每次見面都與小林談論相關業務問題。
59. (2) 為了保護環境，政府提出了4個R的口號，下列何者不是4R中的其中一項？①減少使用②再創新
③再循環④再利用。
60. (2) 房務人員每天應於何時整理房務備品車？①每天中午前②每天下班前③每天下班後④無特別規定。
61. (4) 操作直立式吸塵器之敘述，何者不正確？①清理時要先切斷電源②使用時間每次不宜超過1小時③操作時手部須保持乾燥，以防觸電④清理集塵袋，需使用清水清洗。
62. (3) 如下圖，你知道這是什麼標章嗎？①環保標章②節能標章③省水標章④奈米標章。
- 
63. (3) 最常放入客房迎賓(Welcome Setup)的酒類是？①威士忌②蘭姆酒③葡萄酒④白蘭地。
64. (3) 大型旅館的客房部(Rooms Division)可能由客務部(Front Office)及①採購部(Purchasing)②財務部(Financing)③房務部(Housekeeping)④旅遊服務部(Travel Center)等二個可以獨立存在的次部門所組成。
65. (1) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是？①旅行社②一般公司行號③個人④政府機關。
66. (1) 旅館客房內的逃生指示圖，一般懸掛於何處？①客房門後②電視機上方③浴室門後④床頭櫃上方。
67. (3) 在OTA訂房交易中用以酬謝中間商的佣金，除非另有約定外通常為？①3-5%②20-25%③10-15%④5-7%。
68. (3) 為加強床鋪之維護與延長使用壽命年限，通常會定期如何？①拍打②更換③翻面④降價出售。
69. (2) 以信用卡訂房者，持卡人何項資料通常不必通知旅館？①姓名②出生年月日③卡號④有效截止日期。
70. (4) 面向天井的房間是屬於？①Connecting Room②Outside Room③Adjoining Room④Inside Room。
71. (4) 旅客入住而未預付，留置其身分證件是①行規如此②比較有保障③公司規定④違反法規。
72. (4) 皮箱底輪碰到壁紙上的汙點，可用下列那一種東西去除？①化妝水②卸妝油③煤油④橡皮擦。
73. (3) 消防栓上的紅燈閃亮不可能是①某處接收到火警信號②系統測試中③電源關閉④短路。
74. (2) 何者不是服務中應用用語①謝謝②喂③請④對不起。
75. (1) 單人房內一般設置①一張床②一張三人床③塌塌米④一張沙發床。
76. (1) 職業上危害因子所引起的勞工疾病，稱為何種疾病？①職業疾病②法定傳染病③遺傳性疾病④流行性疾病。
77. (3) 經濟艙的英文簡稱①M②C③Y④F。
78. (1) 木質地板清潔維護作業之敘述何者不正確？①若有殘留污垢可用鋼絲絨處理②平均每週做打蠟維護
③可用溼布擦洗④如有茶漬先擦拭清洗再打蠟。

79. (4) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①保留發票②不需服務③打折扣④保留佣金。
80. (1) 凡放置於大廳內之行李，那一單位應主動代為保管？①服務中心②總務室③安全室④接待組。



112 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

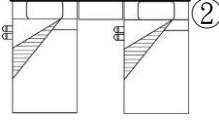
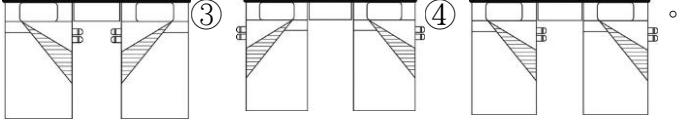
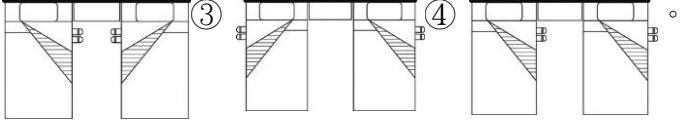
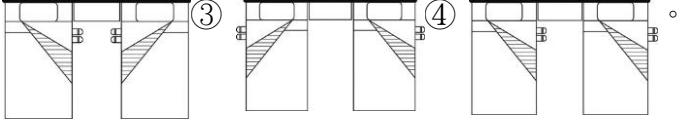
本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (1) 二氧化碳滅火器可以處理何種火災①電腦②油料③鍋爐④煤堆。
2. (4) 住客已遷出，但尚未清掃的房務註記是？①OR②OOO③VR④VD。
3. (4) 下列整理房間的作法，何者正確？①清潔工作應先擦後鋪②不須將床鋪移開方便地毯吸塵工作③用一條抹布擦拭家具、電話等物品④須依順時針或逆時針的順序清理。
4. (4) 旅館設立地點在風景地區者是指？①會議旅館②商務旅館③過境旅館④度假旅館。
5. (1) 職業安全衛生法之立法意旨為保障工作者安全與健康，防止下列何種災害？①職業災害②公共災害③天然災害④交通災害。
6. (4) 事業單位之勞工代表如何產生？①由產業工會推派之②由勞資雙方協議推派之③由勞工輪流擔任之④由企業工會推派之。
7. (4) 下列何者不是健康的服務心態？①使工作藝術化②保持熱忱及愉快的心③工作有榮譽感④需要獎金激勵。
8. (1) 小明隨地亂丟垃圾，遇依廢棄物清理法執行稽查人員要求提示身分證明，如小明無故拒絕提供，將受何處分？①處新臺幣 6 百元以上 3 千元以下罰鍰②勸導改善③移送警察局④接受環境講習。
9. (4) 旅客表示於房內遺失財物，旅館何種處置不正確①立即檢查房內各隱蔽處②請安全室調閱監視紀錄③必要時報警並協助調查④要求清潔人員與住客對質。
10. (4) 下列何者不可能是客房內的消防逃生設備①灑水頭②防煙面罩③偵測器④消防水帶。
11. (2) 何者不是參加旅館連鎖方式①委託經營②轉包經營③投資並經營④加盟。
12. (4) 旅客生日當天投宿旅館，該旅館將一張特製的生日賀卡放在房間內。請問這是屬於旅館的何種功能？①扮演社交功能的媒介角色②提供旅客舒適溫馨的住宿環境③強調休閒遊憩的功能。④提供精緻服務的功能。
13. (1) 中華電信公司國際電話人工掛號台的代號是①100②108③110④105。
14. (2) 當日抵達客人，如需要接機必須告知的單位以下何者為非①服務中心②商務中心③調度室④機場代表。
15. (4) 任職大發公司的郝聰明，專門從事技術研發，有關研發技術的專利申請權及專利權歸屬，下列敘述何者錯誤？①職務上所完成的發明，除契約另有約定外，專利申請權及專利權屬於大發公司②郝聰明完成非職務上的發明，應即以書面通知大發公司③職務上所完成的發明，雖然專利申請權及專利權屬於大發公司，但是郝聰明享有姓名表示權④大發公司與郝聰明之僱傭契約約定，郝聰明非職務上的發明，全部屬於公司，約定有效。
16. (3) 已預刷信用卡房客在退房前，填寫快速退房表格，並簽名確認稱為①Late Check Out②FIT Check Out③Express Check Out④GIT Check Out。
17. (2) 客房清潔應盡量於①旅客結帳前②晨間旅客外出後③晨間盡早④旅客通知後開始。
18. (4) Connecting Room 是指①客房有沙發床②房間向內③兩間客房中間無門互通④兩間客房之共用牆面有門互通。
19. (1) 旅館中掌理行李轉運至客房工作者是①行李員②訂房員③接待員④門衛。
20. (1) 房客在外遺失房門機械鎖鑰匙，旅館應立即①換房間或換鎖②報警處理③交備用鑰匙④向旅客收換鎖費。
21. (1) 下列那一種設備之清潔重點為內外無汙漬，沖水開關功能正常，排水管線暢通①馬桶②冰箱③浴缸④洗臉盆。
22. (4) 服務時遇顧客對話有趣，應①傾聽②停止服務③適度插嘴④避免干擾。
23. (1) 汽車旅館（Motel）的發源地在①美國②加拿大③英國④法國。

24. (4) 小張獲選為小孩學校的家長會長，這個月要召開會議，沒時間準備資料，所以，利用上班期間有空檔非休息時間來完成，請問是否可以？①可以，因為他能力好，能夠同時完成很多事②可以，因為不耽誤他的工作③可以，只要不要被發現④不可以，因為這是私事，不可以利用上班時間完成。
25. (3) 含每日兩餐的旅館報價可稱為①美式（American Plan）②大陸式（Continental Plan）③修正美式（Modified American Plan）④歐式（European plan）。
26. (3) 我國現行旅館評鑑制度是以何種方式評定等級？①梅花級②鑽石級③星級④黃金級。
27. (2) 基於安全考量可能採取固定式及自動斷電的是那一種設備？①電話②吹風機③抽風機④電源插座。
28. (4) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？①由內而外，由下而上②由外而內，由上而下③由外而內，由下而上④由內而外，由上而下。
29. (2) 目前市面清潔劑均會強調「無磷」，是因為含磷的清潔劑使用後，若廢水排至河川或湖泊等水域會造成甚麼影響？①烏腳病②優養化③秘雕魚④綠牡蠣。
30. (1) 旅館連鎖經營之連線業務可藉電腦完成之事為？①訂房②打掃③鋪床④洗衣。
31. (4) 關於旅館專業術語中，下列那些和房務部工作相關？甲、Guaranteed Reservation 保證訂房；乙、Vacant&Clean 房間已完成清潔，可銷售；丙、Over-Booking 超額訂房；丁、Under-Cleaning 客房整理中①丙丁②乙丙③甲乙④乙丁。
32. (3) 為了取得良好的水資源，通常在河川的哪一段興建水庫？①中游②下游③上游④下游出口。
33. (1) 通常位於樓層之角落，有一面以上之牆透光之房間稱之為①邊間房②較好房③套房④大房。
34. (1) 旅館客房內床舖加裝滾輪的主要用途是：①方便床舖整理②美觀③習慣性④舒適性。
35. (2) 觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業稱為？①銀行業②旅館業③租賃業④民宿。
36. (1) 旅客欲往總機室面謝值機人員服務，當班經理婉拒可能考慮①保持總機房安靜②會有消防顧慮③快要交班④總機室太髒。
37. (3) 下列何者不是蚊蟲會傳染的疾病？①瘧疾②日本腦炎③痢疾④登革熱。
38. (2) 旅館客房內設有二張單人床，且有二人住宿時，下列開夜床的方向何者正確？①  ②  ③  ④  。
39. (1) 地毯的保養必須每天至少要用何種用具清理呢？①吸塵器②除毛器③捕鼠器④冷暖器。
40. (2) 大樓電梯為了節能及生活便利需求，可設定部分控制功能，下列何者是錯誤或不正確的做法？①電梯設定隔樓層停靠，減少頻繁啟動②縮短每次開門/關門的時間③加感應開關，無人時自動關燈與通風扇④電梯馬達加裝變頻控制。
41. (4) 以信用卡訂房者，持卡人何項資料通常不必通知旅館？①有效截止日期②卡號③姓名④出生年月日。
42. (4) 客房設備「Linen Cart」是指：①清潔用品車②房務備品車③餐車④布巾車。
43. (1) 旅館的“Cash Paid-out”服務不包括？①住宿費用②計程車資③照片沖洗費④餐飲小費。
44. (1) 下列那一項屬於旅館行銷業務部門的工作職掌？①開發客源並建立對外的公共關係②負責餐廳的安全與衛生③擬定飯店訓練計畫④辦理住房及退房。
45. (2) 旅客登記入住時被要求先刷信用卡①是不禮貌行為②可節省遷出時間③可方便作帳④法律規定。
46. (3) 團體(GIT)訂房時，旅館一般不需要確認的是？①付款方式②入住日期③旅客性別④房間數量與形式。
47. (1) 雜項消費單是指①Miscellaneous charge voucher②Key card③No call④Cash paid out。
48. (1) 員工進入客房前先按門鈴後敲門是因為①標準作業流程②法令規定③方便④傳統。
49. (3) 未告知而不到班將①以後加班即可②加快服務速度③增加同事負擔④降低服務錯誤率。

50. (4) 以下為假設性情境：「在地下室作業，當通風換氣充分時，則不易發生一氧化碳中毒或缺氧危害」，請問「通風換氣充分」係指「一氧化碳中毒或缺氧危害」之何種描述？①發生機率②危害源③風險④風險控制方法。
51. (3) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，那個單位應主動前往親切的招呼與服務？①出納組②安全室③服務中心④接待組。
52. (3) A 類火災又可稱為何種火災？①丙類電器火災②乙類油品類火災③甲類普通火災④丁類金屬火災。
53. (2) 企業內部之營業秘密，可以概分為「商業性營業秘密」及「技術性營業秘密」二大類型，請問下列何者屬於「技術性營業秘密」？①客戶名單②產品配方③人事管理④經銷據點。
54. (4) 公司負責人為了要節省開銷，將員工薪資以高報低來投保全民健保及勞保，是觸犯了刑法上之何種罪刑？①工商秘密罪②侵占罪③背信罪④詐欺罪。
55. (1) 某旅館每逢觀光節慶，往往一房難求，但是客房數又不能夠因應需求而快速增加，或是因應成本而縮減，這種現象是屬於下列何種旅館特性？①不可儲存性②供給彈性大③無形性④需求彈性大。
56. (2) 真鈔在不同角度下顯現不同花紋因為①紙質好②雕版印刷③油墨好④感光好。
57. (4) 下列何者為客房內的「消耗性備品」？①Shoe Brush②Shoe Horn③Service Directory④Shoe Polish。
58. (3) 解決台灣水荒(缺水)問題的無效對策是①全面節約用水②水資源重複利用，海水淡化…等③積極推動全民體育運動④興建水庫、蓄洪(豐)濟枯。
59. (1) 房務人員整房時，不宜將下列物品擺放於床上？①吹風機②床尾巾③巧克力④更換床單卡。
60. (2) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①打折扣②保留佣金③不需服務④保留發票。
61. (4) 有關承攬管理責任，下列敘述何者正確？①承攬廠商應自負職業災害之賠償責任②原事業單位交付承攬，不需負連帶補償責任③勞工投保單位即為職業災害之賠償單位④原事業單位交付廠商承攬，如不幸發生承攬廠商所僱勞工墜落致死職業災害，原事業單位應與承攬廠商負連帶補償及賠償責任。
62. (1) 為免影響公共安全，旅館中使用之各項電器設備，應考量各項電器設備之用電量，以免造成何種狀況？①過載②滿載③下載④上載。
63. (3) 上班時應有的態度是①注意工時，按時下班②注意旅客聊天，準備插話③外表莊重，内心專注④內外都要輕鬆。
64. (3) 旅客平均住宿期間減短會造成洗衣需求①增加②水洗增加③減少④乾洗增加。
65. (4) 「Vacant Dirty」於房務的術語是指？①準備出售之空房②住房中已清掃③住房待掃④空房待掃。
66. (1) 下列那一項是房務部的主要工作？①清潔衛生②節能減碳③控制用水用電④禁菸。
67. (4) 旅館內管客房以外秘書性服務的是①房間部②餐飲部③房務部④客務部。
68. (1) 確認訂房紀錄時，下列何項資料較不重要？①出生年月日②房價③付款方式④訂房者姓名。
69. (4) 台灣第一家國際連鎖旅館系統經營的飯店是？①統一大飯店②來來大飯店③晶華酒店④希爾頓大飯店。
70. (1) 客房設備如能定期維護與保養，其效益除了可以節省營運成本外，還有下列那一項功能？①延長設備使用年限②增加廢水量③縮短工時④節省人力。
71. (4) 旅館內可作為流動戶口之申報書的是①訂房卡②團體簽認單③訂房收據④旅客住宿登記卡。
72. (3) 將各樓層管道間（井）地面完全封填不是為阻止①蟲蟻竄逃②噪音、氣味流竄③竊賊往來④下層樓之火焰、濃煙上升。
73. (3) 下列那一項消防設備，於斷電時則會自動發亮？①滅火器②逃生指示圖③緊急照明燈④消防箱。
74. (2) 旅館原則上不收何種外幣①有掛牌者②未掛牌者③最近貶值者④最近升值者。
75. (3) 負責客房清點冰箱飲料等並通知櫃檯或房務中心，是下列那一部門的職責？①客務部②管理部③房務部④業務部。
76. (4) 下列何者不是房務人員鋪床時所需的備品？①保潔墊②床單③枕頭套④方巾。

77. (1) 陳先生到機車行換機油時，發現機車行老闆將廢機油直接倒入路旁的排水溝，請問這樣的行為是違反了①廢棄物清理法②道路交通管理處罰條例③飲用水管理條例④職業安全衛生法。
78. (2) 電冰箱放置處，四周應至少預留離牆多少公分之散熱空間，以達省電效果？①15②10③20④5。
79. (1) 維持客房及設備之清潔衛生是下列那一部門的工作內容？①房務部②採購部③人資部④客務部。
80. (4) 某旅館選用 55 公分高之客房床組，此旅館的主要考量點是①方便打掃②方便搬動③方便接電話④方便坐臥。

112 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (2) 房務人員使用吸塵器清潔地毯時之方向應為：①由右向左吸 ②由內向外吸 ③由外向內吸 ④由左向右吸。
2. (4) 信用卡的所有權是 ①使用者監護人 ②正卡使用人 ③政府 ④發卡銀行 的。
3. (4) 擦拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查那一項用品是否正常？①電視機 ②電冰箱 ③中央空調系統 ④燈泡。
4. (1) 下列何者不屬台灣旅館業的分類 ①民宿 ②一般觀光旅館 ③一般旅館 ④國際觀光旅館。
5. (4) 基於安全考量可能採取固定式及自動斷電的是那一種設備？①電源插座 ②抽風機 ③電話 ④吹風機。
6. (1) 關於旅館經營上的定價及計價方式，下列何者錯誤？①休閒旅館春節假期應積極提供折扣促銷，以達最大住房率及營收 ②淨價格(Net)為已計入稅金及不再外加收服務費的實收價 ③商業合約價(Commercial Rate)折扣多寡，應視合約期限中使用的房間數而定 ④一般而言，超過規定退房時間(Check-out Time)6 小時以上仍未退房，旅館可加收一日房租。
7. (3) 關於國際觀光旅館組織系統的描述，下列何者錯誤？①房務部隸屬於客房部 ②驗收單位隸屬於財務部門 ③客房餐飲服務隸屬於業務部 ④餐務部隸屬於餐飲部門。
8. (2) 外幣及水單彙整好後，需交於那個部門處理 ①客務部 ②財務部 ③總務部 ④業務部。
9. (3) 加強設備維護保養之最終目的，主要在於提高旅客對該旅館的 ①抱怨 ②申訴 ③評價 ④業績。
10. (3) 下列那一項屬於旅館行銷業務部門的工作職掌？①辦理住房及退房 ②擬定飯店訓練計畫 ③開發客源並建立對外的公共關係 ④負責餐廳的安全與衛生。
11. (2) 旅館內普通客房與套房的主要差別在 ①床的數量 ②有無獨立客廳 ③大小 ④豪華度。
12. (2) 客房清潔應盡量於 ①旅客結帳前 ②晨間旅客外出後 ③晨間盡早 ④旅客通知後 開始。
13. (2) 旅館的後場部門係指？①房務 ②管理 ③餐廳 ④前檯 單位。
14. (4) 旅客進出飯店自動門時或上下台階時，那個單位應主動前往親切的招呼與服務？①接待組 ②安全室 ③出納組 ④服務中心。
15. (1) 在分配客房時，下列何者是不正確的做法 ①團隊客人儘量集中安排 ②單身女性客人應安排在仕女樓層，以確保安全 ③首先滿足 VIP 客人的客房 ④團體和散客分開安排。
16. (3) 打掃完畢可以報賣的房間稱為 ①Make Room ②Classroom ③Ok Room ④Studio Room。
17. (3) 員工操作不慎嚴重損壞機器設備時應 ①離開現場，當不知道 ②由主管自行發現 ③主動通知維修單位及單位主管 ④自行修復。
18. (1) 下列收費中可歸類為代收代付者為 ①電話費 ②電腦租借費 ③服務費 ④小費。
19. (1) 旅館內之供水水塔是屬於下列那一種？①給水排水系統 ②固定裝潢設備 ③冷氣空調設備 ④流動資產。
20. (4) 如何運用電燈配合舒適的環境空間及如何調節各公共場所的燈光，應由旅館何人作通盤的考量？①顧問 ②董事長 ③工程師 ④總經理。
21. (1) 「Vacant Dirty」於房務的術語是指？①空房待掃 ②住房待掃 ③住房中已清掃 ④準備出售之空房。
22. (2) 下列何者不是潔淨能源？①地熱 ②頁岩氣 ③太陽能 ④風能。
23. (1) 如果你擔任公司採購的職務，親朋好友們會向你推銷自家的產品，希望你要採購時，你應該 ①適時地婉拒，說明利益需要迴避的考量，請他們見諒 ②建議親朋好友將產品折扣，折扣部分歸於自己，就會採購 ③既然是親朋好友，就應該互相幫忙 ④可以暗中地幫忙親朋好友，進行採購，不要被發現有親友關係便可。

24. (2) 違反環境保護法律或自治條例之行政法上義務，經處分機關處停工、停業處分或處新臺幣五千元以上罰鍰者，應接受下列何種講習？①消防講習 ②環境講習 ③衛生講習 ④道路交通安全講習。
25. (1) 旅館業是屬於那一種行業 ①服務業 ②慈善業 ③製造業 ④半製造業。
26. (3) 某飯店為實施利潤中心制，則行李員的薪資應計入那一部門？①房務部 ②餐飲部 ③客務部 ④工程部。
27. (1) 自動灑水設備是屬於 ①滅火 ②通風 ③警報 ④電器 系統。
28. (3) 下列何種方式有助於節省洗衣機的用水量？①無需將衣物適當分類 ②洗衣機洗滌的衣物盡量裝滿，一次洗完 ③購買洗衣機時選購有省水標章的洗衣機，可有效節約用水 ④洗濯衣物時盡量選擇高水位才洗的乾淨。
29. (3) 針對在我國境內竊取營業秘密後，意圖在外國、中國大陸或港澳地區使用者，營業秘密法是否可以適用？①能否適用需視該國家或地區與我國是否簽訂相互保護營業秘密之條約或協定 ②可以適用，但若屬未遂犯則不罰 ③可以適用並加重其刑 ④無法適用。
30. (2) 凡放置於大廳內之行李，那一單位應主動代為保管？①接待組 ②服務中心 ③安全室 ④總務室。
31. (3) 房間定價可否依據淡旺季調整 ①完全一樣 ②視狀況而定 ③如需調整時應向主管機關報請備查 ④不一定。
32. (1) 旅館中掌理行李轉運至客房工作者是 ①行李員 ②接待員 ③訂房員 ④門衛。
33. (3) 如果馬桶有不正常的漏水問題，下列何者處理方式是錯誤的？①通知水電行或檢修人員來檢修，徹底根絕漏水問題 ②滴幾滴食用色素到水箱裡，檢查有無有色水流進馬桶，代表可能有漏水 ③因為馬桶還能正常使用，所以不用著急，等到不能用時再報修即可 ④立刻檢查馬桶水箱零件有無鬆脫，並確認有無漏水。
34. (4) 床面上的布巾中，其作用為防止落塵污染床面者是何種備品？①毛毯 ②羽毛被 ③床單 ④床罩。
35. (2) 員工至離職時仍有假未休完，公司依法應 ①交工會決定 ②加發薪資補償 ③加三倍發薪 ④視同放棄。
36. (1) 凡住宿之房客可憑何物到飯店各營業單位簽帳消費？①房卡/鑰匙 ②登記單 ③結帳發票 ④訂房單。
37. (1) 未定期清洗客房內空調風機濾網及盛水盤，容易造成 ①退伍軍人症 ②蚊蠅滋生 ③後天免疫症候群（AIDS） ④傷寒。
38. (1) 大理石、水磨石及瓷磚是屬於那一種地面？①硬質地面 ②軟質地面 ③彈性地面 ④中性地面。
39. (1) 傳統以床單及毛毯鋪床時，鋪設的第二條床單的功能為？①衛生、防止過敏 ②美觀 ③保暖 ④沒有特別功能。
40. (2) 旅館內一般負責「Lost & Found」處理的是何者？①財務人員 ②房務辦事員 ③客房清潔員 ④櫃檯接待員。
41. (4) 旅客給予極小額之小費，服務人員可 ①告知價值後婉拒 ②告訴旅客等於羞辱 ③禮貌提醒價值 ④道謝收下。
42. (1) 預知有虔誠回教徒將入住，不需取出客房內之 ①有香味植物 ②基督教聖經及佛經 ③酒精性飲料 ④含豬肉食物。
43. (3) 清潔客房使用過的杯子較佳的清潔方式為 ①用換下的床單擦乾 ②在客房浴缸洗 ③取出房間以洗碗機清洗 ④在客房洗臉盆洗。
44. (1) 對臨時抵達且要求住宿多日而無行李的旅客，住房期間，大廳單位應注意其 ①訪客及活動狀況 ②通信狀況 ③消費狀況 ④房間狀況。
45. (2) 台灣地區地形陡峭雨旱季分明，水資源開發不易常有缺水現象，目前推動生活污水經處理再生利用，可填補部分水資源，主要可供哪些用途：A.工業用水、B.景觀澆灌、C.飲用水、D.消防用水？①ABCD ②ABD ③ACD ④BCD。
46. (4) 勞動基準法第 84 條之 1 規定之工作者，因工作性質特殊，就其工作時間，下列何者正確？①無例假與休假 ②完全不受限制 ③不另給予延時工資 ④勞雇間應有合理協商彈性。
47. (2) 連通房內的連通門應有 ①四扇 ②兩扇 ③一扇 ④三扇 且開關分由兩邊房間控制。

48. (3) 地震、火警、緊急疏散或打烊時，不應將何種設備關閉 ①緊急電源 ②鍋爐 ③消防供水 ④客用電梯。
49. (2) 換房單是由那一單位傳遞？ ①Front Office ②Bell Service ③Accounting ④Housekeeping。
50. (4) 以下何者是國內查號台號碼？ ①119 ②100 ③105 ④104。
51. (3) 關於旅館的敘述，下列何者錯誤？ ①提供住客食、衣、住、行、育、樂等方面的需求 ②各種軟、硬體之機能視市場情況隨時調整 ③僅提供餐飲服務 ④24 小時營業的事業。
52. (1) 一般而言，水中溶氧量隨水溫之上升而呈下列哪一種趨勢？ ①減少 ②不一定 ③增加 ④不變。
53. (4) 台灣最早引進的國際連鎖旅館為？ ①Hyatt Hotel ②Holiday Inn ③Marriott International Hotel ④Hilton Hotel。
54. (4) 部分清潔維護作業有時無法利用白天進行，而改在夜間來完成稱為 ①內部清潔工作 ②全館清潔工作 ③白天清潔工作 ④夜間清潔工作。
55. (2) 全球暖化潛勢(Global Warming Potential, GWP)是衡量溫室氣體對全球暖化的影響，下列之 GWP 哪項表現較差？ ①300 ②500 ③400 ④200。
56. (3) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如某簽約公司旅客無班機抵達資料時，應該 ①暫行擱置 ②立即將其改為候補名單 ③詢問簽約公司是否保證訂房 ④立即取消訂房。
57. (1) 客房機具設備的清潔與維護，下列敘述何者錯誤？ ①地毯汙漬須以漂白水去漬 ②使用地板打蠟機以前，應先清潔地板 ③清潔小冰箱前，須先拔起電源插頭，移出所有飲料，再用軟布沾溫水擦拭 ④每一季的翻床作業，可視為一般性的保養。
58. (1) 何者為客房床設置原則 ①無法於門口看見 ②盡量高 ③盡量重 ④盡量軟。
59. (2) 旅館的“Cash Paid-out”服務不包括？ ①照片沖洗費 ②住宿費用 ③餐飲小費 ④計程車資。
60. (3) 為防止勞工感電，下列何者為非？ ①使用防水插頭 ②電線架高或加以防護 ③設備有金屬外殼保護即可免裝漏電斷路器 ④避免不當延長接線。
61. (1) 室內裝修業者承攬裝修工程，工程中所產生的廢棄物應該如何處理？ ①委託合法清除機構清運 ②河岸邊掩埋 ③交給清潔隊垃圾車 ④倒在偏遠山坡地。
62. (3) 下列那一個英文單字是指訂房確立後，訂房人或住房人要求延期遷入？ ①Extension ②Cancellation ③Postpone ④No Show。
63. (2) 當旅客在火場中逃生受到濃煙或高熱的阻擋時，應採用何種器具來逃生？ ①救生衣 ②防煙面罩 ③降落傘 ④防毒面具。
64. (2) 關於個人資料保護法之敘述，下列何者「錯誤」？ ①公務機關執行法定職務必要範圍內，可以蒐集、處理或利用一般性個人資料 ②間接蒐集之個人資料，於處理或利用前，不必告知當事人個人資料來源 ③非公務機關亦應維護個人資料之正確，並主動或依當事人之請求更正或補充 ④外國學生在臺灣短期進修或留學，也受到我國個人資料保護法的保障。
65. (1) Pick up report 的實際涵義為 ①接機報表 ②送機報表 ③當天來電訂房的旅客報表 ④追蹤報表。
66. (2) 下列何者不屬於旅館產業的特性？ ①產品的不可儲存性 ②生命週期及變動性 ③產品本身兼具有實用、品味、格調及豪華市場 ④資本密集且固定成本高。
67. (3) 某些客人在離開旅館時，因其洗衣物尚未洗好，可暫時保留，待下次住宿時，再與請款，此種帳款為下列那一選項 ①Lost & Found ②Late Change ③Held Laundry ④Miscellaneous Charge。
68. (1) 旅館處理航空公司停飛(Lay Over)旅客的預約時下列何者正確？ ①先估算出已接收的訂房數，其它房間才分配給該訂房 ②應該於一星期前做好訂單計畫 ③電話預約不需要做成紀錄 ④航空公司不宜過問旅客在館內當日的各項消費。
69. (3) 旅館接待員辦理住宿登記時，下列何者有失服務禮儀？ ①協助填寫登記卡 ②說明他只訂房到幾時 ③竊竊私語 ④要求先預付。
70. (4) 伴隨發熱與發光的氧化反應稱為？ ①爆炸 ②火燄 ③火苗 ④燃燒。
71. (2) 何者不是上樓梯時讓旅客先行的原因 ①以客為尊 ②消防規定 ③準備扶持 ④國際禮儀。
72. (3) 何者不屬旅館洗滌外包原因 ①投資回收困難 ②設備維護費用高 ③旅客太多 ④法令設限。

73. (2) 拉床與頂床動作的主要功能為？ ①檢查保潔墊的鬆緊帶 ②方便鋪床作業 ③清理床上灰塵 ④檢查床輪。
74. (2) 旅客欲往總機室面謝值機人員服務，當班經理婉拒可能考慮 ①會有消防顧慮 ②保持總機房安靜 ③總機室太髒 ④快要交班。
75. (2) 針對旅館採取節約能源措施，下列那一項敘述正確？ ①減少使用率 ②降低旅館營運成本 ③增產報國 ④增加客源。
76. (3) 下列有關智慧財產權行為之敘述，何者有誤？ ①以 101 大樓、美麗華百貨公司做為拍攝電影的背景，屬於合理使用的範圍 ②原作者自行創作某音樂作品後，即可宣稱擁有該作品之著作權 ③製造、販售仿冒註冊商標的商品不屬於公訴罪之範疇，但已侵害商標權之行為 ④著作權是為促進文化發展為目的，所保護的財產權之一。
77. (1) 下列各項備品所對應的中英文名稱，何者不正確？ ①衣架：Clothes Brush ②浴墊：Bath Mat ③拖鞋：Slippers ④毛巾：Towel。
78. (4) 在噪音防治之對策中，從下列哪一方面著手最為有效？ ①傳播途徑 ②偵測儀器 ③個人防護具 ④噪音源。
79. (1) 旅館內各種布巾類的洗滌工作，是下列那一部門的工作內容？ ①房務部 ②工程部 ③客務部 ④管理部。
80. (3) 勞工工作時手部嚴重受傷，住院醫療期間公司應按下列何者給予職業災害補償？ ①前 6 個月平均工資 ②基本工資 ③原領工資 ④前 1 年平均工資。

113 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (3) 下列何者「不是」室內空氣污染源？①辦公室事務機 ②油漆及塗料 ③廢紙回收箱 ④建材。
2. (1) 依環境教育法，環境教育之戶外學習應選擇何地點辦理？①環境教育設施或場所 ②遊樂園 ③森林遊樂區 ④海洋世界。
3. (1) 電壓配線、電動機器、變壓器等通電之電氣設備所引起之火災是指？①丙類火災 ②乙類火災 ③甲類火災 ④丁類火災。
4. (2) 清洗旅館附設之游泳池、浴池及盥洗設備消毒，通常會採用之消毒方法為下列那一種？①氯氣消毒法 ②氯液消毒法 ③自然消毒法 ④乾粉消毒法。
5. (4) 具有下列何種身分者「不得」擔任星級旅館評鑑委員？①旅遊媒體領域專家 ②建築領域專家 ③旅館經營管理領域學者 ④現職旅館從業人員。
6. (2) 下列何者負責旅館大門口交通、叫車、搬運行李等，是第一位接待到達旅館客人的工作人員？
①Night Clerk ②Doorman ③Airport Representative ④Information Clerk。
7. (1) 旅館設立地點在風景地區者是指？①度假旅館 ②商務旅館 ③過境旅館 ④會議旅館。
8. (1) 「Extra bed」是指？①加床 ②單人床 ③嬰兒床 ④雙人床。
9. (3) 觀光旅館業以外，對旅客提供住宿、休息及其他經中央主管機關核定相關業務之營利事業稱為？①租賃業 ②銀行業 ③旅館業 ④民宿。
10. (1) 已預刷信用卡房客在退房前，填寫快速退房表格，並簽名確認稱為 ①Express Check Out ②Late Check Out ③FIT Check Out ④GIT Check Out。
11. (1) 櫃檯人員應於重要貴賓遷入之前做何項動作以確保房間空出 ①Blockroom ②No Call ③DND ④增加備品。
12. (3) 有流產病史之孕婦，宜避免相關作業，下列何者為非？①避免每班站立 7 小時以上之作業 ②避免砷或鉛的暴露 ③避免提舉 3 公斤重物的職務 ④避免重體力勞動的職務。
13. (2) 深夜巡邏中發現機械鑰匙(mechanical lock key)插於關閉的客房門鎖上，應 ①立即報警 ②留話並取下代為保管 ③留話告知旅客小心 ④開門查看。
14. (1) 關於旅館服務人員與賓客同搭電梯時的禮儀，下列敘述何者錯誤？①服務人員應先進入電梯背對門，再請賓客進入 ②服務人員應站在電梯控制開關旁，為賓客服務 ③欲到達同一樓層時，應請賓客先步出電梯 ④電梯內遇到賓客，應點頭問候或打招呼。
15. (2) 消防栓上的紅燈閃亮不可能是 ①某處接收到火警信號 ②電源關閉 ③系統測試中 ④短路。
16. (4) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如某簽約公司旅客無班機抵達資料時，應該 ①立即將其改為候補名單 ②暫行擋置 ③立即取消訂房 ④詢問簽約公司是否保證訂房。
17. (3) 警察人員對旅館客房實施臨檢時，應會同 ①總經理 ②董事長 ③現場值班主管 ④旅客配偶。
18. (3) 依法規，客房內何者應為防焰材料？①床單 ②毛毯 ③窗簾 ④毛巾。
19. (3) 身為公司員工必須維護公司利益，下列何者是正確的工作態度或行為？①服務時首先考慮公司的利益，然後再考量顧客權益 ②將公司逾期的產品更改標籤 ③工作時謹守本分，以積極態度解決問題 ④施工時以省時、省料為獲利首要考量，不顧品質。
20. (4) 關於建築中常用的金屬玻璃帷幕牆，下列敘述何者正確？①玻璃帷幕牆適用於臺灣，讓夏天的室內產生溫暖的感覺 ②臺灣的氣候濕熱，特別適合在大樓以金屬玻璃帷幕作為建材 ③玻璃帷幕牆的使用能節省室內空調使用 ④在溫度高的國家，建築物使用金屬玻璃帷幕會造成日照輻射熱，產生室內「溫室效應」。
21. (2) 重要貴賓的排房，應避開何種客源 ①F.I.T. ②G.I.T. ③H/U ④Local Guest。

22. (3) 為了節能及兼顧冰箱的保溫效果，下列何者是錯誤或不正確的做法？①食物存放位置紀錄清楚，一次拿齊食物，減少開門次數 ②冰箱內上下層間不要塞滿，以利冷藏對流 ③冰箱內食物擺滿塞滿，效益最高 ④冰箱門的密封壓條如果鬆弛，無法緊密關門，應儘速更新修復。
23. (4) 旅客表示於房內遺失財物，旅館何種處置不正確 ①立即檢查房內各隱蔽處 ②必要時報警並協助調查 ③請安全室調閱監視紀錄 ④要求清潔人員與住客對質。
24. (3) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①不需服務 ②保留發票 ③保留佣金 ④打折扣。
25. (3) 鍋爐為製造與提供下列何種來源的設備？①太陽能 ②電能 ③熱水 ④廢水。
26. (2) 勞工工作時手部嚴重受傷，住院醫療期間公司應按下列何者給予職業災害補償？①前1年平均工資 ②原領工資 ③基本工資 ④前6個月平均工資。
27. (3) 有關旅館客房與房價的敘述，下列何者正確？①基於美觀考量，客房內的茶几選擇應以玻璃為主 ②客房價目表(Tariff)通常是折扣後的價格 ③淡季時的平均房價通常較低 ④單人房的面積不超過8平方公尺。
28. (4) 下列何者不是旅館訂房超收(Overbooking)的因素？①Cancellation ②No Show ③Under-stay ④Stay-over。
29. (3) 為建立良好之公司治理制度，公司內部宜納入何種檢舉人制度？①非告訴乃論制度 ②告訴乃論制度 ③吹哨者（whistleblower）保護程序及保護制度 ④不告不理制度。
30. (3) 依據台灣電力公司三段式時間電價(尖峰、半尖峰及離峰時段)的規定，請問哪個時段電價最便宜？①尖峰時段 ②夏月半尖峰時段 ③離峰時段 ④非夏月半尖峰時段。
31. (2) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為 ①二人 ②原設床舖所能容納人數加一 ③三人 ④一家。
32. (1) 下列關於客房安全設備之敘述，何者不正確？①電子鎖的鑰匙卡若遺失，須整組換新 ②房客若於房內發生緊急狀況，服務人員可強制破壞安全鍊進入 ③防盜眼不可由外看見房內之動態 ④安全鍊是避免他人開門後直接進入房內。
33. (2) 家庭房(Family Room)一般不會擺設 ①一張雙人床及一張單人床 ②一張沙發床 ③塌塌米寢具 ④兩張以上單人床。
34. (2) 以下何者是消除職業病發生率之源頭管理對策？①使用個人防護具 ②改善作業環境 ③健康檢查 ④多運動。
35. (4) 台灣第一家國際連鎖旅館系統經營的飯店是？①統一大飯店 ②來來大飯店 ③晶華酒店 ④希爾頓大酒店。
36. (1) 何者不是服務中應用用語 ①喂 ②對不起 ③請 ④謝謝。
37. (4) 旅館針對旅遊網站提供各種客房限量接受訂房，此類客房的房價下述何者正確？①rack-rate ②complimentary rate ③corporate rate ④time-limited-rate。
38. (4) 觀光旅館主要負責執行晨間喚醒(Morning Call)服務是下列那個單位？①房務部 ②商務中心 ③服務中心 ④總機。
39. (4) 下列何者是服務人員應有的行為 ①坐客用電梯去員工餐廳 ②借用旅客相機郊遊 ③接受旅客敬菸 ④不取用營業用食物或飲料。
40. (3) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區 ①不一定能 ②不能 ③仍然可以 ④需稍後才能聽到廣播。
41. (4) 旅館房租價目表之 Room Tariff 相等於以下何種價格？①Package Rate ②Promotion Rate ③Preferred Rate ④Rack Rate。
42. (4) 客人離開後，櫃檯人員應將房間改為何種狀態 ①客人已付帳 ②請勿打擾 ③可賣房間 ④空房待整。
43. (4) 發現浴缸周邊磁磚縫有發黑、發黃情形，應立即以刷子沾下列何者來刷洗？①汽油 ②玻璃清潔劑 ③清水 ④除霉膏(劑)。
44. (1) 皮箱底輪碰到壁紙上的汙點，可用下列那一種東西去除？①橡皮擦 ②卸妝油 ③化妝水 ④煤油。
45. (3) 客人預訂入住日延期的旅館術語為？①Late check in ②Delay ③Postpone ④Cancel。

46. (2) 電氣設備裝設於有潮濕水氣的環境時，最應該優先檢查及確認的措施是？①電氣設備上有無安全保險絲 ②有無在線路上裝設漏電斷路器 ③有無可能傾倒及生鏽 ④有無過載及過熱保護設備。
47. (3) 延長住宿的英文為 ①Extra bed ②Block room ③Extension ④Cancellation。
48. (1) 旅客進出大門時被門夾傷，第一時間服務人員不必 ①緊急廣播通知大眾 ②上前協助 ③拿急救箱 ④報告值班經理。
49. (3) 床的舒適與否由何者決定 ①夠硬 ②夠軟 ③臥床時身體不變形 ④用獨立筒彈簧。
50. (4) 新加坡航空公司的英文簡稱 ①AA ②EG ③KL ④SQ。
51. (2) 依環境影響評估法規定，對環境有重大影響之虞的開發行為應繼續進行第二階段環境影響評估，下列何者不是上述對環境有重大影響之虞或應進行第二階段環境影響評估的決定方式？①環評委員會審查認定 ②有民眾或團體抗爭 ③明訂開發行為及規模 ④自願進行。
52. (3) 小張獲選為小孩學校的家長會長，這個月要召開會議，沒時間準備資料，所以，利用上班期間有空檔非休息時間來完成，請問是否可以？①可以，只要不要被發現 ②可以，因為他能力好，能夠同時完成很多事 ③不可以，因為這是私事，不可以利用上班時間完成 ④可以，因為不耽誤他的工作。
53. (4) 下列客房清潔工作流程何者正確？①離開時輕掩房門，不必上鎖 ②清潔完畢後需打開所有燈具 ③掛請勿打擾牌之房間仍需敲門瞭解情況 ④進入客房後應先行打開窗簾。
54. (4) 旅館客房中的 Baby Cot (Crib)是指：①嬰兒車 ②摺疊床 ③活動床 ④嬰兒床。
55. (3) 當客人訂房，以信用卡確保訂房，並請旅館代為保留房間至次日退房時間為止被稱為 ①直接訂房 ②事先訂房 ③保證訂房 ④確認訂房。
56. (3) 下列那一項是房務部的最主要工作？①控制用水用電 ②節能減碳 ③清潔衛生 ④禁菸。
57. (2) 客房浴室有玻璃、大理石、磁磚等各種不同材質，以何種清潔藥劑較為妥當？①鹼性清潔劑 ②中性清潔劑 ③漂白水 ④酸性清潔劑。
58. (2) 當旅客向服務人員表達自己身體不適時應 ①立即叫救護車 ②詢問客人是否需要協助送醫 ③請旅客回房休息 ④主動提供藥品。
59. (1) 客房設備「Linen Cart」是指：①布巾車 ②房務備品車 ③餐車 ④清潔用品車。
60. (2) 外幣及水單彙整好後，需交於那個部門處理 ①總務部 ②財務部 ③業務部 ④客務部。
61. (4) 旅客於公共區域摔跤，工作人員應 ①立即電話報警 ②立即報告總經理 ③大家盡快圍上表示關切 ④僅由必要人力處理，並避免圍觀。
62. (4) 觀光旅館業應登記每日住宿旅客資料；其保存期間為？①一年 ②兩年 ③3個月 ④半年。
63. (1) 自動灑水設備是屬於 ①滅火 ②警報 ③電器 ④通風 系統。
64. (4) 下列何者不是客房內免費且可攜回家的備品？①針線包 ②購物袋 ③茶包 ④浴衣。
65. (3) 負責旅館員工的甄聘、教育訓練、考勤、福利等工作是下列那一部門的工作內容？①客務部 ②業務部 ③人資部 ④工程部。
66. (4) 顧客再光臨的誘因，下列何者非？①形象佳、反應快 ②口碑好、信譽優 ③過去的體驗 ④設備老舊。
67. (4) 何時旅館會限制外客逗留館內 ①客滿時 ②強颱登陸後 ③地震時 ④客房外之營業單位結束營業後。
68. (4) 旅館內營業單位於結束營業時，必須有投入式保險箱暫時存放當日的營收，次日再點交給財務部，此存放設備多設於？①餐飲部 ②房務部 ③業務部 ④客務部。
69. (3) 擦拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查那一項用品是否正常？①電冰箱 ②中央空調系統 ③燈泡 ④電視機。
70. (1) 有關著作權的下列敘述何者不正確？①網路上供人下載的免費軟體，都不受著作權法保護，所以我可以燒成大補帖光碟，再去賣給別人 ②高普考試題，不受著作權法保護 ③到攝影展上，拿相機拍攝展示的作品，分贈給朋友，是侵害著作權的行為 ④我們到表演場所觀看表演時，不可隨便錄音或錄影。
71. (2) 客房日常運作的備品庫存量何者較為恰當？①最高庫存量 ②標準庫存量 ③最低庫存量 ④每天請廠商補足當天不足的庫存量。

72. (2) 何種訂房失聯 (No Show) 時旅館不會有損失 ①簽約公司者 ②已付定金者 ③有飛機班次者 ④常來者。
73. (1) 下列有關客房內冰箱之敘述何者不正確？①需用去漬油來清潔冰箱比較乾淨 ②冰箱可提供客人冷藏私人食品 ③冰箱內不宜存放溫度高的食品 ④房務員須每日檢視與補充冰箱內食品。
74. (4) 室內裝修業者承攬裝修工程，工程中所產生的廢棄物應該如何處理？①交給清潔隊垃圾車 ②河岸邊掩埋 ③倒在偏遠山坡地 ④委託合法清除機構清運。
75. (3) 客房門口顯示請勿打擾 (DND) 燈號或掛牌時下列何者較不恰當 ①依飯店保護客人標準作業流程操作以電話或文字留言關心，如無回應再由客房主管與安全主管會同確認旅客狀況 ②依照客人指示今天就不進房但留下通知單 ③為了客人安全還是敲門問一下 ④回報房務辦公室作成紀錄。
76. (2) 國際觀光旅館專用浴廁的淨面積不得小於？①4.5 平方公尺 ②3.5 平方公尺 ③2.5 平方公尺 ④5.5 平方公尺。
77. (2) 在訂房交易中用以酬謝中間商，且僅能由旅遊相關事業者收受者，稱為？①折扣 ②佣金 ③訂金 ④利潤。
78. (1) 一般客房通常會裝設兩具電話，一具放置在床頭櫃上，另一具會放置在何處？①浴室内 ②茶几上 ③小冰箱上 ④衣櫥內。
79. (4) 客房沐浴組的優缺點以下何者正確？①壁掛之填充式沐浴乳較拋棄式小瓶裝衛生 ②硬管(瓶)較軟管容易倒出 ③小瓶裝較大瓶裝環保 ④透明軟管(瓶)的使用較便利且容易辨別客人是否有使用過。
80. (4) 計算平日加班費須按平日每小時工資額加給計算，下列敘述何者有誤？①前 2 小時至少加給 1/3 倍 ②超過 2 小時部分至少加給 2/3 倍 ③經勞資協商同意後，一律加給 0.5 倍 ④未經雇主同意給加班費者，一律補休。

113 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (4) 下列何者非屬職業安全衛生法規定之勞工法定義務？①遵守安全衛生工作守則 ②定期接受健康檢查 ③參加安全衛生教育訓練 ④實施自動檢查。
2. (3) 房客與旅館間之住房租賃合約即是 ①訂房收據 ②訂房卡 ③旅客住宿登記卡 ④團體名單。
3. (2) 原則上總機不轉接的電話是？①國內長途電話 ②一般員工私人電話 ③市內電話 ④國際電話。
4. (3) 在旅館中 Overbooking 指的是？①普通訂房 ②即早訂房 ③超額訂房 ④逾時訂房。
5. (2) 關於旅館專業術語中，下列那些和房務部工作相關？甲、Guaranteed Reservation 保證訂房；乙、Vacant&Clean 房間已完成清潔，可銷售；丙、Over-Booking 超額訂房；丁、Under-Cleaning 客房整理中 ①甲乙 ②乙丁 ③丙丁 ④乙丙。
6. (3) 由旅館訂房作業可以直接獲取差價利潤者是？①個人 ②政府機關 ③旅行社 ④一般公司行號。
7. (4) 在夜間時，那一單位需協助夜間主管執行訪客登記工作？①訂房組 ②總機房 ③採購組 ④服務中心。
8. (3) 維持並提升美好的住宿環境之管理工作，稱為？①財務管理 ②安全管理 ③房務管理 ④客務管理。
9. (2) 所謂營業秘密，係指方法、技術、製程、配方、程式、設計或其他可用於生產、銷售或經營之資訊，但其保障所需符合的要件不包括下列何者？①所有人已採取合理之保密措施者 ②一般涉及該類資訊之人所知者 ③因其秘密性而具有實際之經濟價值者 ④因其秘密性而具有潛在之經濟價值者。
10. (4) 視野景觀良好的房間稱為？①Inside Room ②Duplex ③Cabin ④Outside Room。
11. (4) 伴隨發熱與發光的氧化反應稱為？①火苗 ②爆炸 ③火燄 ④燃燒。
12. (3) 冰箱在廢棄回收時應特別注意那一項物質，以避免逸散至大氣中造成臭氧層的破壞？①甲醛 ②汞 ③冷媒 ④苯。
13. (3) 星級評鑑的四星級旅館又稱為？①豪華級 ②標準級 ③全備級 ④舒適級。
14. (2) 擦拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查那一項用品是否正常？①中央空調系統 ②燈泡 ③電冰箱 ④電視機。
15. (4) 何者可帶給旅館更高實利 ①高旅客流動率 ②多日客滿 ③高臨時抵達率 ④最高平均住房率。
16. (3) 下列何者不是餐旅從業人員應有的服務條件 ①良好的衛生習慣 ②良好工作態度 ③個人主義 ④良好的溝通技巧。
17. (4) 在國際觀光旅館的組織架構下，那個部門會協助餐飲部有關布巾的洗滌、公共區域的清潔等工作？①採購部門 ②服務中心 ③出納部門 ④房務部門。
18. (1) 旅館服務人員從客人辦理入住到退房的服務是？①團隊合作 ②分秒必爭 ③各自獨立 ④單打獨鬥。
19. (3) 下列關於政府採購人員之敘述，何者未違反相關規定？①利用職務關係媒介親友至廠商處所任職 ②利用職務關係向廠商借貸 ③非主動向廠商求取，是偶發地收到廠商致贈價值在新臺幣 500 元以下之廣告物、促銷品、紀念品 ④要求廠商提供與採購無關之額外服務。
20. (4) 清潔員進入異性洗手間清潔前不須注意 ①有無異性使用者 ②是否有談話聲 ③是否有馬桶間上鎖 ④馬桶是否漏水。
21. (2) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①留意標示 ②有把握時直接開門進入 ③敲門 ④報單位姓名。
22. (4) 依法規，客房內何者應為防焰材料？①毛巾 ②毛毯 ③床單 ④窗簾。
23. (4) 客房淋浴間門外（浴缸邊地面、洗臉台前），常會鋪放地墊是因為 ①較濕潤 ②看起來較豪華 ③看起來較清潔 ④可防滑。

24. (3) 有效而正確的節能從選購產品開始，就一般而言，下列的因素中，何者是選購電氣設備的最優先考量項目？①名人或演藝明星推薦，應該口碑較好 ②用電量消耗電功率是多少瓦攸關電費支出，用電量小的優先 ③安全第一，一定要通過安規檢驗合格 ④採購價格比較，便宜優先。
25. (2) 房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知？①業務部 ②房務部 ③財務部 ④餐務部 人員前往查看。
26. (4) 建築物家具等使用之材質，如木材、紙張、棉織物、纖維物、裝飾物品、塑膠、橡膠等之固體可燃物質引起之火災是指？①乙類火災 ②丙類火災 ③丁類火災 ④甲類火災。
27. (3) 負責旅館員工的甄聘、教育訓練、考勤、福利等工作是下列那一部門的工作內容？①業務部 ②客務部 ③人資部 ④工程部。
28. (3) 房務部門所使用的器具大部分屬於下列那一種？①捕鼠器具 ②洗碗用具 ③清潔用具 ④廢水處理器具。
29. (3) 汽車旅館（Motel）的發源地在①法國 ②加拿大 ③美國 ④英國。
30. (3) 通常床單及毛巾之耐洗次數至少應超過多少次？①200 次 ②100 次 ③300 次 ④150 次。
31. (1) 客人提早退房，我們稱之為①Early Check-out ②Due-out ③Late Check-out ④Over-stay。
32. (2) 可藉由下列何者改善河川水質且兼具提供動植物良好棲地環境？①水庫 ②人工溼地 ③運動公園 ④滯洪池。
33. (3) 房務人員清洗浴室牆壁磁磚時，採取下列何種方式為正確？①由內而外，由下而上 ②由外而內，由下而上 ③由內而外，由上而下 ④由外而內，由上而下。
34. (4) 針對在我國境內竊取營業秘密後，意圖在外國、中國大陸或港澳地區使用者，營業秘密法是否可以適用？①可以適用，但若屬未遂犯則不罰 ②無法適用 ③能否適用需視該國家或地區與我國是否簽訂相互保護營業秘密之條約或協定 ④可以適用並加重其刑。
35. (3) 雇主想預扣員工工資作為勞動契約違約金或賠償費用時①經勞工同意即可 ②自己決定即可 ③依法不可 ④要報告主管機關。
36. (2) 一般客房內放置茶包等飲料備品處，稱為？①Pub ②Mini Bar ③Table ④Station。
37. (2) 在我國兌換外幣時，應填寫①飲料單 ②外幣水單 ③簽帳單 ④稅單。
38. (3) 一般客房(Normal Room)會包括三個區域，下列那一區不包括在內？①起居區 ②睡眠休息區 ③用餐區 ④衛浴區。
39. (2) 旅館提供給欲訂房的一般旅客之最優惠房價（Best available rate）稱為？①Rack rate ②Bar rate ③Corporate rate ④Discount。
40. (3) 鍋爐為製造與提供下列何種來源的設備？①太陽能 ②廢水 ③熱水 ④電能。
41. (3) 預知有虔誠回教徒將入住，不需取出客房內之①基督教聖經及佛經 ②含豬肉食物 ③有香味植物 ④酒精性飲料。
42. (3) 客房清潔人員發現已遷出旅客遺忘物品時應立刻①暫放服務台保管 ②交警察局 ③記錄並交房務部處理 ④捐給員工福利委員會。
43. (3) 下列何者非屬應對在職勞工施行之健康檢查？①特定對象及特定項目之檢查 ②特殊健康檢查 ③體格檢查 ④一般健康檢查。
44. (3) 通常位於樓層之角落，有一面以上之牆透光之房間稱之為①大房 ②較好房 ③邊間房 ④套房。
45. (4) 颱風來襲之前，員工留守於客房①看情形 ②看公司 ③不需要 ④需要 完成住宿登記。
46. (2) 何者非旅遊發展的重要因素①便捷的交通 ②發達的同步翻譯 ③國家社會影響 ④充沛的觀光資源。
47. (1) 消防栓上的紅燈閃亮不可能是①電源關閉 ②系統測試中 ③短路 ④某處接收到火警信號。
48. (1) 解決台灣水荒(缺水)問題的無效對策是①積極推動全民體育運動 ②興建水庫、蓄洪(豐)濟枯 ③水資源重複利用，海水淡化…等 ④全面節約用水。
49. (3) 職場內部常見之身體或精神不法侵害不包含下列何者？①強求勞工執行業務上明顯不必要或不可能之工作 ②脅迫、名譽損毀、侮辱、嚴重辱罵勞工 ③使勞工執行與能力、經驗相符的工作 ④過度介入勞工私人事宜。
50. (4) 何時旅館會限制外客逗留館內①地震時 ②客滿時 ③強颱登陸後 ④客房外之營業單位結束營業後。

51. (4) 邊間客房(Corner Room)的缺點可能是 ①水比較冷 ②採光較多 ③空間較大 ④噪音可能較高。
52. (2) 發現房客在客房吸菸，應如何處置？ ①請房客降低音量 ②報警處理 ③漠不關心 ④請安全人員或保全將房客帶離。
53. (2) 有關房務部的工作計畫下列何者正確？ ①工作計畫不可因淡旺季而調整 ②工作計畫一般是依照各飯店的屬性及裝修特性建立週期性保養 ③工作計畫不可臨時追加保養項目 ④房務部的工作計畫通常由總經理制定。
54. (2) 下列那一種東西可以擦拭透明玻璃上的手印、汙漬較有效？ ①汽油 ②玻璃清潔劑 ③清水 ④煤油。
55. (4) 下列何者為客房內的「消耗性備品」？ ①Shoe Brush ②Shoe Horn ③Service Directory ④Shoe Polish。
56. (2) 某飯店的客房共有 300 間，當天的空房數剩 120 間，住房數中 GIT 的房數有 150 間，請問該飯店當日的 Occupancy 為多少？ ①40% ②60% ③50% ④25%。
57. (4) 國際觀光旅館專用浴廁的淨面積不得小於？ ①5.5 平方公尺 ②4.5 平方公尺 ③2.5 平方公尺 ④3.5 平方公尺。
58. (4) 地毯的保養必須每天至少要用何種用具清理呢？ ①冷暖器 ②除毛器 ③捕鼠器 ④吸塵器。
59. (2) 國內外旅館為了節省客人退房時間並精簡櫃檯人力配置，提供那種服務選擇？ ①Welcome Drink ②Express Check-out ③Concierge Service ④Due-out。
60. (2) 接獲火警通知或監視器發現火警信號，總機應先通知值班主管、安全室及以下哪一單位人員前往查看？ ①餐飲部 ②工程部 ③業務部 ④財務部。
61. (2) 木質地板清潔維護作業之敘述何者不正確？ ①如有茶漬先擦拭清洗再打蠟 ②若有殘留污垢可用鋼絲絨處理 ③可用溼布擦洗 ④平均每週做打蠟維護。
62. (3) 臺灣在一年中什麼時期會比較缺水(即枯水期)？ ①9 月至 12 月 ②6 月至 9 月 ③11 月至次年 4 月 ④臺灣全年不缺水。
63. (3) 櫃檯出納員在收取客人所支付的旅行支票時，下列何者非必要注意事項？ ①請其當面簽名 ②核對護照 ③須經主管簽認 ④核對身分證。
64. (2) 一般設置於化妝檯兩側的燈具是下列那一種？ ①Table Lamp ②Wall Light ③Hallway Light ④Floor Lamp。
65. (2) 旅館內旅客可能到達之區域包括 ①總機室 ②接待櫃檯 ③安全監控室 ④餐廳廚房。
66. (2) 員工制服不應被攜出旅館，原因為 ①影響觀瞻 ②是公司財產 ③有設計肖像權 ④影響公司形象。
67. (4) 依環境影響評估法規定，第二階段環境影響評估，目的事業主管機關應舉行下列何種會議？ ①辯論會 ②說明會 ③聽證會 ④公聽會。
68. (3) 旅館的“Cash Paid-out”服務不包括？ ①照片沖洗費 ②餐飲小費 ③住宿費用 ④計程車資。
69. (4) 接受臨時抵達旅客時，櫃檯接待人員何時必須先查看訂房狀況 ①周末 ②只在淡季 ③只在旺季 ④任何時期。
70. (1) 因舉重而扭腰係由於身體動作不自然姿勢，動作之反彈，引起扭筋、扭腰及形成類似狀態造成職業災害，其災害類型為下列何者？ ①不當動作 ②不當方針 ③不當設備 ④不當狀態。
71. (1) 旅館內擁有強大的通信能力，遭遇意外事故發生時須負責聯繫的單位 ①總機室 ②業務部 ③房務部 ④餐飲部。
72. (4) 我國規定的旅館責任保險，其總保險額度以 ①一般觀光旅館最高 ②民宿最低 ③國際觀光旅館最高 ④全部相同。
73. (3) 客房窗簾拆洗多久進行一次？ ①每天均要拆洗 ②每月拆洗一次 ③年度保養時拆洗 ④每週拆洗一次。
74. (2) 清潔客房使用過的杯子較佳的清潔方式為 ①用換下的床單擦乾 ②取出房間以洗碗機清洗 ③在客房浴缸洗 ④在客房洗臉盆洗。
75. (3) 消防水系統滅火設備包括室內消防栓設備、室外消防栓設備、水霧設備以及下列那一項設備？ ①自動廣播設備 ②自動控溫設備 ③自動灑水設備 ④自動節電設備。

76. (1) 旅館中可開啟全部客房反鎖門的鑰匙，稱為？ ①Emergency Key ②Guest Key ③Bin Card ④Floor Master Key。
77. (4) 何種訂房失聯（No Show）時旅館不會有損失 ①簽約公司者 ②常來者 ③有飛機班次者 ④已付定金者。
78. (4) 當用電設備遭遇電源不足或輸配電設備受限制時，導致用戶暫停或減少用電的情形，常以下列何者名稱出現？ ①停電 ②斷電 ③配電 ④限電。
79. (1) 公眾聚集量大且滯留時間長之場所，經公告應設置自動監測設施，其應量測之室內空氣污染物項目為何？ ①二氧化碳 ②甲醛 ③臭氧 ④一氧化碳。
80. (1) 按菸害防制法規定，下列敘述何者錯誤？ ①只有老闆、店員才可以出面勸阻在禁菸場所抽菸的人
②任何人都可以出面勸阻在禁菸場所抽菸的人 ③餐廳、旅館設置室內吸菸室，需經專業技師簽證核可 ④加油站屬易燃易爆場所，任何人都可以勸阻在禁菸場所抽菸的人。

114 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (4) 旅館針對旅遊網站提供各種客房限量接受訂房，此類客房的房價下述何者正確？①corporate rate
②complimentary rate ③rack-rate ④time-limited-rate。
2. (2) 下列何者非為飯店實習的好處？①學習專業知識 ②打發時間 ③提早職場體驗 ④賺取生活費。
3. (3) 旅客對飯店第一個及最後一個印象深刻的單位為？①工程部 ②餐飲部 ③客務部 ④房務部。
4. (1) Arrival Preparation 的啟動工作是由 ①F/O ②SALES ③H/K ④RSVN 統籌。
5. (3) 購買下列哪一種商品對環境比較友善？①過度包裝的商品 ②一次性的產品 ③材質可以回收的商品
④用過即丟的商品。
6. (4) 團體入住時櫃檯接待應與領隊確認事項，何者為非？①晨喚時間 ②付款方式 ③房間數量 ④天氣預報。
7. (4) 台灣第一家國際連鎖旅館系統經營的飯店是？①統一大飯店 ②來來大飯店 ③晶華酒店 ④希爾頓大酒店。
8. (1) 旅館讓客人感動的服務何者為非？①選擇性抬頭微笑 ②眼神隨時對著客人 ③第一時間解決客人需求
④事先掌握客人需求。
9. (3) 客房床輪應由何處開始裝設 ①床架中心點 ②床尾 ③床頭 ④受力端。
10. (2) 在訂房交易中用以酬謝中間商，且僅能由旅遊相關事業者收受者，稱為？①利潤 ②佣金 ③折扣 ④訂金。
11. (4) 客房清潔應盡量於 ①晨間盡早 ②旅客通知後 ③旅客結帳前 ④晨間旅客外出後 開始。
12. (2) 受雇者因承辦業務而知悉營業秘密，在離職後對於該營業秘密的處理方式，下列敘述何者正確？①自離職日起 3 年後便不再負有保障營業秘密之責 ②離職後仍不得洩漏該營業秘密 ③僅能自用而不得販售獲取利益 ④聘雇關係解除後便不再負有保障營業秘密之責。
13. (1) 緊急廣播系統啟動時若地區音響開關未開啟，則該區 ①仍然可以 ②需稍後才能 ③不能 ④不一定能聽到廣播。
14. (3) 下列何者為委託國際品牌經營管理(management)旅館？①台北美福 ②台北萬豪 ③台北 W Hotel ④台北喜來登。
15. (4) Operator 是指？①服務中心職員 ②櫃檯員 ③訂房員 ④總機人員。
16. (2) 某旅館每逢觀光節慶，往往一房難求，但是客房數又不能夠因應需求而快速增加，或是因應成本而縮減，這種現象是屬於下列何種旅館特性？①供給彈性大 ②不可儲存性 ③無形性 ④需求彈性大。
17. (1) 何種纖維可能不是一般紙幣的原料 ①木漿 ②麻 ③棉 ④塑膠。
18. (1) 接受臨時抵達旅客時，櫃檯接待人員何時必須先查看訂房狀況 ①任何時期 ②周末 ③只在旺季 ④只在淡季。
19. (3) 旅館中掌理行李轉運至客房工作者是 ①訂房員 ②接待員 ③行李員 ④門衛。
20. (2) 下列何者不是一般客房布巾存量的訂定參考？①客房床舖數量 ②客房坪數 ③客房住用率 ④布巾耐用時間。
21. (1) 編制房務部年度預算為 ①房務 ②採購 ③財務 ④工務 經理的工作。
22. (1) 下列何者為客房內的「消耗性備品」？①Shoe Polish ②Shoe Horn ③Service Directory ④Shoe Brush。
23. (4) 樓層安全門平時應 ①上鎖但保持暢通 ②關閉上鎖 ③隨時打開以便逃生 ④關閉但隨推即開保持暢通。
24. (4) 下列各項備品所對應的中英文名稱，何者不正確？①拖鞋：Slippers ②浴墊：Bath Mat ③毛巾：
Towel ④衣架：Clothes Brush。

25. (4) 下列何種熱水器所需能源費用最少？①電熱水器 ②天然瓦斯熱水器 ③柴油鍋爐熱水器 ④熱泵熱水器。
26. (3) 二氧化碳滅火器可以處理何種火災 ①煤堆 ②油料 ③電腦 ④鍋爐。
27. (1) 客房淋浴間門外（浴缸邊地面、洗臉台前），常會鋪放地墊是因為 ①可防滑 ②看起來較豪華 ③較濕潤 ④看起來較清潔。
28. (4) 下列何者「不是」全球暖化帶來的影響？①洪水 ②熱浪 ③旱災 ④地震。
29. (3) 電腦機房使用時間長、耗電量大，下列何項措施對電腦機房之用電管理較不適當？①設置冷熱通道 ②使用較高效率之空調設備 ③機房設定較低之溫度 ④使用新型高效能電腦設備。
30. (2) 從事專業性工作，在服務顧客時應有的態度為何？①選擇工時較長、獲利較多的方法服務客戶 ②選擇最安全、經濟及有效的方法完成工作 ③不必顧及雇主和顧客的立場 ④為了降低成本，可以降低安全標準。
31. (4) 對於噪音之量測，下列何者錯誤？①測量低頻噪音時，僅限於室內地點測量，非於戶外量測 ②風速大於每秒 5 公尺時不可量測 ③聲音感應器應置於離地面或樓板延伸線 1.2 至 1.5 公尺之間 ④可於下雨時測量。
32. (3) 下列何者不屬台灣旅館業的分類 ①一般觀光旅館 ②一般旅館 ③民宿 ④國際觀光旅館。
33. (4) 一般冰箱與牆壁或放在櫃中時與櫃體應取約多少距離較為適當？①30-40 公分 ②5-10 公分 ③20-30 公分 ④10-20 公分。
34. (3) 面對近年來房務員的勞動力短缺之對策，下列何項較不恰當？①試著請里長在公佈欄張貼徵才公告 ②搭配建教合作 ③請人力中介公司引進外勞 ④尋問有居留證的外籍配偶。
35. (4) 再生能源一般是指可永續利用之能源，主要包括哪些：A.化石燃料 B.風力 C.太陽能 D.水力？①ABCD ②ACD ③ABD ④BCD。
36. (4) 下列對於細懸浮微粒 ($PM_{2.5}$) 之敘述何者正確：A.空氣品質測站中自動監測儀所測得之數值若高於空氣品質標準，即判定為不符合空氣品質標準；B.濃度監測之標準方法為中央主管機關公告之手動檢測方法；C.空氣品質標準之年平均值為 $15 \mu g/m^3$ ？①ABC 皆正確 ②僅 AC ③僅 AB ④僅 BC。
37. (4) 為免影響公共安全，旅館中使用之各項電器設備，應考量各項電器設備之用電量，以免造成何種狀況？①下載 ②上載 ③滿載 ④過載。
38. (3) 旅館服務人員的儀態應首重 ①朋友喜歡 ②充分表現自我 ③各年齡層都能接受 ④父母喜歡。
39. (1) 旅館房務部各區設備進行維修保養前應擬訂那一種計畫？①清潔維護計畫 ②工程請修計畫 ③冷氣空調維修計畫 ④客房打蠟計畫。
40. (4) 下列何者「不是」潔淨能源？①地熱 ②風能 ③太陽能 ④頁岩氣。
41. (4) C 類火災又可稱為何種火災？①乙類油品類火災 ②甲類普通火災 ③丁類金屬火災 ④丙類電器火災。
42. (4) 旅館業發現旅客罹患疾病時，應於 ①三 ②十二 ③六 ④二十四 小時內協助就醫。
43. (1) 觀光旅館不須將那些資料填報給觀光局或管轄之直轄市政府相關單位？①健身房使用人數 ②客房住用率 ③住客人數統計 ④每月營業收入。
44. (1) 房務備品車上物品的擺放原則為：①布巾類放置於中間層 ②清潔用具不應與備品車放置一起 ③上層放置垃圾袋與布巾袋 ④小物品排列於下層。
45. (2) 旅館客房內床舖加裝滾輪的主要用途是：①舒適性 ②方便床舖整理 ③美觀 ④習慣性。
46. (1) 關於國際觀光旅館組織系統的描述，下列何者錯誤？①客房餐飲服務隸屬於業務部 ②驗收單位隸屬於財務部門 ③房務部隸屬於客房部 ④餐務部隸屬於餐飲部門。
47. (1) 提供客房餐飲服務(Room Service)的單位是屬於那個部門？①餐飲部 ②總務部 ③客務部 ④房務部。
48. (4) 平時是旅館的通信中樞，緊急狀況時是旅館的通信指揮中心，此角色是指？①櫃檯接待(Reception) ②警衛(Security) ③出納(Cashier) ④話務員(Operator)。

49. (4) 依勞工職業災害保險及保護法規定，勞工職業災害保險以下列何者為保險人，辦理保險業務？①勞動部職業安全衛生署 ②勞動部勞動基金運用局 ③財團法人職業災害預防及重建中心 ④勞動部勞工保險局。
50. (2) 為防止勞工感電，下列何者為非？①避免不當延長接線 ②設備有金屬外殼保護即可免接地 ③使用防水插頭 ④電線架高或加以防護。
51. (2) 關於旅館服務人員與賓客同搭電梯時的禮儀，下列敘述何者錯誤？①電梯內遇到賓客，應點頭問候或打招呼 ②服務人員應先進入電梯背對門，再請賓客進入 ③欲到達同一樓層時，應請賓客先步出電梯 ④服務人員應站在電梯控制開關旁，為賓客服務。
52. (1) 「Extra bed」是指？①加床 ②雙人床 ③單人床 ④嬰兒床。
53. (1) 每家旅館的客房都有其獨特性，在進行客房銷售的評估時，下列何者非主要考量因素？①政黨輪替 ②市場區隔 ③本身競爭力 ④消費趨勢。
54. (1) 何者為客房床設置原則？①無法於門口看見 ②盡量軟 ③盡量重 ④盡量高。
55. (4) 吹風機使用之電力約為？①500-1000 瓦特 ②3000-4000 瓦特 ③2000-3000 瓦特 ④1000-2000 瓦特。
56. (2) 何者不是旅館服務區域制服設計重點？①方便旅客識別 ②方便取得執照 ③與旅館形象融合一致 ④方便操作。
57. (1) 下列關於打掃房間原則之敘述何者不正確？①先擦後鋪 ②環形整理 ③由內而外 ④乾溼分開。
58. (1) 依據星級旅館評鑑作業要點，旅館如具備五星級基本條件，應評核幾間客房？①3 間 ②4 間 ③2 間 ④1 間。
59. (2) 所有可用房間都已售出或在使用為 ①Over-stay ②Full-house ③Upsell ④Over-house。
60. (3) 旅館的疏散與緊急廣播系統主要是下列何單位的工作職掌？①櫃台接待 ②服務中心 ③總機 ④商務中心。
61. (3) 企業內部之營業秘密，可以概分為「商業性營業秘密」及「技術性營業秘密」二大類型，請問下列何者屬於「技術性營業秘密」？①客戶名單 ②人事管理 ③產品配方 ④經銷據點。
62. (2) 房內已設鬧鐘的旅館，對人工喚醒作業應 ①只對貴賓開放 ②讓旅客選用 ③只對團體開放 ④放棄並教旅客用鬧鐘。
63. (1) 用電量大的電器設備必須使用何種迴路，以免發生危險？①專用 ②金屬 ③塑膠 ④橡膠 回路。
64. (3) 下列何者非旅館業之特性 ①所賣的產品兼具物與人的服務 ②顧客的需求因人因地因時而異 ③可以販售客房存貨 ④人員的行為也是產品。
65. (3) 將各樓層管道間（井）地面完全封填不是為阻止 ①下層樓之火焰、濃煙上升 ②蟲蟻竄逃 ③竊賊往來 ④噪音、氣味流竄。
66. (4) 以下何者是國內查號台號碼？①119 ②100 ③105 ④104。
67. (1) 旅館處理航空公司停飛(Lay Over)旅客的預約時下列何者正確？①先估算出已接收的訂房數，其它房間才分配給該訂房 ②電話預約不需要做成紀錄 ③航空公司不宜過問旅客在館內當日的各項消費 ④應該於一星期前做好訂單計畫。
68. (3) 觀光旅館發現旅客有下列何種狀況不需報請該主管機關處理？①發燒、嘔吐、腹瀉併發症 ②自殺企圖 ③盲腸炎 ④施用煙毒。
69. (2) 依勞動基準法規定，雇主延長勞工之工作時間連同正常工作時間，每日不得超過多少小時？①15 小時 ②12 小時 ③11 小時 ④10 小時。
70. (1) 一般旅館客房所能容納之最多旅客數應為 ①原設床舖所能容納人數加一 ②二人 ③三人 ④一家。
71. (2) 房務人員每天應於何時整理房務備品車？①每天中午前 ②每天下班前 ③無特別規定 ④每天下班後。
72. (3) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①保留發票 ②打折扣 ③保留佣金 ④不需服務。
73. (3) 台灣星級旅館評鑑配分合計為？①1,100 分 ②1,200 分 ③1,000 分 ④900 分。

74. (4) 飯店客房 MINIBAR 區的地面盡可能使用非地毯材質主要原因為？①美觀 ②防刮 ③防滑 ④防止地
毯滴到咖啡漬或飲料。
75. (4) 下列何者非屬職業安全衛生法規定之勞工法定義務？①參加安全衛生教育訓練 ②遵守安全衛生工
作守則 ③定期接受健康檢查 ④實施自動檢查。
76. (3) 對臨時抵達且要求住宿多日而無行李的旅客，住房期間，大廳單位應注意其 ①通信狀況 ②消費狀
況 ③訪客及活動狀況 ④房間狀況。
77. (3) 工作人員進入客房注意事項，以下動作何者不當？①敲門 ②留意標示 ③有把握時直接開門進入 ④
報單位姓名。
78. (4) 家庭房(Family Room)一般不會擺設 ①塌塌米寢具 ②兩張以上單人床 ③一張雙人床及一張單人床
④一張沙發床。
79. (3) Complimentary Room 是指？①住客簽帳 ②轉外客帳 ③房租免費招待 ④延遲帳。
80. (1) 如果你擔任公司採購的職務，親朋好友們會向你推銷自家的產品，希望你要採購時，你應該 ①適時
地婉拒，說明利益需要迴避的考量，請他們見諒 ②可以暗中地幫忙親朋好友，進行採購，不要被發
現有親友關係便可 ③既然是親朋好友，就應該互相幫忙 ④建議親朋好友將產品折扣，折扣部分歸
於自己，就會採購。

114 年度 21600 旅館客房服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

1. (1) 因故意或過失而不法侵害他人之營業秘密者，負損害賠償責任該損害賠償之請求權，自請求權人知有行為及賠償義務人時起，幾年間不行使就會消滅？ ①2 年 ②7 年 ③5 年 ④10 年。
2. (4) 直接鋪在上床墊上以避免弄髒床墊的是何種備品？ ①床單 ②毛毯 ③床裙 ④保潔墊。
3. (1) 依觀光旅館建築及設備標準，觀光旅館客房分類為單人房、雙人房及 ①套房 ②蜜月房 ③家庭房 ④商務房。
4. (2) 何者不屬洗衣部組織？ ①乾洗組 ②廚務組 ③水洗組 ④平燙組。
5. (1) 下列何者非屬於容易發生墜落災害的作業場所？ ①廚房 ②屋頂 ③梯子、合梯 ④施工架。
6. (4) 發現房客在客房吸毒開轟趴，應如何處置？ ①漠不關心 ②請房客降低音量 ③請安全人員或保全將房客帶離 ④報警處理。
7. (3) 頭等艙的英文簡稱 ①Y ②C ③F ④H。
8. (3) 一般客房內放置茶包等飲料備品處，稱為 ①Pub ②Station ③Mini Bar ④Table。
9. (2) 房門反鎖，請勿打擾燈號持續至中午以後，房務人員應 ①暫時不理 ②報知值班主管聯絡旅客 ③立即使用緊急鑰匙開啟房門 ④可敲門嘗試進入。
10. (3) 某飯店為實施利潤中心制，則行李員的薪資應計入哪一部門？ ①房務部 ②工程部 ③客務部 ④餐飲部。
11. (1) 員工操作不慎嚴重損壞機器設備時應 ①主動通知維修單位及單位主管 ②自行修復 ③由主管自行發現 ④離開現場，當不知道。
12. (2) 不當抬舉導致肌肉骨骼傷害或肌肉疲勞之現象，可歸類為下列何者？ ①不安全環境 ②不當動作 ③感電事件 ④被撞事件。
13. (2) 下列何種房間之間的共用牆壁應有門相通？ ①雙人房 ②連通房 ③三人房 ④角落房。
14. (3) 下列何者不是餐旅從業人員應有的服務條件？ ①良好的衛生習慣 ②良好工作態度 ③個人主義 ④良好的溝通技巧。
15. (2) 旅館客房內的逃生指示圖，一般懸掛於何處？ ①床頭櫃上方 ②客房門後 ③浴室門後 ④電視機上方。
16. (4) 雇主想預扣員工工資作為勞動契約違約金或賠償費用時 ①自己決定即可 ②經勞工同意即可 ③要報告主管機關 ④依法不可。
17. (4) 在國際觀光旅館的組織架構下，哪個部門會協助餐飲部有關布巾的洗滌、公共區域的清潔等工作？ ①採購部門 ②服務中心 ③出納部門 ④房務部門。
18. (2) 旅館客房中的 Baby Cot (Crib)是指 ①活動床 ②嬰兒床 ③摺疊床 ④嬰兒車。
19. (4) 阿哲是財經線的新聞記者，某次採訪中得知 A 公司在一個月內將有一個大的併購案，這個併購案顯示公司的財力，且能讓 A 公司股價往上飆升。請問阿哲得知此消息後，可以立刻購買該公司的股票嗎？ ①可以，有錢大家賺 ②可以，不賺白不賺 ③可以，這是我努力獲得的消息 ④不可以，屬於內線消息，必須保持記者之操守，不得洩漏。
20. (1) Lodging Coupon 是一種 ①住宿券 ②代用券 ③折價券 ④早餐券。
21. (1) 關於國際觀光旅館組織系統的描述，下列何者錯誤？ ①客房餐飲服務隸屬於業務部 ②餐務部隸屬於餐飲部門 ③房務部隸屬於客房部 ④驗收單位隸屬於財務部門。
22. (1) 依水污染防治法，事業排放廢（污）水於地面水體者，應符合下列哪一標準之規定？ ①放流水標準 ②土壤處理標準 ③下水水質標準 ④水體分類水質標準。
23. (3) 為保持客房及浴室之整潔，設備光潔亮麗，必須進行 ①機具設備保養 ②逃生器材維護 ③客房清潔維護 ④消防設備保養。

24. (2) 下列何種生活小習慣的改變可減少細懸浮微粒 (PM_{2.5}) 排放，共同為改善空氣品質盡一份心力？
 ①使用吸塵器 ②少吃燒烤食物 ③養成運動習慣 ④每天喝 500cc 的水。
25. (2) 對臨時抵達且要求住宿多日而無行李的旅客，住房期間，大廳單位應注意其 ①通信狀況 ②訪客及活動狀況 ③消費狀況 ④房間狀況。
26. (3) 冷氣外洩會造成能源之浪費，下列的入門設施與管理何者最耗能？①自動門有氣簾 ②自動門無氣簾 ③全開式無氣簾 ④全開式有氣簾。
27. (3) 旅行社為旅客訂房但由旅客入住時自行付款，旅館應為旅行社？①不需服務 ②打折扣 ③保留佣金 ④保留發票。
28. (3) 客房浴室有玻璃、大理石、磁磚等各種不同材質，以何種清潔藥劑較為妥當？①鹼性清潔劑 ②漂白水 ③中性清潔劑 ④酸性清潔劑。
29. (1) 旅館一般不會提供 ①外叫餐飲 ②洗衣服務 ③餐飲 ④住宿。
30. (4) 客房床輪應由何處開始裝設？①床架中心點 ②受力端 ③床尾 ④床頭。
31. (1) 飯店機場代表在組織上不會屬於 ①業務部 ②客房部 ③接待組 ④櫃台。
32. (1) 確認訂房紀錄時，下列何項資料較不重要？①出生年月日 ②房價 ③付款方式 ④訂房者姓名。
33. (3) 目前市面清潔劑均會強調「無磷」，是因為含磷的清潔劑使用後，若廢水排至河川或湖泊等水域會造成什麼影響？①綠牡蠣 ②烏腳病 ③優養化 ④秘雕魚。
34. (4) 應如何經手旅館內部機密資料與文件？①影印或存檔留底 ②與好朋友分享 ③將資料販賣給旅館同業 ④善盡保密義務。
35. (1) 「Suite」是指 ①套房 ②六床房 ③蜜月房 ④四床房。
36. (4) 關於我國旅館建築設備評鑑標準表中，下列哪一項不屬於綠建築環保設施的評鑑項目？①廢棄物減量 ②日常節能設施 ③綠化設施 ④消防安全設備。
37. (1) 依法規，觀光旅館不需要將何種資訊放在客房明顯易見之處？①餐廳營業時間表 ②房租價格 ③旅客住宿須知 ④避難位置圖。
38. (4) 旅客的貴重物品可放置於房內何處？①浴室 ②床底 ③衣櫥 ④保險箱。
39. (2) 每家旅館的客房都有其獨特性，在進行客房銷售的評估時，下列何者非主要考量因素？①消費趨勢 ②政黨輪替 ③市場區隔 ④本身競爭力。
40. (2) 若勞工工作性質需與陌生人接觸、工作中需處理不可預期的突發事件或工作場所治安狀況較差，較容易遭遇下列何種危害？①潛涵症 ②組織外部不法侵害 ③組織內部不法侵害 ④多發性神經病變。
41. (1) 當有重要貴賓遷入時，哪個單位的人員須配合加強巡邏的工作？①Security ②Front Office ③Housekeeping ④Room Service。
42. (4) 旅館內旅客可能到達之區域包括 ①安全監控室 ②餐廳廚房 ③總機室 ④接待櫃檯。
43. (4) 飯店行李輸運及寄存是何人之工作？①誰接單誰做 ②門衛 ③房務員 ④行李員。
44. (1) 想要成為優質服務人員，下列何種觀念較不恰當？①以節省成本增加營收為目標 ②讓顧客得到滿足，與留下美好印象 ③找出顧客的真正需要，傾聽顧客的心聲 ④知道顧客希望如何被滿足，深得我心。
45. (1) 對於旅館安全的提升，下列何者有誤？①遇到災難員工要優先避難逃生 ②定期防災演練 ③定期教育訓練 ④要求員工熟記滅火器、緩降機、消防栓、安全梯等位置。
46. (3) 旅館「正式開幕」的英文名稱為 ①Soft Opening ②Reopening ③Grand Opening ④Hard Opening。
47. (3) 客房樓層遇到可疑人士徘徊應如何處理較為恰當？①通報警察單位處理 ②要求出示證件 ③上前詢問是否需要協助之處再判斷是否通報主管 ④立即通報安全室，請安全人員來驅離。
48. (2) 以信用卡訂房者，持卡人何項資料通常不必通知旅館？①卡號 ②出生年月日 ③有效截止日期 ④姓名。
49. (4) 旅館處理航空公司停飛(Lay Over)旅客的預約時，下列何者正確？①應該於一星期前做好訂單計畫 ②航空公司不宜過問旅客在館內當日的各項消費 ③電話預約不需要做成紀錄 ④先估算出已接收的訂房數，其它房間才分配給該訂房。
50. (3) 客人要求要 Late check out，櫃檯接待須通知 ①F&B ②F/O ③Housekeeping ④Business Center。

51. (2) 大理石、水磨石及瓷磚是屬於哪一種地面？①軟質地面 ②硬質地面 ③中性地面 ④彈性地面。
52. (4) 旅館房務部各區設備進行維修保養前應擬訂哪一種計畫？①客房打蠟計畫 ②工程請修計畫 ③冷氣空調維修計畫 ④清潔維護計畫。
53. (2) 旅館業之主管機關在中央為 ①內政部 ②交通部 ③移民署 ④高雄市政府。
54. (1) 客房樓層的緊急逃生門應 ①保持關閉但不上鎖 ②保持開啟通風 ③開啟放標示禁止通行 ④上鎖以避免意外。
55. (4) 信用卡的所有權是 ①正卡使用人 ②使用者監護人 ③政府 ④發卡銀行 的。
56. (3) 有關旅館損益表之敘述，下列何者有誤？①是根據上個月營運狀況結算出來的報表 ②是結算實際發生並要求營業單位主管說明數字異常的報表 ③是對未來預測的報表 ④是由財務部製作完成，提供給各營業單位。
57. (1) 協助維持大門口之交通秩序的是誰？①門衛 ②司機 ③行李員 ④領班。
58. (4) 服務對動物毛髮過敏旅客，不應提供 ①泡棉枕 ②木棉枕 ③茶葉枕 ④羽絨枕。
59. (3) 發現客房設備有損壞或故障情形，應填寫哪一種表單？①工務移交單 ②工務進度表 ③工程請修單 ④工程發包單。
60. (2) 有關電冰箱放置位置的處理方式，下列何者正確？①背後緊貼牆壁節省空間 ②背後距離牆壁應有10公分以上空間，以利散熱 ③室內空間有限，側面緊貼牆壁就可以了 ④冰箱最好貼近流理台，以便存取食材。
61. (2) 旅客登記入住時被要求先刷信用卡 ①是不禮貌行為 ②可節省遷出時間 ③法律規定 ④可方便作帳。
62. (1) 旅館內放置二張單人床的客房為 ①Twin Room ②Studio ③Double Room ④Queen Room。
63. (3) 對於感電電流流過人體可能呈現的症狀，下列敘述何者有誤？①痛覺 ②造成組織灼傷 ③血壓降低、呼吸急促、精神亢奮 ④強烈痙攣。
64. (4) 有關房務員作業安全，下列何者有誤？①藥劑噴瓶應使用抗酸鹼材質並有清楚標示於瓶身 ②使用化學藥劑時應配戴防護手套 ③使用化學藥劑時應配戴護目鏡 ④自行調配混合藥劑可達到多功效清潔效果。
65. (3) 當 Fully Booking 時當天要打電話確認是否每一位客人都會到達，如某簽約公司旅客無班機抵達資料時，應該 ①立即將其改為候補名單 ②暫行擱置 ③詢問簽約公司是否保證訂房 ④立即取消訂房。
66. (3) 檢舉人應以何種方式檢舉貪污瀆職始能核給獎金？①以他人名義檢舉 ②委託他人檢舉 ③以真實姓名檢舉 ④匿名。
67. (4) 房務部門所使用的器具大部分屬於下列哪一種？①廢水處理器具 ②洗碗用具 ③捕鼠器具 ④清潔用具。
68. (4) 下列敘述何者正確？①公務機關委託的代檢（代驗）業者，不是公務員，不會觸犯到刑法的罪責 ②賄賂或不正利益，只限於法定貨幣，給予網路遊戲幣沒有違法的問題 ③在靠北公務員社群網站，覺得可受公評且匿名發文，就可以謾罵公務機關對特定案件的檢查情形 ④受公務機關委託辦理案件，除履行採購契約應辦事項外，對於蒐集到的個人資料，也要遵守相關保護及保密規定。
69. (1) 國際觀光旅館組織與其工作內容的敘述，下列何者錯誤？①採購單位屬於餐飲部門所管轄 ②客房內的迷你吧(Mini Bar)由房務部門負責管理 ③服務中心的編制包括機場代表、司機、門衛與行李員等 ④商務中心的工作內容包括影印、傳真、打字和翻譯等項目。
70. (3) 台灣何種旅館依法應有浴缸？①沒有要求 ②一般旅館 ③觀光旅館 ④民宿。
71. (3) 就能源管理系統而言，下列何者不是能源效率的表示方式？①照明系統－瓦特/平方公尺(W/m²) ②冰水主機－千瓦/冷凍噸(kW/RT) ③冰水主機－千瓦 (kW) ④汽車－公里/公升。
72. (2) 旅館採歐式計價方式(European Plan)，下列何者正確？①房租含早餐、中餐 ②房租不含早餐、中餐、晚餐 ③房租含早餐 ④房租含早餐、中餐、晚餐。
73. (4) 同屬客務部雖不負責旅客入住作業，但作業上需要頻繁的與櫃檯接待聯絡，及訂房資訊傳遞的單位是？①餐務組 ②房務組 ③財務組 ④訂房組。
74. (2) 台灣電力公司電價表所指的夏月用電月份(電價比其他月份高)是為 ①7/1～10/31 ②6/1～9/30 ③4/1～7/31 ④5/1～8/31。

75. (3) 外幣及水單彙整好後，需交於哪個部門處理？①總務部 ②業務部 ③財務部 ④客務部。
76. (1) 上下班的交通方式有很多種，其中包括：A.騎腳踏車；B.搭乘大眾交通工具；C.自行開車，請將前述幾種交通方式之單位排碳量由少至多之排列方式為何？①ABC ②CBA ③BAC ④ACB。
77. (2) 旅客入住而未預付，留置其身分證件是 ①行規如此 ②違反法規 ③公司規定 ④比較有保障。
78. (4) 在旅客交洗衣物中發現有貴重物品而無法聯絡旅客應 ①停送洗先聯絡旅客 ②代保存仍送洗 ③送洗、代保存並留話於交班簿 ④送洗、代保存，留話於交班簿及客房內。
79. (3) 下列哪一項屬於旅館行銷業務部門的工作職掌？①擬定飯店訓練計畫 ②辦理住房及退房 ③開發客源並建立對外的公共關係 ④負責餐廳的安全與衛生。
80. (2) 延長住宿的英文為 ①Block room ②Extension ③Extra bed ④Cancellation。