



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢參考資料目錄

## (第二部分)

壹、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題使用說明.....	1-2
貳、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試程序時間表.....	3
參、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢人須知.....	4-5
肆、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試場地機具設備及材料表.....	6-9
伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表.....	10-12
陸、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試服裝儀容評審說明.....	13
柒、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試參考試題.....	14-77
捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題答案卷.....	78-80
玖、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試時間配當表.....	81



## 壹、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題使用說明

一、本職類丙級術科測試試題，共分二大部分：

第一部分：1.試題使用說明 2.測試程序時間表 3.辦理單位注意事項 4.監評人員注意事項 5.應檢人須知 6.術科測試場地機具設備及材料表 7.術科測試評審表 8.術科測試總評審表 9.評審範例說明表 10.術科測試試題 11.術科測試試題參考答案 12.術科測試試題答案卷 13.時間配當表等十三項。

第二部分：1.試題使用說明 2.測試程序時間表 3.應檢人須知 4.術科測試場地及機具設備及材料表 5.術科測試評審表 6.服裝儀容評審說明 7.術科測試參考試題 8.術科測試試題答案卷 9.時間配當表等九項。

二、術科測試辦理單位於術科測試前 14 日將第二部分「術科測試應檢參考資料」及提供術科測試辦理單位使用之 POS 簡易功能操作手冊，以掛號寄給應檢人參考。

三、術科測試辦理單位應聘請合格監評人員擔任監評工作。

(一) 於寄發通知監評人員時，將以下資料一併寄給監評人員參考：

1.試題使用說明 2.監評人員注意事項 3.術科測試評審表。

(二) 於監評前協調會時，發給監評人員以下資料：

1.第一站術科測試筆試答案卷及參考答案。

2.第二站術科測試參考答案。

四、術科測試辦理單位應依設備及工具表所列，備妥各項機具設備、材料及工具等，提供應檢人使用。

五、本試題以測試中評審及成品評審並行，監評人員應注意應檢人之測試過程及方法是否正確。

六、測試試題及抽題規定：

(一) 術科辦理單位依時間配當表準時辦理抽題，並將電腦設置到抽題操作界面，會同監評人員、應檢人，全程參與抽題，處理電腦操作及列印簽名事項。應檢人依抽題結果進行測試，遲到者或缺席者不得有異議。

(二) 每場次應檢人數 60 人，由術科測試辦理單位依應檢人數分組進行測試，共三站每站各 20 人，每站測試完換站別測試，應檢人三站均須測試完成。

1.第一站(筆試)：門市管理作業、櫃檯管理作業、清潔管理作業、門市管理表報、POS 相關帳表等共五類題型，20 人同時進行測試，由應檢人推派代表

1 人，各類題型各抽 1 題，共 5 題組成一套試題測試。(回復籤筒)。

第一題型：門市管理作業（試題編號：18100-101301A-01～50）。

第二題型：櫃檯管理作業（試題編號：18100-101301B-01～30）。

第三題型：清潔管理作業（試題編號：18100-101301C-01～15）。

第四題型：門市管理表報（試題編號：18100-101301D-01～10）。

第五題型：POS 相關帳表（試題編號：18100-101301E-01～50）。

2.第二站（櫃檯作業）：試題為文教服務業、零售服務業、餐飲服務業等三類相關櫃檯題型，每類題型計 12 題，監評人員依應檢人實作測試評審。

**第一題型**：文教服務業：（試題編號：18100-101302A-01～12）

依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

**第二題型**：零售服務業：（試題編號：18100-101302B-01～12）

依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

**第三題型**：餐飲服務業：（試題編號：18100-101302C-01～12）

依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

(1)該場次由應檢人推派代表 1 人，從三題型中抽出一類型，作為當場次櫃檯作業之測試題型。

(2)20 人分為 A、B 兩小組分別進行測試，每小組 10 位應檢人推派代表 1 人，依已抽出題型之 12 題中抽出 1 題測試，10 人測試同一題(回復籤筒)。

3.第三站（清潔作業）：（試題編號：18100-101303A～B）

(1)試題為地板清潔、玻璃清潔共 2 題，監評人員依應檢人實作測試評審。

(2) 20 人分為 A、B 兩小組分別進行測試，每小組 10 位應檢人，由 A 小組推派應檢人代表 1 人，抽出該小組實作測試試題，B 小組則測試未抽出之另一題。

(三)第二站櫃檯作業測試題型、第三站各組測試試題同時抽籤完畢，各組帶開再進行各站測試，第一站於該站現場抽籤後再測試。

七、本職類丙級術科測試共三站為一場次，每場次測試人數 60 人，每站應檢人數 20 人，每日測試以上、下午各一場次為原則，測試人數 120 人。每站得分乘以配分比率後，為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60 分（含）以上者為及格，任何一站成績為”0”分者以不及格論。



貳、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試程序時間表

項目	內容	說明	測試時間	配分
報到			30 分鐘	
應檢人測試應注意事項與疑慮說明 服裝儀容檢查 抽題：1.第二站櫃檯作業測試題型 2.第三站清潔作業測試題			30 分鐘	
第一站	筆試	五類題型： (各題型各抽 1 題，共 5 題組成一套試題測試) 1.門市管理作業 2.櫃檯管理作業 3.清潔管理作業 4.門市管理表報 5.POS 相關帳表	50 分鐘	40 分
評 審			10 分鐘	
場地整理、休息			10 分鐘	
第二站	櫃檯作業	分二組測試，每組測試 10 人，實作 15 分鐘，評審 10 分鐘，測試結束後換組。	50 分鐘	35 分
場地整理、休息			10 分鐘	
第三站	清潔作業	分二組測試，每組測試 10 人，實作 20 分鐘，評審 5 分鐘，測試結束後換組。	50 分鐘	25 分
場地整理、休息			10 分鐘	

## 參、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢人須知

### 一、綜合注意事項：

- (一) 本職類丙級術科測試共三站，第一站（筆試）：專業技能評量、賣場應對及店務評核（佔比：40%），第二站：櫃檯作業（佔比：35%），第三站：清潔作業（佔比：25%）。每站得分乘以配分比率後，為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60 分（含）以上者為及格，任何一站成績評定為”0”分者，測試以不及格論。
- (二) 測試試題及抽題規定：（詳如試題使用說明）。  
**術科辦理單位依時間配當表準時辦理抽題，並將電腦設置到抽題操作界面，會同監評人員、應檢人，全程參與抽題，處理電腦操作及列印簽名事項。應檢人依抽題結果進行測試，遲到者或缺席者不得有異議。**
- (三) 測試之設備、工具、材料均由術科測試辦理單位提供，**服裝儀容規定請參考服裝儀容評審說明表，應檢人與表中所列項目不符者，不得進場應試，其術科成績以不及格論。**
- (四) **請應檢人於測試前詳閱測試應檢參考資料並自行參閱術科測試辦理單位提供之 POS 使用簡易功能操作手冊，以避免違規或因設備不熟悉導致操作錯誤情事發生。**
- (五) 應檢人筆試作答時應使用藍色或黑色原子筆（或鋼筆），不得使用鉛筆作答，塗改時可使用修正液（帶），請自備一般用尺文具。
- (六) **自備計算工具：限第一站測試使用，須使用經中央主管機關公告之電子計算器機型，未依規定者，則禁止使用。**
- (七) 測試時間截止，不得藉故要求延長時間。
- (八) 測試結束後，其成品不論完成與否及測試所使用的用品（具）、材料、試卷等均不得要求攜回，且應將用具及設備歸還原位，並依監評人員指示後，始得離開測試場地。
- (九) 應檢人應注意安全，避免意外事故發生，如有故意違反，情節重大且影響測試進行者，得由監評長確認後，取消應檢資格。

### 二、測試當日應注意事項：

- (一) 應檢人應依術科測試辦理單位術科測試通知單之日期及報到時間前，至指定「報到處」完成報到手續。
- (二) 報到時，請出示通知單、准考證及國民身分證或其他法定身分證明文件。
- (三) 報到完畢後，依試務人員安排於指定處等候，由試務人員集合核對人數點交當日監評長，監評長宣布當日測試之注意事項、服裝儀容檢查及抽題。監評人員

應紀錄所抽取的題號，並將題號及題目內容張貼、抄寫於黑板上或發給每位應檢人。

- (四) 測試時間開始後 15 分鐘尚未進場者，即不准進場，除第一節（站）之應檢人於測試時間開始後 15 分鐘內准予進場外，其餘各節（站）均應準時入場應檢。
- (五) 監評長依據術科測試辦理單位所提供之機具、設備及材料表清點機具、設備及材料，如有短少或損壞，立即請場地管理人員補充或更換，經清點無誤後，應檢人應於試題上簽名確認；測試中損壞之機具、設備及材料經監評人員確認責任後，由該應檢人於測試結束後賠償之。
- (六) 俟監評長宣佈「開始」口令後，才能開始測試作業。
- (七) 應檢人應詳閱試題，若有疑問應於測試開始前十分鐘提出。
- (八) 測試中不得交談、代人操作或託人操作等違規行為，否則以不及格論處。
- (九) 測試中應注意自己、旁人及場地之安全。
- (十) 在規定時間內提早完成者，於所屬站位旁等候指令。
- (十一) 測試須在規定的時間內完成，在監評人員宣佈「計時、暫停測試或測試截止」時，應請立即停止操作。
- (十二) 離場時，除自備用品外，不得攜帶任何東西出場。
- (十三) 不遵守試場規則者，除勒令出場外，取消應檢資格並以不及格論處。
- (十四) 進入測試場地後，應將所有電子通訊設備關閉，以免影響測試場地秩序，否則以違規不及格論處。
- (十五) 應檢人有下列情事之一者，予以扣考，不得繼續應檢，其已檢定之術科成績以不及格論：
  - 1. 冒名頂替者。
  - 2. 傳遞資料或信號。
  - 3. 協助他人或托他人代為實作者。
  - 4. 互換工件或圖說。
  - 5. 隨身攜帶成品或規定以外之器材、配件、圖說、行動電話、呼叫器或其他電子通訊攝錄器材等。
  - 6. 不繳交工件、圖說或依規定須繳回之試題。
  - 7. 故意損壞機具、設備。
  - 8. 未遵守試場，不接受監評人員勸導，擾亂試場內外秩序。
  - 9. 明知監評人員未依技術士技能檢定作業及試場規則第二十七條規定迴避而繼續應檢。
- (十六) 本須知未規定事項，依「技術士技能檢定作業及試場規則」規定辦理。



肆、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試場地機具設備及材料表

項 目	名 稱	規 格	單 位	數 量	備 註
<b>【第一站】</b>	以 20 人計				
1	站別標示牌	站別標示	個	1	
2	抽題設備 (電腦、印表機)		套	1	抽題用
3	一般桌子 (筆試用)	桌椅可相連一體	張	20	
4	一般椅子 (筆試用)	桌椅可相連一體	張	20	需有椅背
5	筆試用紙	如試題規定格式	份	20	依實際應檢人數準備
6	計時器	1.具開始、停止及 暫停功能 2.可記錄至秒數	個	2	計時用 1 個，備用 1 個。
7	計算機	具備運算功能之計 算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜 帶簡便型)
8	監評人員用 原子筆	監評用	枝	6	紅、黑各三枝
9	急救箱	安全效期內之完整 藥品及配件	箱	1	意外時使用
<b>【第二站】</b>	以 20 人計 (10 人現場+10 人等候區輪流測試)				
10	站別標示牌	站別標示	個	1	
11	抽題箱及籤	抽題箱可容納試題 題數籤號	套	2	依主管機關規定辦理
12	計時器	1.具開始、停止及 暫停功能。 2.可記錄至秒數。	個	2	計時用 1 個，備用 1 個。
13	計算機	具備運算功能之計 算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜 帶簡便型)
14	監評人員用 原子筆	監評用	枝	6	紅、黑筆各三枝
15	POS 收銀機	如下附註 POS 收銀 相關設備(含系 統、現金盒等)	台	12	可租賃，須備用 2 台
16	空白發票/ 空白紙捲	(空白及背面具黑 色感應點紙捲)	組	22	含備用 12 組
17	假鈔-\$1000	面額壹仟元	包	1	依試題配置適當之使用數 量(與考題裝訂於試題正面)
18	假鈔-\$500	面額伍佰元	包	1	依試題配置適當之使用數 量



19	假鈔-\$100	面額壹佰元	包	1	依試題配置適當之使用數量
20	假鈔-\$50	面額伍拾元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
21	假鈔-\$10	面額拾元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
22	假鈔-\$5	面額伍元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
23	假鈔-\$1	面額壹元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
24	計算用紙	提供計算數值使用	疊	1	發給應檢人計算用
25	口紅膠	黏貼投庫單用	支	22	備用 2 支
26	投庫夾鍊袋	以可置入紙鈔大小即可，並易密拆封投庫用。	盒	1	
27	測試用筆	寫試卷用	枝	22	原子筆
28	包裝袋	透明或白色塑膠袋	包	1	紙袋及塑膠袋皆可
29	牛皮紙袋	材料及用品之配置數量須依本站試題規定之牛皮紙袋內準備項目	個	22	材料 15~25 及本站之『試題』裝進此袋，放於收銀台旁(依人數配置備用袋)
30	結帳櫃檯	以長型桌代替	張	10	高度須符合人體工學 (介於 90~120 公分間)
31	條碼版	商品條碼版，依試題標示價格	組	12	已試刷過商品條碼版 (備用 2 組)
32	投庫箱	壓克力箱或金庫箱	個	11	備用 1 個
附註	<p>POS 收銀相關設備：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.主機(含 USB、記憶體)、螢幕、收銀錢櫃、價格顯示器、掃描器、標準二聯式發票印表機、客顯器及 POS 收銀基本軟體。</li> <li>2.檢附 POS 規格相關資料，如收銀員交接班、結清(日/月/年)操作的明細表。</li> <li>3.POS 系統功能(符合 POS 基本功能及試題設計需求(考題版 /考題答版)。</li> <li>4.POS 系統 Layout 及 function 操作使用須符合試題要求。</li> <li>5.POS 商品資料庫/ ABCDE 類 or 大中小類的商品主檔。</li> <li>6.POS 系統操作手冊(如業態介面切換)。</li> </ol>				
【第三站】	以 20 人計 (10 人現場+10 人等候區輪流測試)				
33	站別標示牌	站別標示	個	1	
34	抽題設備 (電腦、印表機)		套	1	抽題用(可與第二站抽類型題，共同使用設備)
35	計時器	1.具開始、停止及暫停功能 2.可記錄至秒數	個	2	計時用 1 個，備用 1 個。
36	計算機	具備運算功能之計	台	3	評審計分加總用(非隨身攜

		算機			帶簡便型)
37	監評人員用 原子筆	監評用	枝	6	紅、黑各三枝
38	有機土	約三~五公斤	公斤	1	
39	廢報紙	過期報紙	張	50	
40	海報紙	A3 以上大小	張	20	
41	專用刮刀	業務用刮地板物之 專用刀	把	12	可平貼地板之安全刮刀(備 用 2 把)
42	玻璃刮刀	業務用可換抽取膠 條刮刀	把	12	不須玻璃桿(備用 2 把)
43	專業用掃 把、畚箕	符合人體工學之業 務用具(具不發霉 材質)	組	12	備用 2 組
44	水桶	約為 3~5 公升，塑 膠製，『清潔作業 用』水花不濺於地 面為宜	個	12	清潔作業用
45	地板擰乾器	符合人體工學之業 務用具(具不發霉 材質)	個	12	須配合拖把使用(符合拖把 尺寸)
46	地板清潔劑	業務用劑且須有明 顯品名、用途及安 全須知之標示。	瓶	12	若為業務用桶裝須分裝並 貼標示
47	玻璃底座	需訂做(乳白鋁料 或不銹鋼製，底有 滑輪)長 120cm 寬 60cm 高 10cm	座	12	備用 2 座
48	玻璃框 (含玻璃)	強化玻璃(厚度 8mm)框需訂做(10 x4.5 乳白鋁料或不 銹鋼製、高 150cm)	個	12	備用 2 個
49	計時器	1.具開始、停止及 暫停功能。 2.可記錄至秒數。	個	2	
50	垃圾桶	符合人體工學之業 務用具(具不發霉 材質)	個	3	以 10 萬次以上的腳踏耐用 設計材質
51	急救箱	安全效期內之完整 藥品及配件	箱	1	意外時使用
52	小擲子	業務攜帶簡便使用	支	12	揮塵使用
53	抹布	不織布(拋棄式)	包	1	每包至少 24 個
54	拖把-桿	符合人體工學之業 務用具(具不發霉	支	12	

		材質)			
55	拖把-布	業務用(具不發霉材質)	支	24	使用於拖地乾溼分離作業用
56	清潔用手套	拋棄式	雙	20	本數量僅為一場次數量，應視應檢人數調整數量。
57	口罩	拋棄式	包	1	每包至少 24 個
58	透明密封袋		包	3	
59	業務用玻璃清潔劑	業務用劑且須有明顯品名、用途及安全須知之標示	瓶	12	若為業務用桶裝須分裝並貼標示
60	打腊劑		瓶	12	混淆物
61	馬桶清潔劑		瓶	12	混淆物
62	廚房清潔劑		瓶	12	混淆物
63	浴室清潔劑		瓶	12	混淆物
64	漂白劑		瓶	12	混淆物
65	洗手乳		瓶	12	
66	其他雜項購置	商品佈置物：麥克筆、膠帶、剪刀、小刀、丈量尺、膠水、雙面膠、紙盒...等工具 考場佈置物：封箱膠帶、混淆用具如清潔刷等			※用於用具及用劑分區隔開陳列方便應檢人取用
附註	<p>第 5 項筆試用紙、第 16 項空白發票、第 17-23 項假鈔、第 28 項包裝袋、第 29 項牛皮紙袋、第 38 項有機土、第 39 項廢報紙、第 40 項海報紙、第 46 項地板清潔劑、第 53 項抹布、第 56 項清潔用手套、第 57 項口罩、第 58 項透明密封袋、第 59 項業務用玻璃清潔劑為材料用品。</p> <p>第 1、10、33 項站別標示牌、第 8、14、27、37 項原子筆、第 25 項口紅膠及第 66 項雜項為行政事務用品。</p>				

## 伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表（第二站：櫃檯作業）

測試日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

術科測試 編號	應檢人姓名	一、操作準備 10分(-10分)		二、結帳作業 40分(-20分)			三、投庫作 業 10分	四、離櫃作業 40分(-10分)				櫃檯禮儀 (-10分)	得分	
		10分 1-1 安裝紙捲	全扣-10分 1-2 現金盒 整理	20分 2-1 結帳作業	20分 2-2 發票內容	全扣-20分 2-3 用語	10分 投庫單檢查	20分 4-1 申報作業	10分 4-2 現金填表	10分 4-3 清帳帳表	全扣-10分 4-4 離櫃歸位 與整理	全扣-10分 站櫃儀態	合計 (I)	Ix0.35
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)													備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)													備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)													備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)													備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)													備註：
	評審說明 (各小項減分以5分為基準)	收執聯、存根 聯發票同步 調整及發票 定位	1.期間檢視 現金、現 金盒整理 2.零用金依 序大至小	結帳執行及 發票內容(如 商品條碼、 金額、小計 及找零)	結帳金額、找 零金額及狀況 題處理(如統 一編號、退換 貨等)	招呼/讀帳/結 帳/送客/禮節 用語及包裝 應對作業， 各項以扣-5 分	金額填寫：正確 填寫 收銀機聯：正確 點收及歸位	開抽屜進行 清點現金等 作業	正確點收	清帳及列印日 結帳表	櫃檯內無雜物 (櫃檯點交及 整潔度)	表情、報到禮 節動作及應考 態度		

監評人員簽名：

（請勿於測試結束前先行簽名）



## 伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表（第三站：地板清潔）

測試日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

術科測試 編號	應檢人姓名	一、準備作業		二、掃拖地作業								三、離崗檢查		※加扣分項目								得分	
		1-1 用具選用是 否正確		2-1 先掃後拖		2-2 重點除污		2-3 乾溼分離		2-4 清潔效果 (整潔無水痕)		3-1 用具歸位		準備工作及 安全注意		工具正確使 用及清理		淨水更換		邊角清潔及 後續檢視		合計 (I)	I×0.25
		10	0	15	0	15	0	15	0	15	0	10	0	+5	-5	+5	-5	+5	-5	+5	-5		
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：
	評審說明	清潔手套、口罩及 用具選用正確性	1.清掃順序 2.邊角兩側清理	1.濕有機土污穢 部分先清除 2.順序正確性	1.乾淨抹布、拖把 及水 2.抹布換面、拖布 更換	1.殘留以正確工 具清理 2.中間拖拭未留 污水	1.已清潔整理拖 把、抹布、水 桶未留污穢 2.點收歸位依序 排放	1.戴手套、口罩 2.拖地方向及 安全注意	1.使用安全刮 刀清除標籤 2.畚箕彙集垃 圾 3.抹布及用具 清理方式	扣分:未清理拖 把拖到底	1.細微處清潔 度檢視及歸 位 2.後續整理或 補強												

監評人員簽名：

（請勿於測試結束前先行簽名）

## 伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表（第三站：玻璃清潔）

測試日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

術科測試 編號	應檢人姓名	一、準備作業		二、玻璃框窗作業								三、離崗檢查		※加扣分項目								得分		
		1-1 用具選用是否正確		2-1 灰塵清潔		2-2 邊框、框角清潔		2-3 膠條及局部清除		2-4 清潔效果(整潔無水痕)		3-1 清理及用具歸位		準備工作及 安全注意		工具正確使用及清理		淨水更換		邊角清潔及 後續檢視		合計 (I)	I×0.25	
		10	0	15	0	15	0	15	0	15	0	10	0	+5	-5	+5	-5	+5	-5	+5	-5			
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																							備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																							備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																							備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																							備註：
	評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																							備註：
	評審說明	清潔手套、口罩及 用具選用正確性	撻子除灰塵	玻璃框及邊框角 清潔	1.工具及方法正 確性 2.整體清潔度	1.清潔順序 2.以乾淨抹布及 擦拭	1.已清潔整理抹 布、水桶、刮刀 未留污穢 2.點收歸位依序 排放	1.戴手套、口罩 2.清潔方向及 安全注意	1.使用安全刮 刀清除標籤 2.畚箕彙集垃 圾	抹布及用具清 理方式	1.細微處清潔 度檢視及歸 位 2.後續整理或 補強													

監評人員簽名：

（請勿於測試結束前先行簽名）

## 陸、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審範例說明表

### 一、服裝儀容評審說明

項目		評審說明
1.個人衛生	A.首部	1.頭髮短不過肩或束髮 2.染髮以深褐色為限 3.可化妝，不濃妝豔抹，不配戴大型飾物。
	B.手(足)部	1.雙手至肘潔淨 2.指甲長度不超過指肉 3.指甲潔淨無藏污納垢
2.服裝	C.上身	1.男：穿有領衫 女：正式服裝 2.不著深 V、無袖...等不合宜衣著。
	D.下身	1.不著牛仔褲（裙）、迷你裙、短褲 2.宜著正式鞋襪，不著拖（涼）鞋、釘鞋。
3.儀容	E.整體性	<b>以參與面試之正式服裝儀容為審核要點</b> 1.整潔衛生：如衣服、鞋襪之乾淨度 2.以不可過度曝露為原則 (如露股溝、露肚臍、露背、露胸、露大腿...等)
<p>評審注意事項說明：</p> <p>一、應檢人報到完成，請監評長及監評人員即進行審核說明及執行服裝儀容檢查，<b>應檢人與上表所列項目不符者，不得進場應試，其術科成績以不及格論。</b></p> <p>二、注意事項說明：</p> <p>1.「個人衛生」一以頭髮、臉部、手（腳）清潔及整體整潔度為考量。</p> <p>2.「服裝」一衣物穿著整潔（含皮帶、鈕釦、拉鍊位置等項目）為考量。</p> <p>3.「儀容」一以整體性服裝儀容為依據，如整潔衛生等。</p> <p>4.孕婦應檢人得穿著孕婦服裝應試，不受正式服裝為限。惟上半身仍不得著深 V、無袖衣著，下半身不得著牛仔褲（裙）、迷你裙、短褲，不著拖（涼）鞋、釘鞋。</p> <p>※在測試開始前，A 至 E 項均須符合上述評審要件，未符合規定者，請監評人員記錄於服裝儀容檢查不合格紀錄表內，並請應檢人當場簽名，若有爭議者，請監評長作後續作業，如拍照(含日期)留存列入紀錄表內。</p>		

柒、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試參考試題

第一站（筆試）試題

一、測試項目：門市管理作業

試題編號：18100-101301A

試題編號：18100-101301A-01
檢定問答題： 若顧客堅持購買 A 品牌的商品，但您所服務的門市僅販售同類商品之 B 品牌商品時，請問您會如何處理與應對？
試題編號：18100-101301A-02
檢定問答題： 若顧客不小心打破店內商品時，您應採取何種應對的基本態度？
試題編號：18100-101301A-03
檢定問答題： 當總公司傳送顧客抱怨文件給您，且內容屬實，應如何處置？
試題編號：18100-101301A-04
檢定問答題： 如果在您經過一番努力說明與推銷之後，顧客仍然不買商品而離去，您應該怎麼辦？
試題編號：18100-101301A-05
檢定問答題： 當顧客進入商店後，請舉出三種招呼顧客提供服務的最佳時機？
試題編號：18100-101301A-06
檢定問答題： 當您正在服務顧客時，其他顧客也開口呼喚，若店裡沒有其他服務人員在場時，您應該如何處理？
試題編號：18100-101301A-07
檢定問答題： 請寫出六句門市服務的禮貌用語。
試題編號：18100-101301A-08
檢定問答題： 若顧客未購物而離店時，您應如何盡應有之禮儀？
試題編號：18100-101301A-09
檢定問答題： 面銷有助於提升客單價，若您為店長，您會如何教育店內其他人員面銷？
試題編號：18100-101301A-10
檢定問答題：



顧客宣稱上一班職員找錯錢時，您應如何應對與處理？
試題編號：18100-101301A-11
檢定問答題： 顧客的小朋友隨手拿了一樣店舖的商品，卻未結帳，您該如何處理？
試題編號：18100-101301A-12
檢定問答題： 當顧客反應商品使用後異常，並要求退貨，應如何處理？
試題編號：18100-101301A-13
檢定問答題： 顧客買了七項商品，要求將發票分開開立時，您應如何處理？
試題編號：18100-101301A-14
檢定問答題： 請舉出五項顧客討厭之店員接待態度？
試題編號：18100-101301A-15
檢定問答題： 若有顧客參考門市中張貼之過期促銷海報，購買某項已過促銷期的產品，門市人員應如何處理？
試題編號：18100-101301A-16
檢定問答題： 請舉出五種消費者所不喜歡之門市人員的表情？
試題編號：18100-101301A-17
檢定問答題： 排隊結帳的顧客很多而顧客開始抱怨時，您該如何處理？
試題編號：18100-101301A-18
檢定問答題： 當消費者發現過期商品而產生抱怨時，應如何處理？
試題編號：18100-101301A-19
檢定問答題： 若補貨車因故未能及時補齊而導致商品短缺時，您應如何處置？
試題編號：18100-101301A-20
檢定問答題： 蕭奶奶微波加熱溶化盒子，現場已作處理，身為店長的您發現原因是食品上未標示注意使用或相關警語，您應如何處理？
試題編號：18100-101301A-21
檢定問答題： 廠商進貨時，門市人員應注意那些事項？
試題編號：18100-101301A-22

檢定問答題：  
商品標價時，門市/賣場人員應注意那些事項？

試題編號：18100-101301A-23

檢定問答題：  
衝動性購買商品，應如何陳列？

試題編號：18100-101301A-24

檢定問答題：  
商品如以「突出陣列」的方式陳列，其主要的目的為何？應用時機為何？

試題編號：18100-101301A-25

檢定問答題：  
請說明滯銷商品的處理方式為何？

試題編號：18100-101301A-26

檢定問答題：  
隨著網際網路流行，商品銷售除實體商店外，亦可透過網路行銷方式，請問門市如何提高網路行銷的成功機率？

試題編號：18100-101301A-27

檢定問答題：  
請舉出至少三項開發新客戶的方法。

試題編號：18100-101301A-28

檢定問答題：  
若門市發生盤損時，您應如何處理？

試題編號：18100-101301A-29

檢定問答題：  
請說明門市如何運用企業標誌進行系列設計，以建立商店清晰形象並達到推廣及宣傳效果。

試題編號：18100-101301A-30

檢定問答題：  
請列舉三種門市銷售的季節性商品及其管理方式。

試題編號：18100-101301A-31

檢定問答題：  
請說明廢棄商品產生之主要原因及處理方式。

試題編號：18100-101301A-32

檢定問答題：  
請說明門市辦理促銷活動的時機。

試題編號：18100-101301A-33

<p>檢定問答題： 為了滿足顧客的需求，面對面的銷售必須具備充分的商品知識，請問身為服務人員的您，應如何加強自我的商品知識？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-34</p>
<p>檢定問答題： 請列舉五種門市常見的促銷活動及其方式。</p>
<p>試題編號：18100-101301A-35</p>
<p>檢定問答題： 賣場貨架有上段、黃金段、中段及下段等位置，請說明這些位置分別適合陳列的商品特性為何？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-36</p>
<p>檢定問答題： 請說明賣場商品淘汰之判定原則？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-37</p>
<p>檢定問答題： 當店員值班時因工作而受傷，店長應如何處置？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-38</p>
<p>檢定問答題： 當顧客進門購物發現其行為有偷竊嫌疑時，應如何處置？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-39</p>
<p>檢定問答題： 請說明門市停電的標準作業程序及其因應措施為何？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-40</p>
<p>檢定問答題： 颱風季節來臨前店舖應做那些檢查動作及防範措施？您認為還有那些作法是可以加強與改善的？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-41</p>
<p>檢定問答題： 請舉出三種店舖防搶對策？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-42</p>
<p>檢定問答題： 當您碰到顧客來門市抱怨時，何種處理態度為宜？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-43</p>
<p>檢定問答題： 顧客詢問本店的商品價格，為何與其他商店不一樣，您應如何應對？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-44</p>
<p>檢定問答題： 顧客詢問相同商品為什麼昨天買才 80 元，今天就漲價到 85 元，您應如何應對？</p>
<p>試題編號：18100-101301A-45</p>

檢定問答題：  
顧客購買東西眾多又忘了帶購物袋時，您應如何處理與應對？

試題編號：18100-101301A-46

檢定問答題：  
門市有那些危機狀況可能危及同仁的人身安全？有甚麼方法可以避免？

試題編號：18100-101301A-47

檢定問答題：  
門市有那些防範措施可以保障來店顧客與員工之安全？

試題編號：18100-101301A-48

檢定問答題：  
如何提昇門市人員具備意外緊急處理危機的能力？

試題編號：18100-101301A-49

檢定問答題：  
若面臨千面人歹徒的恐嚇與詐騙時，您應如何處理？您又如何確保店內商品的品質安全？

試題編號：18100-101301A-50

檢定問答題：  
如果類似戴爾電腦（DELL）的標錯價事件，發生在您的門市，您應如何處理？





試題編號：18100-101301B-03

檢定問答題：

下圖圈選處為 500 元及 1000 元紙鈔專有之辨識方式，請於答案卷說明辨識方式。



試題編號：18100-101301B-04

檢定問答題：

請寫出 A 處之辨識方式？並說明 2000 元鈔券專有之辨識方式。



(A) \_\_\_\_\_

(B) \_\_\_\_\_

試題編號：18100-101301B-05

檢定問答題：

收取鈔票時，可輕轉鈔票，右下角鈔票面額會有變色油墨，請於答案卷中說明各鈔票變化之顏色。



(A) 100 元輕轉時，由\_\_\_\_\_色變\_\_\_\_\_色。



(B) 200 元輕轉時，由\_\_\_\_\_色變\_\_\_\_\_色。



(C) 500 元輕轉時，由\_\_\_\_\_色變\_\_\_\_\_色。

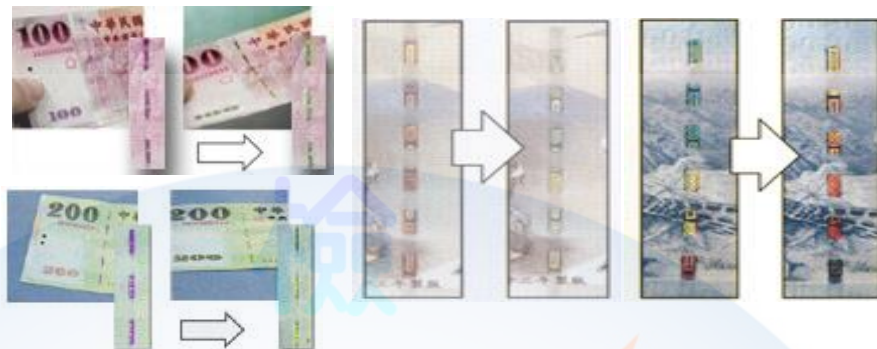


(D) 1000 元輕轉時，由\_\_\_\_\_色變\_\_\_\_\_色。

試題編號：18100-101301B-06

檢定問答題：

收取鈔票時，可輕轉鈔票，檢視下圖之樣式將可辨識鈔票真偽，請寫出下圖之方式。



試題編號：18100-101301B-07

檢定問答題：

請依下圖圈選位置，說明各鈔票(100.200.500.1000)之辨識方式為何。



試題編號：18100-101301B-08

檢定問答題：

請依各鈔票之迎光透視水印說明 100.200.500 及 1000 元之圖案為何。



(A)100 元

(B)200 元

(C)500 元

(D)1000 元

試題編號：18100-101301B-09

檢定問答題：

當客戶購物付款時，店員發現其鈔票為偽鈔，應如何處置？

試題編號：18100-101301B-10

檢定問答題：

小閔為公司購買禮盒品贈送客戶，商店可能開立給小閔報帳開立憑證種類有那些？並分別列出商店可能給小閔的交付憑證是什麼？

試題編號：18100-101301B-11

檢定問答題：

請簡述說明於站櫃結帳時的作業程序。

試題編號：18100-101301B-12

檢定問答題：



收銀工作的區域範圍除了是顧客結帳的收銀櫃檯外，還有服務檯的功能，請說明收銀工作區之每日工作流程內容。

試題編號：18100-101301B-13

檢定問答題：

請說明於櫃檯收銀時，如何做好“現金管理”？以防止搶劫產生。

試題編號：18100-101301B-14

檢定問答題：

顧客購物時，如何詢問需不需要統一編號事宜？

試題編號：18100-101301B-15

檢定問答題：

門市人員於交接班時，應注意那些事項？

試題編號：18100-101301B-16

檢定問答題：

當班站櫃時您發現收銀機發票印字不清楚時，您該如何處理？

試題編號：18100-101301B-17

檢定問答題：

1. 「您的商品，總共是\*\*\* 元」是輸入或刷完商品後按什麼鍵？口誦的想法為何？
2. 「收您 1,000 元」要按什麼鍵抽屜才會打開？口誦的想法為何？

試題編號：18100-101301B-18

檢定問答題：

1. 「找您\*\*\*元」？收取現金後，如何得知找零？口誦的想法為何？
2. 發票、紙鈔及找零如何給客戶？

試題編號：18100-101301B-19

檢定問答題：

1. 若某商品無法以掃描器掃描結帳時，如何輸入？
2. 收銀機刷不出資料或沒有該商品資料時，如何輸入？

試題編號：18100-101301B-20

檢定問答題：

1. 櫃檯人員如何知道前一位顧客尚未銷售完畢，可幫下一位顧客結帳？
2. 櫃檯人員如何區分是在退貨、查詢或銷售商品的狀態？

試題編號：18100-101301B-21

檢定問答題：

李爺爺幫孫子買一份火腿三明治及牛奶(每天皆買同樣口味但三明治不加胡椒粉)，一早踏進您的店內，您發現李爺爺戴口罩，似乎感冒了，您會如何待客？













試題編號：18100-101301B-30

檢定問答題：

請依下列標示題號（A 至 J）說明其意義？依序作答，填寫於答案卷並註明題號。  
(每小題 2 分)

收銀機統一發票 (三聯式 打抵聯) A

中華民國 99 年 11-12 月份 RC07058080 B

※買受人為非營業人者本聯作廢

美美股份有限公司 C

台中市路北屯區黎明路二段 501 號 D

統編 09912310 電話：04-22522522 E

日期：99/12/25 12:30:00 F

買受人：12345678 (080) G

簽帳卡號碼：1234567890123456 H

名片簿(C30) 100 元 20 盒 200 元 應稅 I

小計： 200 元(信用卡)

銷售額： 190 元

營業稅： 10 元

總計： 200 元 J

買受人 註計欄	區分	進貨及費用	固定資產
	得扣抵		
	不得扣抵		

11 編號

12

三、測試項目：清潔管理作業

試題編號：18100-101301C

試題編號：18100-101301C -01

檢定問答題：

下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)

狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
除黴	1.	2.	3.

試題編號：18100-101301C -02

檢定問答題：

下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)

狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
門窗除塵	1.	2.	3.

試題編號：18100-101301C -03

檢定問答題：

下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)

狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
桌面、 鏡子	1.	2.	3.

試題編號：18100-101301C -04

檢定問答題：

下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)

狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
嚴重窗垢	1.	2.	3.

試題編號：18100-101301C -05

檢定問答題：

下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)

狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
馬桶清潔維護	1.	2.	3.

試題編號：18100-101301C -06

檢定問答題：

下列 3 項簡答清潔要領，請於答案卷標示題號作答。(第 1 項 15 分/第 2 項 3 分/第 3 項 2 分)

狀況	作業步驟(階段)	可用用具或用劑	注意事項或限制
玻璃除膠或漆油	1.	2.	3.

試題編號：18100-101301C -07

檢定問答題：  
請試舉出十項『賣場清潔』之工作內容？

試題編號：18100-101301C -08

檢定問答題：  
商店賣場要注意清潔的地方，有那些？請列舉三點。

試題編號：18100-101301C -09

檢定問答題：  
請說明如何將地板擦拭乾淨？

試題編號：18100-101301C -10

檢定問答題：  
請說明店外清潔工作包含那些？

試題編號：18100-101301C -11

檢定問答題：  
試舉例三種門市檢查表單，並說明您建議的檢查頻率？

試題編號：18100-101301C -12

檢定問答題：  
雨天時，你如何保持店內整潔？

試題編號：18100-101301C -13

檢定問答題：  
騎樓是商店的延伸，騎樓要注意清潔的地方有那些？

試題編號：18100-101301C -14

檢定問答題：  
「櫃檯銷售區」平常需如何維護清潔？

試題編號：18100-101301C -15

檢定問答題：  
「門市倉庫」平時如何維護？

試題編號：18100-101301 D-01

檢定問答題：

原金庫找零金 10,000 元，美美店長清點金庫時，有 3 班（早/午/晚）投庫現金分別為 1,000,1700,1500 元，另午班兌換中獎 800 元現金已交付消費者，(1).試畫庫存現金推移(主要欄位：找零金、現金、兌換金、交班、金庫推移)表並填具金額(2).若此時清點發現金庫現金為 14,000 元，請問現金差異值為何？

試題編號：18100-101301 D-02

檢定問答題：

美美為高級女裝店的店長，每次銷售商品時皆取下貼標及登錄數量、交易序號或統一編號，以店長角度試製作一份「商品銷售管制表」以作為管理員工銷售的依據。

試題編號：18100-101301 D-03

檢定問答題：

美美店長在暑期應徵不少工讀生，發現人事卡已舊要改版，請問 1.人事卡何時要用？2.試填寫人事卡主要欄位。

試題編號：18100-101301 D-04

檢定問答題：

5/31 店長請佳佳副店長，排兼職人員早班(小柔 7:00-15:00)、中班(小偉 10:00-18:00)、午班(小佳 15:00-23:00)、晚班(小宥 23:00-07:00)4 班，但因停電無法使用電腦，以人工臨時製作明日 1 天 24 小時排班表，請試畫於答案卷上。

試題編號：18100-101301 D-05

檢定問答題：

試製作一份賣場「廁所清潔輪值表」。

試題編號：18100-101301 D-06

檢定問答題：

試製作一份行為尺度評等表(至少列舉 5 項目)，以作為評估工讀生在收銀時的表現。

試題編號：18100-101301 D-07

檢定問答題：

請以便利商店為例，試製作一份「機器清洗與清潔檢查表」(至少列舉 5 項目)。

試題編號：18100-101301 D-08

檢定問答題：

請依賣場冷藏區、冷凍區、生鮮區與一般食品貨架區，試製作一份「食品安全檢查表」。

試題編號：18100-101301 D-09

檢定問答題：試製作一份消費者「問題反應紀錄表」。

試題編號：18100-101301 D-10

檢定問答題：

美美店長最近新聘一名大夜專職人員小明，在經過幾天訓練之後決定讓小明獨當一面，但為使小明不要忘記該做的工作，請佳佳副店長製作一份「大夜工作表」，請試畫於答案卷上。



五、測試項目：POS 相關帳表

試題編號：18100-101301E

單位：元/人/件/次

報表科目	早班業績報表	中班業績報表	夜班業績報表	全日業績報表
入帳日期	11/10	11/10	11/10	11/10
印表時間	11:03:31	11:03:32	11:03:33	11:03:35
一、銷售收入－應稅				
1、銷貨收入	15,000	20,000	5,000	40,000
2、折扣	60	30	10	100
3、促銷折價	1,000	1,500	500	3,000
4、作廢－銷貨收入	100	300		400
5、作廢－折扣				
6、作廢－促銷折價				
7、作廢－門市折價券				
8、退瓶(應稅)金額	20	80		100
銷售收入－免稅	150	800	50	1,000
9、折扣		10		10
10、促銷折價	30	50	10	90
11、廠商折價券折價				
12、門市折價券折價				
13、作廢－銷貨收入				
14、作廢－折扣				
15、作廢－促銷折價				
16、作廢－門市折價券				
銷售淨額－應稅	13,820	18,090	4,490	36,400
銷售淨額－免稅	120	740	40	900
銷售淨額－合計	13,940	18,830	4,530	37,300
二、現金支出合計				
三、現金抵用				
17、中獎發票	100	800	100	1,000
18、禮券		3,000		3,000
19、刷卡	1,500	500		2,000
20、悠遊卡消費	100	800	100	1,000
註－悠遊卡消費總額	100	800	200	1,100
悠遊卡退貨總額			100	100
悠遊卡淨額	100	800	100	1,000
21、分期付款				
四、實際投庫金額	12,240	13,730	4,330	30,300
五、來客數統計				
22、本日更正次數	3	4	3	10
23、本日更正金額	150	200	50	400
24、本日退貨次數				
25、本日退貨金額				
26、本日交易件數	200	750	50	1,000
27、本日來客數	200	350	50	600
28、本月來客數	2,300	4,150	550	7,000
29、本月銷貨淨額	140,000	190,000	90,000	420,000

試題編號：18100-101301E-01
檢定問答題： 請依日報表計算出『悠遊卡』消費總金額。
試題編號：18100-101301E-02
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『現金抵用』總金額。
試題編號：18100-101301E-03
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出當日『實際投庫金額』。
試題編號：18100-101301E-04
檢定問答題： 請依日報表計算出當日平均『客單價』。(四捨五入取小數點第一位)
試題編號：18100-101301E-05
檢定問答題： 請依日報表計算出當月平均『客單價』。
試題編號：18100-101301E-06
檢定問答題： 請依日報表計算出當日平均『每位顧客所購買的商品平均每一件的價格(件單價)』。
試題編號：18100-101301E-07
檢定問答題： 請依日報表計算出早班『現金抵用』合計金額。
試題編號：18100-101301E-08
檢定問答題： 請依報表計算出『本日合計銷貨淨額』。
試題編號：18100-101301E-09
檢定問答題： 請依報表計算出本月份『日平均銷貨淨額』。
試題編號：18100-101301E-10
檢定問答題： 請依報表計算出本月份『日平均來客數』。
試題編號：18100-101301E-11
檢定問答題： 請依報表數據計算『業績』最高之班別及其業績。
試題編號：18100-101301E-12
檢定問答題： 請依報表數據計算『業績』最低之班別及其業績。
試題編號：18100-101301E-13
檢定問答題： 請依報表數據計算『客單價』最高之班別及其客單價。(四捨五入取小數點第一位)
試題編號：18100-101301E-14
檢定問答題： 請依報表數據計算『客單價』最低之班別及其客單價。(四捨五入取小數點第一位)
試題編號：18100-101301E-15
檢定問答題： 請依報表數據計算『來客數』最高之班別及其來客數。
試題編號：18100-101301E-16

檢定問答題： 請依報表數據計算『來客數』最低之班別及其來客數。
試題編號：18100-101301E-17
檢定問答題： 請依報表數據計算夜班銷貨淨額(應稅)。
試題編號：18100-101301E-18
檢定問答題： 請依報表數據計算早班銷貨淨額(免稅)。
試題編號：18100-101301E-19
檢定問答題： 請依報表數據計算夜班銷貨淨額(總額)。
試題編號：18100-101301E-20
檢定問答題： 請依中班報表數據計算平均每位消費者購買商品的件數。(四捨五入取小數點第二位)
試題編號：18100-101301E-21
檢定問答題： 請依早班報表數據計算平均每位消費者購買商品的件數。
試題編號：18100-101301E-22
檢定問答題： 請依晚班報表數據計算平均每位消費者購買商品的件數。
試題編號：18100-101301E-23
檢定問答題： 請依報表數據計算『平均每位消費者購買商品的件數』最高之班別及其平均購買商品的件數。
試題編號：18100-101301E-24
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『刷卡』總金額。
試題編號：18100-101301E-25
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『促銷折價(應稅)』總金額。
試題編號：18100-101301E-26
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『促銷折價(免稅)』總金額。
試題編號：18100-101301E-27
檢定問答題： 請依日報表計算促銷折價(免稅)佔銷售收入(免稅)的比率。
試題編號：18100-101301E-28
檢定問答題： 請依日報表計算促銷折價(應稅)佔銷售收入(應稅)的比率。
試題編號：18100-101301E-29
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『退瓶(應稅)』總金額。
試題編號：18100-101301E-30
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『中獎發票』總金額。
試題編號：18100-101301E-31
檢定問答題： 請依報表數據計算『現金抵用』額最低之班別及其現金抵用額。



試題編號：18100-101301E-32
檢定問答題： 請依報表數據找出顧客有使用『禮券』之班別及其禮券金額。
試題編號：18100-101301E-33
檢定問答題： 請依報表數據計算『更正金額』最高之班別及其更正金額。
試題編號：18100-101301E-34
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『更正金額』總金額。
試題編號：18100-101301E-35
檢定問答題： 請依報表數據計算『更正次數』最高之班別及其更正次數。
試題編號：18100-101301E-36
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『更正次數』總次數。
試題編號：18100-101301E-37
檢定問答題： 請依日報表計算該日平均每次更正金額。
試題編號：18100-101301E-38
檢定問答題： 請依報表數據找出『銷貨收入作廢(應稅)』金額最高之班別及其金額。
試題編號：18100-101301E-39
檢定問答題： 請依報表數據計算早班來客數對夜班來客數之比重。
試題編號：18100-101301E-40
檢定問答題： 請依報表數據計算中班來客數對夜班來客數之比重。
試題編號：18100-101301E-41
檢定問答題： 請依報表數據計算業績最高班別的業績佔總銷售業績的百分比。(四捨五入取小數點第一位)
試題編號：18100-101301E-42
檢定問答題： 請依報表數據計算業績最低班別的業績佔總銷售業績的百分比。(四捨五入取小數點第一位)
試題編號：18100-101301E-43
檢定問答題： 請依報表數據找出『折扣(應稅)』金額最高之班別及其金額。
試題編號：18100-101301E-44
檢定問答題： 請依報表數據找出未有『刷卡』之班別。
試題編號：18100-101301E-45
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『銷貨收入(應稅)』總金額。
試題編號：18100-101301E-46
檢定問答題： 請依日(or 各班)報表計算出『銷售收入(免稅)』總金額。



試題編號：18100-101301E-47
檢定問答題： 請依報表數據找出具有『悠遊卡退貨』之班別及其金額。
試題編號：18100-101301E-48
檢定問答題： 請依報表數據找出未有『退瓶(應稅)』之班別。
試題編號：18100-101301E-49
檢定問答題： 請依日報表計算出當日平均『顧客交易件數的更正率』。
試題編號：18100-101301E-50
檢定問答題： 請依報表數據計算『交易件單價』最低之班別及其交易件單價。(四捨五入取小數點第一位)



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-01

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門升學類 / 英文科課程 4,000 元。
- (2)小資選課一門升學類 / 數學科課程 3,200 元，加選一門升學類 / 理化科課程 3,000 元，贈送一門升學類 / 國文科課程 3,000 元。
- (3)小資購買一本教材類 / 國一數學題庫書籍 320 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)消費滿 10,000 元，贈送小資一門升學類 / 英文會話課程(2,000 元)。
- (6)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

國文科 50000001	3000 升學	 40000001	英文科 50000004	4000 升學	 40000004
數學科 50000002	3200 升學	 40000002	英文會話 50000005	2000 升學	 40000005
理化科 50000003	3000 升學	 40000003	國一數學題庫 50000059	320 教材	 40000059

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-02

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買語言類 / TOEFL-聽力測驗 3,200 元、語言類 / TOEFL-閱讀測驗 2,500 元、語言類 / TOEFL-口說測驗 2,200 元等三門課程，並贈送一門語言類 / TOEFL-寫作測驗課程 2,300 元。
- (2)小資購買一門語言類 / 中級日語會話課程 2,500 元，限期特價(變價)1,350 元。
- (3)小資購買教材類 / TOEFL-測驗題庫(上) 450 元、(下)冊 480 元各一本。
- (4)小資購買一本教材類 / 日語會話讀本 380 元書籍。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



TOEFL-聽力測驗  
50000047

3200 語言

40000047



TOEFL-口說測驗  
50000049

2200 語言

40000049



TOEFL-寫作測驗  
50000050

2300 語言

40000050



TOEFL-閱讀測驗  
50000048

2500 語言

40000048



中級日語會話  
50000045

2500 語言

40000045



日語會話讀本  
50000060

380 教材

40000060



TOFEL-測驗題庫(上)  
50000061

450 教材

40000061



TOFEL-測驗題庫(下)  
50000062

480 教材

40000062



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-03

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。(3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門高普類 / 管理會計課程 3,600 元，限期特價(變價)3,200 元。
- (2)小資購買一門證照類 / 理財規劃人員認證班課程 5,000 元，搭配一門證照類 / 信託業務員認證班課程 2,000 元可享六折優惠。
- (3)小資購買一門證照類 / 投資型保險人員認證班課程 3,000 元。
- (4)小資同時購買教材類 / 投資證照題庫 420 元、教材類 / 理財證照題庫 460 元各一本，可享五折優惠。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006 (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於報名後返回公司裡表示購買錯誤一本教材類 / 理財證照題庫，欲取消購買；確認發票為原公司開立，進行取消處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

管理會計 50000021	3600 高普	 40000021	理財規劃人員認證班 50000029	5000 證照	 40000029
信託業務員認證班 50000030	2000 證照	 40000030	投資型保險人員認證班 50000031	3000 證照	 40000031
投資證照題庫 50000051	420 教材	 40000051	理財證照題庫 50000052	460 教材	 40000052



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-04

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門升學類 / 工程數學課程 4,000 元。
- (2)小資購買一門升學類 / 管理資訊系統課程 4,000 元，限期特價(變價)2,000 元。
- (3)小資購買一門升學類 / 演算法課程 4,500 元，限期特價(變價) 3,600 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換課處理：

※以牛皮紙內之 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資於報名後返回公司表示報名的升學類 / 工程數學課程並非必要，要求退課，並補差額更換報名一門升學類 / 微積分課程 5,000 元；確認發票為原公司開立，進行退換處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，補收小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成換課處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

微積分 50000006	5000 升學	 40000006	演算法 50000010	4500 升學	 40000010
工程數學 50000007	4000 升學	 40000007	管理資訊系統 50000011	4000 升學	 40000011

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-05

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門電腦類 / Illustrator CS5 插畫應用課程 3,100 元。
- (2)小資購買一門電腦類 / Excel2010 精算大師課程 2,900 元，搭配一門電腦類 / Access2010 資料庫設計課程 2,400 元，可享八折優惠。
- (3)小資購買一門升學類 / 演算法課程 4,500 元，限期特價(變價) 3,600 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)消費滿 10,000 元，贈送小資一本教材類 / MS-Office 應用書籍(530 元)。
- (6)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



Excel 2010 精算大師

50000036

2900

電腦

40000036

演算法

50000010

4500

升學



40000010

40000010



Illustrator CS5 插畫應用

50000038

3100

電腦

40000038

MS-Office 應用

50000053

530

教材



40000053

40000053



Access 2010 資料庫設計

50000035

2400

電腦

40000035

40000035

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-06

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。(3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元、500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資於購買一門高普類 / 經濟學課程 4,000 元。
- (2)小資自己及替妹妹二人各購買一門高普類 / 民法課程(2,900 元)，二人報名享六折優惠。
- (3)小資購買一門高普類 / 會計學課程 3,200 元。
- (4)小資購買一本教材類 / 經濟學高普考大全書籍 360 元。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換課處理：

- (1)小資於報名後返回公司表示報名的高普類 / 會計學課程時間衝突，改換報名另一門高普類 / 統計學課程 3,200 元；確認發票為原公司開立，進行換課處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成換課處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



40000013

經濟學  
50000013

4000 高普

40000013



40000022

會計學  
50000022

3200 高普

40000022



40000015

民法  
50000015

2900 高普

40000015

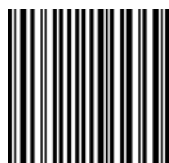
統計學  
50000018

3200 高普

40000018



40000018



40000054

經濟學高普考大全  
50000054

360 教材

40000054



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-07

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元、500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資於購買一門高普類 / 行政學課程 4,200 元，搭配一門高普類 / 經濟學課程 4,000 元可享打八折優惠。
- (2)小資購買一門高普類 / 資料處理課程 4,000 元。
- (3)小資購買一本教材類 / 行政學高普考大全書籍 450 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換課處理：

- (1)小資於報名後返回公司表示報名的高普類 / 資料處理課程內容不符合需求，改換報名另一門高普類 / 資訊管理 4,000 元；確認發票為原公司開立，進行換課處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成換課處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



行政學  
50000012

4200 高普

40000012



資料處理  
50000019

4000 高普

40000019



經濟學  
50000013

4000 高普

40000013

資訊管理  
50000020

4000 高普

40000020



行政學高普考大全  
50000055

450 教材

40000055



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-08

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元、500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門升學類 / 微積分課程 5,000 元。
- (2)小資購買一門證照類 / 期貨分析師認證班課程 7,100 元，搭配一門證照類 / 理財規劃人員認證班課程 5,000 元可享五折優惠。
- (3)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (4)消費滿 10,000 元，小資加 60 元購買教材類 / 期貨分析師證照題庫一本 450 元。
- (5)完成結帳找零，並開立發票（請依門市標準用語進行）。

### 2.2 換課處理：

- (1)小資於報名後返回公司裡表示報名錯誤(欲退貨)一門升學類 / 微積分課程，改換成一門高普類 / 行政學課程 4200 元；確認發票為原公司開立，進行換課處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成換課處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



40000006

微積分  
50000006

5000 升學

40000006

行政學  
50000012

4200 高普



40000012

40000012



40000028

期貨分析師認證班  
50000028

7100 證照

40000028

期貨分析師證照題庫  
50000056

450 教材



40000056

40000056



40000029

理財規劃人員認證班  
50000029

5000 證照

40000029

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-09

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元、500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門升學類 / 計算機概論課程 6,000 元。
- (2)小資購買一門電腦類 / PowerPoint 2010 簡報創意王課程 2,300 元。
- (3)小資購買一門電腦類 / Illustrator CS5 插畫應用課程 3,100 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)消費滿 10,000 元，贈送小資教材類 / 繪圖軟體乙套(2,900 元)。
- (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換課處理：

※以小資的找零現金內之 100 元紙鈔，依序進行下列換課作業：

- (1)小資於報名後返回公司表示報名的電腦類 / PowerPoint 2010 簡報創意王課程並非必要，換報名另一門電腦類 / Access 2010 資料庫設計課程 2,400 元；確認發票為原公司開立，進行換課處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，補收小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成換課處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

計算機概論 50000008	6000 升學	 40000008	PowerPoint 2010 簡報創意王 50000037	2300 電腦	 40000037
Access 2010 資料庫設計 50000035	2400 電腦	 40000035	Illustrator CS5 插畫應用 50000038	3100 電腦	 40000038
繪圖軟體 50000057	2900 教材	 40000057			

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-10

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元、500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門升學類 / 英文科課程 4,000 元，搭配一門升學類 / 英文會話 2,000 元，兩門課程可享九折優惠。
- (2)小資購買一門語言類 / TOEIC-聽力訓練課程 1,200 元。
- (3)小資購買一門語言類 / GEPT 英檢中級-聽力訓練課程 1,250 元。
- (4)小資購買一門語言類 / TOFEL-聽力測驗課程 3,200 元。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)消費滿 10,000 元，贈送小資教材類 / 英文教學錄影帶乙套(2,500 元)。
- (7)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

英文科 50000004	4000 升學	 40000004	TOEIC-聽力訓練 50000039	1200 語言	 40000039
英文會話 50000005	2000 升學	 40000005	TOEFL-聽力測驗 50000047	3200 語言	 40000047
GEPT 英檢中級-聽力訓練 50000042	1250 語言	 40000042	英文教學錄影帶 50000058	2500 教材	 40000058



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-11

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元、500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門高普類 / 統計學課程 3,200 元。
- (2)小資選課一門升學類 / 資料結構課程 3,200 元，加選一門升學類 / 計算機概論課程 6,000 元，兩門課程可享六折優惠。
- (3)小資購買一本語言類 / TOEIC-聽力訓練課程 1,200 元。
- (4)小資購買一本語言類 / TOEIC-閱讀技巧課程 1,400 元。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)消費滿 10,000 元，贈送小資一組教材類 / 英文教學錄影帶(2,500 元)。
- (7)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

統計學 50000018	3200	高普	 40000018	資料結構 50000009	3200	升學	 40000009
計算機概論 50000008	6000	升學	 40000008	TOEIC-聽力訓練 50000039	1200	語言	 40000039
TOEIC-閱讀技巧 50000040	1400	語言	 40000040	英文教學錄影帶 50000058	2500	教材	 40000058



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-12

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元、500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一門語言類 / 中級日語會話課程 2,500 元，限期特價(變價) 1,350 元。
- (2)小資購買一門高普類 / 民法課程 2,900 元。
- (3)小資購買一門電腦類 / 嵌入式系統軟體設計課程 7,200 元，贈送一門電腦類 / Illustrator CS5 插畫應用課程 3,100 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)消費滿 10,000 元，贈送小資一組教材類 / 繪圖軟體(2,900 元)。
- (6)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



中級日語會話  
50000045

2500 語言



民法

50000015

2900 高普

40000045

40000015



繪圖軟體  
50000057

2900 教材

40000057

嵌入式系統軟體設計

50000033

7200 電腦



40000033



Illustrator CS5 插畫應用  
50000038

3100 電腦

40000038

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-01

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一罐食品類 / 玉米粒罐頭商品 35 元。
- (2)小資購買二瓶飲品類 / 香醇檸檬茶商品(25 元)。
- (3)小資購買十罐酒類 / 啤酒 500ML 商品(50 元)。
- (4)小資購買一個日用品類 / 淨白保濕露 150ML 商品 340 元，配一串日用品類 / 平版衛生紙 150 元商品折價 30 元。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006 (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)二瓶飲品類 / 香醇檸檬茶商品;確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

玉米粒罐頭 30000008	35 食品	 30814941	香醇檸檬茶 30000004	25 飲品	 30814947
淨白保濕露 150ML 30000013	340 日用品	 30814957	平版衛生紙 20000015	150 日用品	 14177125
啤酒 500ML 30000003	50 酒類	 30814952			

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-02

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。(3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一支日用品類 / 釘書機商品 60 元。
- (2)小資購買二支日用品類 / 螢光筆商品(30 元)。
- (3)小資購買一本書籍類 / 法學導論商品 240 元，限期特價(變價) 210 元。
- (4)小資購買一件運動類 / 運動外套商品 590 元，贈送一個運動類 / 防水袋商品(90 元)。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006 (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)日用品類 / 釘書機商品；確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

釘書機 2000005	60 日用品	 02620119	螢光筆 2000013	30 日用品	 01411158
法學導論 20000147	240 書籍	 30814883	運動外套 20000197	590 運動	 30814933
防水袋 20000191	90 運動	 30814927			



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-03

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之現金禮券 1,000 元，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一瓶日用品類 / 輕透隔離防曬乳液 40ML 商品 450 元。
- (2)小資購買一包(5 片裝)日用品類 / 淨白淡斑舒展面膜商品 100 元。
- (3)小資購買三包食品類 / 天素沙茶豆乾商品(100 元)。
- (4)小資購買二瓶飲品類 / 双茶花烏龍商品(20 元)，享七五折優惠。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示沙茶豆乾有腐壞的情形，欲換三包食品類 / 天素沙茶豆乾商品；確認發票為原店開立，進行換貨處理。
- (2)完成換貨處理，將原發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



30814958

輕透隔離防曬乳液 40ML

3000014

450 日用品

30814958

淨白淡斑舒展面膜

3000015

100 日用品

30814959



30814959



30814902

天素沙茶豆乾

20000166

100 食品

30814902

双茶花烏龍

20000173

20 飲品



30814909

30814909



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-04

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一瓶用品類 / 廚房清潔劑商品 250 元。
  - (2)小資購買六瓶用品類 / 清淨礦泉水商品(15 元)，特價 59 元。
  - (3)小資購買一份飲品類 / 蜜豆奶 250ML 商品 50 元。
  - (4)小資購買一件服飾類 / 女版條紋長袖 POLO 衫商品 1,060 元，限期特價(變價)800 元。
  - (5)小資刪除一份飲品類 / 蜜豆奶 250ML 商品的購買。
  - (6)小資購買二罐食品類 / 上口脆瓜商品(30 元)，再加一元多一罐。
  - (7)小資表示欲打上統一編號 03768006
  - (8)完成結帳找零並開立發票，並將發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。
- 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

廚房清潔劑 20000017	250 日用品	 14277175	清淨礦泉水 20000026	15 日用品	 14677024
蜜豆奶 250ML 30000007	50 飲品	 30814950	女版條紋長袖 POLO 衫 20000066	1060 服飾	 30814802
上口脆瓜 20000163	30 食品	 30814899			

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-05

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一個日用品類 / 保溫杯商品 350 元。
- (2)小資購買一件服飾類 / 男版舒棉條紋襯衫商品 690 元，限期特價(變價) 499 元。
- (3)小資購買一張音樂類 / 蕭邦波蘭舞曲波里尼商品 500 元，搭配一張音樂類 / 蕭邦夜曲集商品 310 元，可享六折優惠。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)完成結帳找零，並開立發票，並將發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



14677037

保溫杯  
20000027

350 日用品

14677037



30814804

男版舒棉條紋襯衫  
20000068

690 服飾

30814804



30814857

蕭邦波蘭舞曲波里尼  
20000121

500 音樂

30814857



30814858

蕭邦夜曲集  
20000122

310 音樂

30814858

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-06

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一盒食品類 / 小麥胚芽餅商品 55 元。
- (2)小資購買二個日用品類 / 去味香劑商品(80 元)，搭配買一送一促銷活動，第二個免費。
- (3)小資購買一瓶酒類 / 台灣極品紅麴葡萄酒商品 500 元，限期特價(變價)450 元。
- (4)小資購買一罐食品類 / 玉米粒罐頭商品 35 元。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006 (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換購處理：

※以小資的找零現金內之 100 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資於購物後返回店裡表示購買的食品類 / 玉米粒罐頭商品已過期，要求退貨，並補差額改換購一盒食品類 / 大佛蒙特咖哩商品 100 元；確認發票為原店開立，進行換購處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，補收小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成退換購處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

小麥胚芽餅 30000002	55 食品	 30814940	去味香劑 20000018	80 日用品	 14277191
玉米粒罐頭 30000008	35 食品	 30814941	台灣極品紅麴葡萄酒 20000092	500 酒類	 30814828
大佛蒙特咖哩 20000161	100 食品	 30814897			



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-07

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。(3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一支日用品類 / T 字拖把商品 95 元。
- (2)小資購買二套日用品類 / PVC 三孔夾商品(95 元)。
- (3)小資購買一張音樂類 / 爵色時光商品 170 元，限期特價(變價) 150 元。
- (4)小資購買一件運動類 / 旅行袋商品 990 元，贈送一個運動類 / 呼拉圈商品(170 元)。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)日用品類 / T 字拖把商品；確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

			
T 字拖把	14477293	PVC 三孔夾	07933039
20000021	95 日用品	20000009	95 日用品
			
爵色時光	30814864	旅行袋	30814935
20000128	170 音樂	20000199	990 運動
			
呼拉圈	30814939		
20000203	170 運動	30814939	



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-08

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元提貨單，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一件日用品類 / 煥白美膚粉餅商品 390 元。
- (2)小資購買一包日用品類 / 嬰兒柔膚柔濕巾商品 90 元。
- (3)小資購買二罐食品類 / 香蒜口味鐵罐大肉鬆商品(160 元)。
- (4)小資購買二瓶飲品類 / 草本巡十二茶商品(10 元)，享七五折優惠。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)完成結帳，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示香蒜口味鐵罐大肉鬆鐵罐掉漆的情形，欲換一罐食品類 / 香蒜口味鐵罐大肉鬆商品；確認發票為原店開立，進行換貨處理。
- (2)完成換貨處理，將原發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼



30814955

煥白美膚粉餅

30000011

390 日用品

30814955

嬰兒柔膚柔濕巾

30000001

90 日用品



30814953

30814953



30814905

香蒜口味鐵罐大肉鬆

20000169

160 食品

30814905

草本巡十二茶

20000172

10 飲品



30814908

30814908

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-09

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一個用品類 / 螢幕清潔劑商品 270 元。
  - (2)小資購買六瓶用品類 / 清淨礦泉水商品(15 元)，特價 59 元。
  - (3)小資購買一瓶飲品類 / 猛牛能量飲 250ml 商品 50 元。
  - (4)小資購買一件服飾類 / 黑色圓領短 T 商品 980 元，限期特價(變價) 800 元。
  - (5)小資刪除一瓶飲品類 / 猛牛能量飲 250ml 商品的購買。
  - (6)小資購買二包食品類 / 精緻海苔卷商品(55 元)。
  - (7)小資表示欲打上統一編號 03768006
  - (8)完成結帳找零，並開立發票，並將發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。
- 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

螢幕清潔劑 20000033		270 日用品	13760043	清淨礦泉水 20000026		15 日用品	14677024
猛牛能量飲 250ml 20000183		50 飲品	30814919	黑色圓領短 T 20000055		980 服飾	30814791
精緻海苔卷 20000165		55 食品	30814901				

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-10

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。(3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買二盒食品類 / 巧克力夾心餅乾商品(100 元)。
- (2)小資購買一盒日用品類 / 超柔盒面紙商品(145 元)，並免費贈送一盒。
- (3)小資購買一瓶酒類 / 台灣極品紅麴葡萄酒商品 500 元，限期特價(變價)450 元。
- (4)小資購買一罐食品類 / 上口脆瓜商品 30 元。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (6)完成結帳找零，並開立發票。(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換購處理：

※以小資的找零現金內之 100 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資於購物後返回店裡表示購買的食品類 / 上口脆瓜商品買錯，要求補差額換購一罐食品類 / 嚴選蘑菇義大利麵醬商品 110 元；確認發票為原店開立，進行換購處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，補收小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成換購處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

巧克力夾心餅乾 20000155	100 食品	 30814891	超柔盒面紙 20000016	145 日用品	 14177141
台灣極品紅麴葡萄酒 20000092	500 酒類	 30814828	上口脆瓜 20000163	30 食品	 30814899
嚴選蘑菇義大利麵醬 20000164	110 食品	 30814900			



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-11

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一張音樂類 / 爵色時光商品 170 元，限期特價(變價) 150 元。
- (2)小資購買一件運動類 / 旅行袋商品 990 元，贈送一個運動類 / 呼拉圈商品 170 元。
- (3)小資購買一個日用品類 / 工程筆商品 110 元，配一個日用品類 / 美工刀商品 25 元折價 5 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)音樂類 / 爵色時光商品；確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，退回小資購買金額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

爵色時光 20000128	170	音樂	 30814864	旅行袋 20000199	990	運動	 30814935
呼拉圈 20000203	170	運動	 30814939	工程筆 20000012	110	日用品	 00211650
美工刀 20000014	25	日用品	 04622775				



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-12

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買三個日用品類 / 釘書機商品(60 元)。
  - (2)小資購買一件運動類 / 旅行袋商品 990 元，贈送一個運動類 / 呼拉圈商品(170 元)。
  - (3)小資購買一個日用品類 / CD 保存夾商品 320 元，贈送一個日用品類 / 標籤紙商品(50 元)。
  - (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
  - (5)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。
- 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

呼拉圈 20000203	170 運動	 30814939	旅行袋 20000199	990 運動	 30814935
釘書機 20000005	60 日用品	 02620119	CD 保存夾 20000030	320 日用品	 13360046
標籤紙 20000002	50 日用品	 49847154			

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-01

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份牛排類 / 歐式豬腿排商品 345 元，加購一份飲料類 / 美式炭焙冰咖啡商品 125 元及一份副餐 / 玉米濃湯商品 40 元，折價 100 元。
- (2)小資購買一份披薩類 / 霸王雙雞全餐商品 640 元。
- (3)消費滿 1,000 元，贈送小資一份副餐類 / 樂透雞商品。
- (4)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 加購處理：

※以小資的找零現金內之 100 元紙鈔，依序進行下列加購處理：

- (1)小資加購一份飲料類 / 熱纖盈香草茶商品 125 元，限期特價(變價) 95 元。
- (2)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

歐式豬腿排 10000920	345	牛排	4710018030920	美式炭焙冰咖啡 10000927	125	飲料	4710018030927
-------------------	-----	----	---------------	---------------------	-----	----	---------------

霸王雙雞全餐 10000402	640	披薩	4710018030402	熱纖盈香草茶 10000931	125	飲料	4710018030931
--------------------	-----	----	---------------	--------------------	-----	----	---------------

和風牛肉飯 10000934	125	飯類	4710018030934	玉米濃湯 10000909	40	副餐	4710018030909
-------------------	-----	----	---------------	------------------	----	----	---------------

樂透雞 10000901	180	副餐	4710018030901
-----------------	-----	----	---------------

## 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-02

### 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

### 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

### 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

#### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

#### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買三份飯類 / 野菜煎雞飯商品(120 元)、二份飯類 / 野菜牛肉飯商品(130 元)及一份飯類 / 東坡肉飯商品 135 元。
- (2)小資購買二份飲料類 / 熱咖啡商品(120 元)、一份飲料類 / 熱水果茶商品 130 元。
- (3)小資刪除一份飯類 / 野菜煎雞飯商品，加購一份飯類 / 野菜牛肉飯商品。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

#### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

#### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

### 四、試題商品代號

野菜煎雞飯 10000936	120 飯類	4710018030936	野菜牛肉飯 10000937	130 飯類	4710018030937
熱水果茶 10000932	130 飲料	4710018030932	東坡肉飯 10000938	135 飯類	4710018030938
熱咖啡 10000933	120 飲料	4710018030933			



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-03

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份披薩類 / 黃金帕瑪森雙料-大商品 620 元，送飲料類 / 可樂(330ML)20 元。
- (2)小資購買一份麵類 / 牛肉焗烤千層麵商品 140 元。
- (3)小資購買一份副餐類 / 德州芝心腸商品 185 元。
- (4)小資購買一份副餐類 / 玉米布丁酥商品 60 元。
- (5)小資購買一份飲料類 / 可樂(1.25L)商品 40 元。
- (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)一份副餐類 / 玉米布丁酥商品;請確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (3)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

黃金帕瑪森雙料-大 1000002	620	披薩	4710032505868	牛肉焗烤千層麵 10000504	140	麵類	4710018030504
德州芝心腸 10000905	185	副餐	4710018030905	玉米布丁酥 10000907	60	副餐	4710018030907
可樂(330ML) 10000910	20	飲料	4710018030910	可樂(1.25L) 10000911	40	飲料	4710018030911

## 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-04

### 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

### 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

### 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

#### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

#### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份披薩類 / 黃金帕瑪森雙料-大商品 620 元。
- (2)小資購買一份麵類 / 西西里焗海鮮麵商品 140 元，加購一份副餐類 / 玉米濃湯商品 40 元，可享折價 30 元優惠。
- (3)小資購買一份副餐類 / 織女棒沙拉商品 70 元。
- (4)小資購買一份副餐類 / 奶香蛋烤塔商品 90 元。
- (5)小資購買四份飲料類 / 情人果香芒冰沙商品(145 元)。
- (6)小資取消一份飲料類 / 情人果香芒冰沙商品。
- (7)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (8)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

#### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

#### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

### 四、試題商品代號

黃金帕瑪森雙料-大 10000002	620 披薩	4710032505868	西西里焗海鮮麵 10000501	140 麵類	4710018030501
織女棒沙拉 10000912	70 副餐	4710018030912	玉米濃湯 10000909	40 副餐	4710018030909
奶香蛋烤塔 10000913	90 副餐	4710018030913	情人果香芒冰沙 10000929	145 飲料	4710018030929

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-05

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份披薩類 / 韓式泡菜燒肉-大商品 620 元，送副餐類 / 薯星星(60 元)商品一份。
- (2)小資再點一份披薩類 / 韓式泡菜燒肉-大商品 620 元，送副餐類 / 薯星星(60 元)商品一份。
- (3)小資購買一份披薩類 / 個人 pizza-夏威夷商品 80 元，加購一份副餐類 / 烤雞(1 腿 1 翅)商品 30 元，送飲料類 / 可樂(330ML)20 元商品一份。
- (4)小資購買一份飲料類 / 可樂(1.25L)商品 40 元。
- (5)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)一份飲料類 / 可樂(1.25L)商品；請確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (3)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

韓式泡菜燒肉-大 10000020	620	披薩	4710063194220	個人 pizza-夏威夷 10000201	80	披薩	4710728220043
可樂(330ML) 10000910	20	飲料	4710018030910	薯星星 10000908	60	副餐	4710018030908
可樂(1.25L) 10000911	40	飲料	4710018030911	烤雞(1 腿 1 翅) 10000915	30	副餐	4710018030915



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-06

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份披薩類 / 法式蝦蟹鮑魚菇-大商品 720 元。
- (2)小資購買一份副餐類 / BBQ 烤雞商品 180 元，加購一份副餐類 / 紐奧良辣味烤雞商品 180 元，兩項副餐烤品可享九折優惠。
- (3)小資購買一份飲料類 / 美式炭培冰咖啡商品 125 元及一份飲料類 / 冰釀金桔果醋商品 110 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)一份副餐類 / BBQ 烤雞商品，保留套餐組合的副餐類 / 紐奧良辣味烤雞商品 180 元；請確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (3)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

法式蝦蟹鮑魚菇-大				BBQ 烤雞			
10000024	720	披薩	4531632418514	10000902	180	副餐	4710018030902
美式炭培冰咖啡				紐奧良辣味烤雞			
10000927	125	飲料	4710018030927	10000903	180	副餐	4710018030903
冰釀金桔果醋							
10000928	110	飲料	4710018030928				

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-07

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買四份披薩類 / 歡樂吧-平日早時段商品(250 元)，享四人同行一人免費優惠。
- (2)小資購買一份飲料類 / 玫瑰森林商品 130 元。
- (3)小資購買一份飲料類 / 熱纖盈香草茶商品 125 元，限期特價(變價) 95 元。
- (4)小資購買一份飲料類 / 美式炭培冰咖啡商品 125 元。
- (5)小資購買一份飲料類 / 雪沁藍橙商品 150 元。
- (6)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (7)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換貨處理：

- (1)小資發現飲料類 / 雪沁藍橙商品做錯了，要求店員重新製作一杯。
- (2)完成換貨處理，將原發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

歡樂吧-平日早時段				玫瑰森林			
10000405	250	披薩	4710018030405	10000930	130	飲料	4710018030930

雪沁藍橙				熱纖盈香草茶			
10000926	150	飲料	4710018030926	10000931	125	飲料	4710018030931

美式炭焙冰咖啡							
10000927	125	飲料	4710018030927				

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-08

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份牛排類 / 鯤香牛排商品 330 元。
- (2)小資購買一份牛排類 / 原塊牛排商品 320 元。
- (3)小資購買一份牛排類 / 歐式豬腿排商品 345 元。
- (4)小資購買一份麵類 / 地中海蕃茄海鮮麵商品 130 元，贈送一份副餐類 / 薯星星商品(60 元)。
- (5)小資購買一份副餐類 / 起司哈姆捲商品 60 元。
- (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)小資發現副餐類 / 起司哈姆捲商品上有異物，要求退貨；確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (3)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

鯤香牛排 10000918	330	牛排	4710018030918	地中海蕃茄海鮮麵 10000506	130	麵類	4710018030506
原塊牛排 10000919	320	牛排	4710018030919	起司哈姆捲 10000906	60	副餐	4710018030906
歐式豬腿排 10000920	345	牛排	4710018030920	薯星星 10000908	60	副餐	4710018030908



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-09

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份披薩類 / 黃金帕瑪森雙料-大商品 620 元，送披薩類 / 六小福-小商品(380 元)。
- (2)小資購買二份飲料類 / 美式炭焙冰咖啡商品(125 元)。
- (3)小資購買二份飲料類 / 雪沁藍橙商品(150 元)。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 換貨處理：

- (1)小資發現二份飲料類 / 雪沁藍橙商品做錯了，返回要求店員重新製作，確認發票為原店開立，進行退貨處理。
- (2)完成換貨處理，將原發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

黃金帕瑪森雙料-大 10000002	620 披薩	4710032505868	雪沁藍橙 10000926	150 飲料	4710018030926
六小福-小 10000009	380 披薩	4717362937993	美式炭焙冰咖啡 10000927	125 飲料	4710018030927

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-10

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份副餐類 / 樂透雞商品 180 元，加購一份副餐類 / 濃心布朗尼商品 90 元，可享折價 30 元。
- (2)小資購買一份麵類 / 奶油松菇嫩雞麵商品 130 元。
- (3)小資購買二份飯類 / 和風牛肉飯(125 元)。
- (4)小資購買二份飲料類 / 美式炭焙冰咖啡商品(125 元)。
- (5)小資購買一份飲料類 / 冰釀金桔果醋 110 元。
- (6)小資購買一份飲料類 / 玫瑰森林 130 元。
- (7)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 加購處理：

※以小資的找零現金內之 300 元紙鈔，依序進行下列加購處理：

- (1)小資購買一份副餐類 / 樂透雞商品 180 元及一份副餐類 / 濃心布朗尼商品 90 元，折價 30 元。
- (2)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

奶油松菇嫩雞麵 10000508	130	麵類	4710018030508	和風牛肉飯 10000934	125	飯類	4710018030934
樂透雞 10000901	180	副餐	4710018030901	濃心布朗尼 10000914	90	副餐	4710018030914
美式炭焙冰咖啡 10000927	125	飲料	4710018030927	玫瑰森林 10000930	130	飲料	4710018030930
冰釀金桔果醋 10000928	110	飲料	4710018030928				

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-11

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份牛排類 / 歐式豬腿排商品 345 元，加購一份飲料類 / 美式炭焙冰咖啡商品 125 元及一份副餐 / 玉米濃湯商品 40 元，折價 100 元。
- (2)小資購買二份麵類 / 奶油松菇嫩雞麵商品(130 元)。
- (3)小資購買三份飯類 / 和風牛肉飯商品(125 元)。
- (4)消費滿 1,000 元，贈送小資一份副餐類 / 樂透雞商品(180 元)。
- (5)完成結帳找零，並開立發票浮貼於本頁試題黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 加購處理：

※以小資的找零現金內之 200 元紙鈔，依序進行下列加購處理：

- (1)小資加購一份飲料類 / 冰釀金桔果醋商品 110 元。
- (2)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

歐式豬腿排 10000920	345	牛排	4710018030920	奶油松菇嫩雞麵 10000508	130	麵類	4710018030508
美式炭焙冰咖啡 10000927	125	飲料	4710018030927	玉米濃湯 10000909	40	副餐	4710018030909
冰釀金桔果醋 10000928	110	飲料	4710018030928	樂透雞 10000901	180	副餐	4710018030901
和風牛肉飯 10000934	125	飯類	4710018030934				



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-12

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份牛排類 / 海陸雙拼商品 360 元，加購一份飲料類 / 情人果香芒冰沙商品 145 元，折價 50 元。
- (2)小資購買二份麵類 / 奶油松菇嫩雞麵商品(130 元)。
- (3)小資購買一份飯類 / 和風牛肉飯 125 元。
- (4)小資購買一份副餐類 / 樂透雞商品 180 元。
- (5)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 加購處理：

※以小資的找零現金內之 100 元紙鈔，依序進行下列加購處理：

- (1)小資加購一份飲料類 / 熱纖盈香草茶商品 125 元，限期特價(變價) 95 元。
- (2)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。


## 四、試題商品代號

海陸雙拼 10000924	360	牛排	4710018030924	奶油松菇嫩雞麵 10000508	130	麵類	4710018030508
熱纖盈香草茶 10000931	125	飲料	4710018030931	情人果香芒冰沙 10000929	145	飲料	4710018030929
玉米濃湯 10000909	40	副餐	4710018030909	和風牛肉飯 10000934	125	飯類	4710018030934
樂透雞 10000901	180	副餐	4710018030901				

**現金禮券 N.T.\$1,000**  
**門市服務職類丙級術科測試試題**  
**【第二站櫃檯作業 18100-101302 使用】**


檢

現金券副券  
 禮券條碼：2702050000013  
 金額：500 元



2 702050 000013

現金券副券  
 禮券條碼：2702050000020  
 金額：500 元



2 702050 000020

**現金禮券 N.T.\$500**  
**門市服務職類丙級術科測試試題**  
**【第二站櫃檯作業 18100-101302 使用】**

禮券條碼：2702050000037



2 702050 000037 >



**提貨單**

**N.T.\$1,000**

**門市服務職類丙級術科測試試題**

**【第二站櫃檯作業 18100-101302 使用】**

提貨單副券

禮券條碼：2803050000017

金額：500 元



提貨單副券

禮券條碼：2803050000024

金額：500 元



**提貨單**

**N.T.\$500**

**門市服務職類丙級術科測試試題**

**【第二站櫃檯作業 18100-101302 使用】**

禮券條碼：2803050000031



**【提貨單使用簡則】**

一、本商品券僅供門市服務職類丙級術科測試試題使用，不得使用於其他用途

二、本商品券不得兌換現金，兌換商品不足面額之差額採溢收

●發行日：中華民國 XX 年 XX 月 XX 日

發行公司：XXX 股份有限公司

統一編號：XXXXXXXX



**商品禮券 N.T.\$10,000**  
**門市服務職類丙級術科測試試題**  
**【第二站櫃檯作業 18100-101302 使用】**

商品券副券 禮券條碼：2601100000013 金額：1,000 元 	商品券副券 禮券條碼：2601100000020 金額：1,000 元 
商品券副券 禮券條碼：2601100000037 金額：1,000 元 	商品券副券 禮券條碼：2601100000044 金額：1,000 元 
商品券副券 禮券條碼：2601100000051 金額：1,000 元 	商品券副券 禮券條碼：2601100000068 金額：1,000 元 
商品券副券 禮券條碼：2601100000075 金額：1,000 元 	商品券副券 禮券條碼：2601100000082 金額：1,000 元 
商品券副券 禮券條碼：2601100000099 金額：1,000 元 	商品券副券 禮券條碼：2601100000105 金額：1,000 元 

## 【商品券使用簡則】

一、本商品券僅供門市服務職類丙級術科測試試題使用，不得使用於其他用途

二、本商品券不得兌換現金，兌換商品不足面額之差額採溢收

●發行日：中華民國 XX 年 XX 月 XX 日

發行公司：XXX 股份有限公司

統一編號：XXXXXXXX

董事長：XXX

電話：(XX) XXXXXXX

§計算用紙

第二站櫃檯作業測試應檢人使用

面額	數量	金額					
1000					0	0	0
500						0	0
100						0	0
50							0
10							0
5							
1							
合計							

面額	數量	金額					
1000					0	0	0
500						0	0
100						0	0
50							0
10							0
5							
1							
合計							



## 第三站

### 玻璃或地板清潔實地操作

1. 「地板清潔」以清潔基本原則及整潔安全為評分考量，以工具、操作、方法、順序、重點清理及整體清潔為主要評分考量，以不正確、不乾淨或為主要扣分項目。
2. 「玻璃清潔」以工具、操作、方法、順序、重點清理及整體清潔為主要評分考量，以不正確、不乾淨或為主要扣分項目。
3. 以選取用具項目、工作順序、用劑、工作方式、注意準備、執業中態度、應對動作及後續處理為主要評分考量，迅速、正確及整體清潔滿意為主要加分項目。



捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第一站（筆試）答案卷

測試日期： 年 月 日

入場時間： 時 分，出場時間： 時 分

應檢人姓名： \_\_\_\_\_

術科測試編號： \_\_\_\_\_

總得分 (A + B + C + D + E) × 40%	監評人員簽名

測試項目	答案內容 (第1頁共2頁)
A. 試題編號	
分數 (A : 20分)	
B. 試題編號	
分數 (B : 20分)	
C. 試題編號	
分數 (C : 20分)	

捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第一站（筆試）答案卷

測試日期： 年 月 日

入場時間： 時 分，出場時間： 時 分

應檢人姓名： \_\_\_\_\_ 術科測試編號： \_\_\_\_\_

測試項目	答案內容（第2頁共2頁）
D.試題編號	
分數 (D：20分)	
E.試題編號	
分數 (E：20分)	



## 捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業答案卷

測試日期： 年 月 日

試題編號：18100-101302\_\_\_\_\_（請填寫抽題編號）

一、準備作業：請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如表【1】，確認無誤後，填寫術科測試編號及簽全名。

零用金 (2,000元) 接班分配	500元 1張	100元 11張	50元 4枚	10元 17枚	5元 4枚	1元 10枚	術科測試編號(後六碼)						應檢人清點簽名欄			
項目 (依試題 指定) 應檢使用	空白發票紙捲 1套	空白紙捲 1套	應檢試題 1份	測試用筆 1支	口紅膠 1個	投庫夾鍊 1個	紙鈔 1,000元 1張	紙鈔 500元 1張	現金禮券 1,000元 1張	現金禮券 500元 1張	提貨單 1,000元 1張	提貨單 500元 1張	商品券 1,000元 10張	<b>表【1】</b>		

二、測試範圍：請依試題敘述，模擬櫃檯相關作業及動作，並完成交接作業。

- 1.完成結帳找零，並開立發票浮貼於本頁黏貼處。
- 2.點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並填寫正確金額及數量。

	500元	100元	50元	10元	5元	1元	投庫合計	總計
金額合計	元	元	元	元	元	元	元	元

3.清帳及列印日結帳表：將帳表浮貼於本頁黏貼處。

----- 發票、投庫單、帳表 黏貼處 -----

----- 請沿線整齊撕開 -----

### 投 庫 單

第一聯： 金庫聯	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>現金:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td>現金禮券:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td>提貨單:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td>商品券:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td><b>合計:</b></td><td style="text-align: right;"><b>\$</b></td><td style="text-align: right;"><b>元</b></td></tr> </table> <p>術科測試編號(後六碼): 應檢人姓名:</p>	現金:	\$	元	現金禮券:	\$	元	提貨單:	\$	元	商品券:	\$	元	<b>合計:</b>	<b>\$</b>	<b>元</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>現金:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td>現金禮券:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td>提貨單:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td>商品券:</td><td style="text-align: right;">\$</td><td style="text-align: right;">元</td></tr> <tr><td><b>合計:</b></td><td style="text-align: right;"><b>\$</b></td><td style="text-align: right;"><b>元</b></td></tr> </table> <p>術科測試編號(後六碼): 應檢人姓名:</p>	現金:	\$	元	現金禮券:	\$	元	提貨單:	\$	元	商品券:	\$	元	<b>合計:</b>	<b>\$</b>	<b>元</b>	第二聯： 收銀機聯
現金:	\$	元																															
現金禮券:	\$	元																															
提貨單:	\$	元																															
商品券:	\$	元																															
<b>合計:</b>	<b>\$</b>	<b>元</b>																															
現金:	\$	元																															
現金禮券:	\$	元																															
提貨單:	\$	元																															
商品券:	\$	元																															
<b>合計:</b>	<b>\$</b>	<b>元</b>																															

玖、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試時間配當表  
每一檢定場，每日排定測試場次以上、下午各一場為原則；程序表如下：

時 間	內 容	備 註
07：30—08：00	1.監評前協調會議（含監評人員檢查機具設備） 2.第一場次應檢人報到完成	
08：00—08：30	1.應檢人服裝儀容檢查、抽題及檢定崗位 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明 3.測試應注意事項說明 4.應檢人試題疑義說明 5.應檢人檢查設備及材料 6.其他事項	
08：30—11：30	1.第一場測試，分三站進行，並換站測試，每站測試時間 50 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理。	
11：30—12：00	監評人員評審及成績登錄作業	
12：00—12：30	1.監評人員休息用膳時間 2.第二場次應檢人報到完成	
12：30—13：00	1.應檢人服裝儀容檢查、抽題及檢定崗位 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明 3.測試應注意事項說明 4.應檢人試題疑義說明 5.應檢人檢查設備及材料 6.其他事項	
13：00—16：00	1.第二場測試，分三站進行，並換站測試，每站測試時間 50 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理。	
16：00—16：30	監評人員評審及成績登錄作業	
16：30—17：00	檢討會（監評人員及術科測試辦理單位視需要召開）	

註：本表供術科測試辦理單位參考。