國營臺灣鐵路股份有限公司
115年從業人員甄試試題

應試類科：第9階-事務員-企劃研析
測驗節次：第二節
測驗科目：軌道經營與管理概要

—作答注意事項—

①應考人須按編定座位入座，作答前應先檢查答案卡，入場證號碼、桌角號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡作答者，不予計分。

②測驗期間，嚴禁隨身攜帶及使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，並不得置於座位四周或放置於作答區，違者該節以零分計。

③答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場證號碼及條碼，亦不得書寫與答案無關之任何文字或符號。

④本試題本為雙面，總分共100分，答案卡每人一張，不得要求增補。未依規定劃記答案卡，致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議。

⑤試題若有選擇題，限用2B鉛筆作答。請按試題之題號，依序在答案卡上同題號之劃記答案處作答，單選題在ABCD四個選項中選擇一個正確的答案，若有複選題在ABCDE五個選項中選擇所有正確的答案。未劃記者，不予計分。欲更改答案時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡汙損，也切勿使用修正帶或其他修正液。

⑥試題若有手寫題及作文，限用筆尖較粗之黑色或深藍色原子筆或墨水筆，不得使用鉛筆。在答案卡上規定的區域紅色框線內書寫，不得超出框線。修正時只可使用修正帶，不可使用修正液。若因字跡潦草、超出框線、寫到別的題號位置、或修正不清等原因，致評閱人員無法清楚辨識者，應考人責任自負。

⑦測驗結束前不得離場，擅自離場者以零分計。考試結束，試題本及答案卡務必繳回，未繳回者以零分計。

禁止翻面

讀完本頁說明，**鐘響時**才可以開始作答；翻面以違規記。

00000057

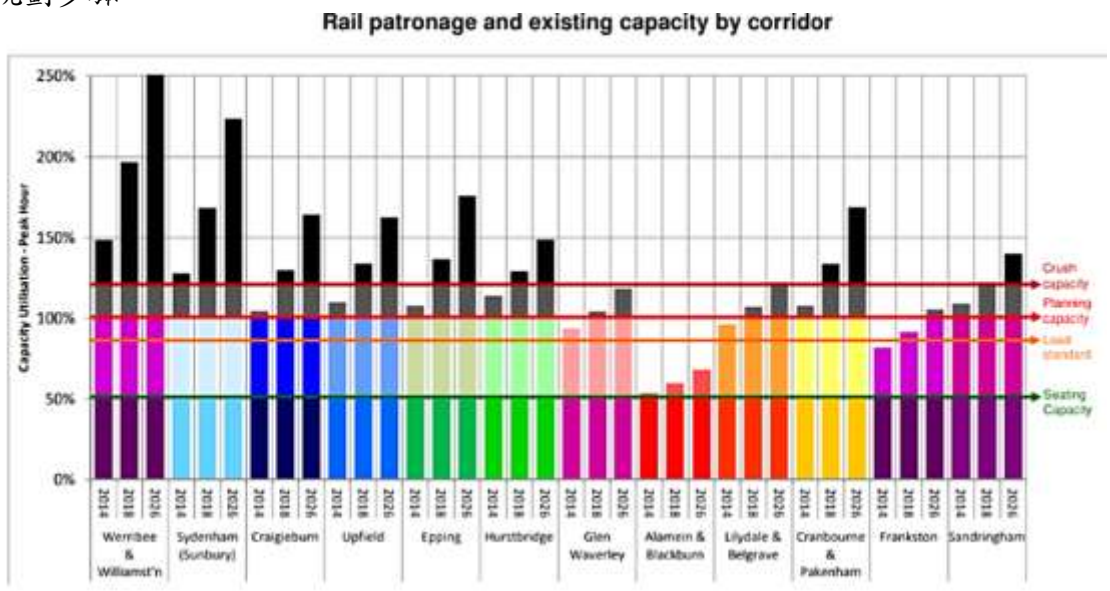
單選題【四選一，共50題，每題2分，共100分】

1 台北捷運公司、台灣高鐵公司等鐵路業者均實施與認證 ISO9001 品質管理制度。ISO9001 所遵循的管理原則，不包括下列哪一項？
(A) 顧客為重（Customer focus）
(B) 人員參與（Engagement of people）
(C) 持續改進（Improvement）
(D) 最大利潤（Profit maximum）

2 下列何者不宜作為策略規劃時，目標設定的 SMART 準則？
(A) 明確的（Specific）
(B) 可衡量的（Measurable）
(C) 年度的（Annual）
(D) 相關的（Relevant）

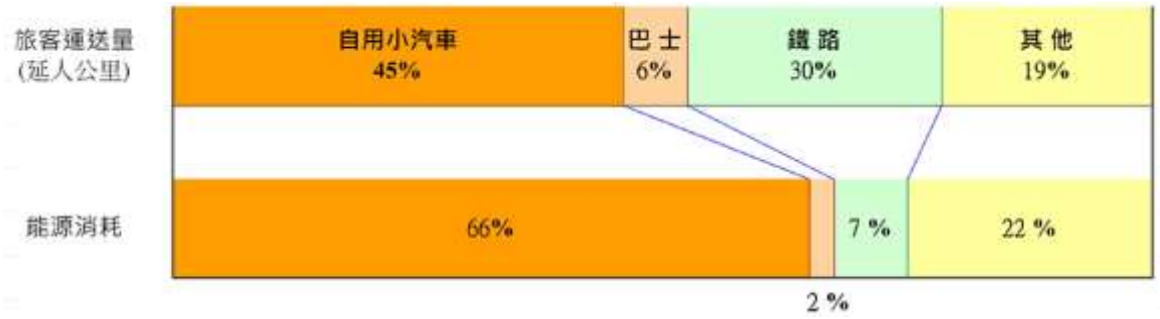
3 都會區機場捷運，以東京為例，上野車站至成田機場之 skyliner 快車，時刻表車程不到 40 分鐘，距離 64 公里，其營運速度等級為
(A) 65Km／h 以上
(B) 約 45-60Km／h
(C) 約 30-40Km／h
(D) 20Km／h 以下

4 產能／運能規劃，第一步驟：市場分析並估計未來需求；第二步驟：未來需求與可用運能比較以確認差距或缺口；第三步驟：合理務實地提出可行方案來彌補缺口；第四步驟：定性或定量地評估可行方案，再作資源投資決策。澳洲墨爾本城市鐵路 2000 多年商業報告（business case）中，出現下列圖形。該圖形旨於說明哪一個運能規劃步驟：



(A) 未來需求分析
(B) 運能缺口分析
(C) 研擬可行方案
(D) 可行性評估

5 下圖為日本運輸系統績效之實況：運輸周轉量（延人公里）與 能源消耗比率（%）。圖中反映：能源效率最高的交通方式是



(A) 小汽車
(B) 巴士
(C) 鐵路
(D) 飛機

6 高雄捷運紅線的車站資訊版上寫著：列車班距為 5~15 分鐘，請問紅線的最大班次數或發車頻率為多少？

(A) 8（列／小時）
(B) 10（列／小時）
(C) 12（列／小時）
(D) 14（列／小時）

7 班次 2412 的鐵路列車，從起站為 12：00 出發、終點站 13：00 抵達，請問其行駛的營運時間為何？

(A) 30（分鐘）
(B) 60（分鐘）
(C) 90（分鐘）
(D) 120（分鐘）

8 某鐵路路線的單向行駛營運時間為 120 分鐘，場站折返調度時間為 10 分鐘，其營運周期時間為何？

(A) 200（分鐘）
(B) 220（分鐘）
(C) 240（分鐘）
(D) 260（分鐘）

9 某鐵路路線營運前，需要購買車輛，經分析調查指出，該路線在尖峰時間所需要的列車共 10 組、保留備用的列車 2 組，且須考量維修保養的 2 組列車。請問該公司需要的車隊規模大小為何？

(A) 15 組列車
(B) 14 組列車
(C) 13 組列車
(D) 12 組列車

10 日本湘南懸掛式單軌鐵路，是神奈川城市的生活與觀光線路，7 公里，單線運轉，運營速度 28 公里／小時。時刻表顯示：對稱發車，單一方向，尖峰時段 8 列車／小時。運行 EMU500 列車，3 節 1 組，座位與站位滿載時 496 人位／列車；最高速度 75 公里／小時，最大加速度 4.0km／h／s， 最大減速度 4.0km／h／s（4.5km／h／s）。時刻表之運能為：

(A) 2130（人／小時-單一方向）
(B) 3968（人／小時-單一方向）
(C) 4850（人／小時-單一方向）
(D) 6972（人／小時-單一方向）

11 台鐵太魯閣號提供 360 個座位，某班次從台北直達花蓮班次，載有 300 名乘客，請問承載率為何？

(A) 71 %
(B) 76 %
(C) 83 %
(D) 88 %

12 某都市鐵路 AGT（Automated Guideway Transit）路線，尖峰小時最大承載區間之旅客需求量是 48000 人／小時，路線班次為 40 列車／小時。3 個電聯車為一組， 1 個電聯車車廂的定員 200 人。月台限制，列車可採用 1 組或 2 組電聯車。請問最適當的列車組成為何？

(A) 1 列車 1 組電聯車 3 個車廂
(B) 1 列車 2 組電聯車 6 個車廂
(C) 1 列車 3 組電聯車 9 個車廂
(D) 以上皆非

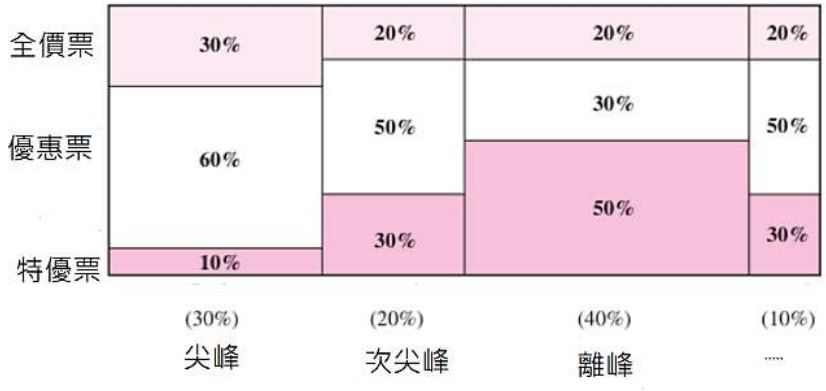
13 鐵路企業行銷策略中的價格（票證）課題，如果業者分析主要競爭者之價格優勢或劣勢，再加成或折減競爭者的價格，作為業者的價格，這是：

(A) 成本基礎定價（Cost-based pricing）
(B) 價值基礎定價（Value-based pricing）
(C) 顧客基礎定價（Customer-based pricing）
(D) 競爭基礎定價（Competition-based pricing）

14 某班列車某起訖點的座位配額為 50 位，該班列車該起訖點的需求：$100 全價票的需求量 25 人，$50 折扣票之需求量 40 人。適當的銷售配額是：

(A) 全價票銷售配額 40 張，折扣票沒限制
(B) 折扣票銷售配額 10 張，全價票沒限制
(C) 全價票銷售配額 10 張，折扣票沒限制
(D) 折扣票銷售配額 25 張，全價票沒限制

15 如台灣高鐵公司；針對需求波動之各個時段，將運輸能量座位，對不同價格（全價票、80%折扣優惠票、65%折扣特優票等）之車票，指派最佳銷售配置。可能的型態如下圖範例所示。這屬於哪一類的管理活動：



(A) 運營管理（Operations management）
(B) 資產管理（Assets management）
(C) 收益管理（Revenue management）
(D) 安全管理（Safety management）

16 鐵路企業之客運服務包括：乘車前的服務、乘車站的服務、列車上的服務、到達站的服務、乘車後的服務。下列陳述，何者有誤？
(A) 乘車前的服務以接駁服務為主
(B) 乘車站或到達站服務包括：候車、檢票、換乘、站台等
(C) 列車上的服務包括：乘坐環境、資訊、餐飲、衛生等
(D) 乘車後的服務包括：投訴、行李包裹、補票等

17 若人們對鐵路客運服務安全的認知風險很大，可研擬溝通計畫消除旅客之認知風險。下列哪一項溝通方案不合適？
(A) 提供各運具事故的長期統計以凸顯鐵路的安全
(B) 介紹鐵路公司之安全文化與安全管理機制
(C) 描述事故的複雜情境讓旅客練習自保能力
(D) 宣傳公司維修人員與運務人員之素質與紀律

18 依據《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》第 2 條，國營臺灣鐵路股份有限公司之營運與服務評鑑，由下列哪個單位辦理？
(A) 台北市政府
(B) 交通部
(C) 內政部
(D) 審計部

19 依《發展大眾運輸條例》第 7 條規定，主管機關對大眾運輸之營運及服務應定期辦理評鑑。依其子法《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》第 2 條，鐵路運輸業為評鑑範圍之一。依據《大眾運輸營運與服務評鑑辦法》第 3 條，下列哪一項不是評鑑項目：

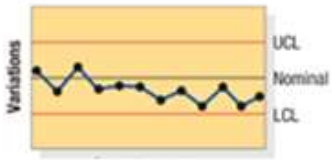
(A) 旅客服務品質與駕駛員管理
(B) 運輸工具設備與安全
(C) 場站設施與服務
(D) 員工滿意度調查

20 美國公共運輸系統容量及服務品質手冊（Transit Capacity and Quality of Service Manual, TCQSM），針對鐵路運輸等固定路線運輸系統的服務，提出了可用性（Availability）和舒適便利性（Comfort and Convenience）兩大類的服務品質指標。可用性指標包含服務頻率、服務時段、服務範圍等三項評鑑項目；舒適便利性包含承載率、可靠度、旅行時間等三項評鑑項目。請問運營指標「準點率」應歸屬哪一項評鑑項目？

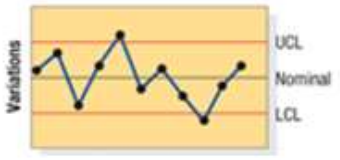
(A) 服務頻率
(B) 承載率
(C) 可靠度
(D) 服務範圍

21 運營中，企業持續對 KPI 進行分析，如：每周檢討近 10 天的列車延誤狀況。作「事實」或「資料」基礎的決策，如：採取控制活動或仍然繼續觀察。下列哪種狀況，不必採取行動，只要後續再觀察。

(A) 

(B) 

(C) 

(D) 

22 依據鐵路行車規則，鐵路機構應實施安全管理系統。安全管理系統應具備之功能，不包含下列哪一項？
(A) 辨識客訴之根本原因研擬並實施改正措施
(B) 確保維持可接受安全水準之必要改正措施已實施
(C) 評估安全績效指標並持續改進以降低安全風險
(D) 以持續增進整體安全績效為目標

23 根據《鐵路法》第 40 條，關於應變計畫之陳述，下列何者有誤？
(A) 鐵路機構應就行車事故及異常事件訂定應變計畫，其內容應包括現場處置、通報作業、旅客訊息公告、旅客疏散或接駁、人員救護、運轉調度、搶修救援之人力調度、危險物品之排除、鐵道淨空安全與器材備置
(B) 鐵路機構應按應變計畫定期實施演練，並作檢討及改善
(C) 交通部鐵道局得就鐵路機構所訂應變計畫之內容及定期與不定期演練情形予以查核，如認為辦理不善，應命其限期改善
(D) 鐵路機構所訂應變計畫，應依運輸事故調查法，同時向國家運輸安全調查委員會辦理通報

24 依據鐵路法，地方營、民營及專用鐵路之興建、延長、移轉或經營，應經_____核准。
(A) 行政院
(B) 交通部
(C) 經濟部
(D) 運安會

25 國營台鐵公司如旅客在其乘車區間，連續搭乘不同等級之列車時，發售
(A) 來回票
(B) 聯運票
(C) 定期票
(D) 異級票

26 依據台灣高速鐵路股份有限公司旅客運送契約，旅客搭乘列車到達訖站之時間較時刻表原訂時間遲延，如發生原因為可歸責於台灣高速鐵路公司者，遲延_____以上時，可退還實收票價全額。
(A) 30 分鐘
(B) 60 分鐘
(C) 45 分鐘
(D) 20 分鐘

27 依據鐵路行車規則，鐵路機構完成安全管理系統建立後，應將其執行之手冊報交通部_____，備查。
(A) 鐵道局
(B) 公路局
(C) 路政司
(D) 總務司

28 鐵路調車機車在列車後端向前推，逐車解開掛鉤，將車輛推入目的地。此種貨車車輛調車方法是？
(A) 手推調車法
(B) 重力調車法
(C) 駝峰調車法
(D) 推送調車法

29 依據鐵路行車規則，行車事故所稱一般行車事故：下列指發生列車互相、車輛互相、或列車與車輛互相間之衝撞或撞觸稱？
(A) 出軌事故
(B) 衝撞事故
(C) 設備損害事故
(D) 運轉中斷事故

30 依據台鐵旅客運送契約，台鐵公司 114 年 6 月 23 日調整票價後之票價，台鐵支線票價起碼里程為？
(A) 五公里
(B) 三公里
(C) 二十公里
(D) 十公里

31 依據國營臺灣鐵路股份有限公司，各類災害規模規定，甲級災害規模鐵路行車事故、指災害，死亡達 _____ 或死傷合計達十五人以上。
(A) 五人以上
(B) 十人以上
(C) 三人以上
(D) 十五人以上

32 下列哪一項不是鐵路調度場站之功能？
(A) 調節路線之列車容量（提供貯車軌道）
(B) 分解與編組列車
(C) 貨物裝卸
(D) 整備與維修列車

33 單位長度愈重的鋼軌，愈能承受鋼輪的重壓，適合_____ 列車行駛。
(A) 高運量
(B) 中運量
(C) 輕運量
(D) 低運量

34 依據國營台鐵公司行車運轉整理上列車之等級，下列何項敘述錯誤？
(A) 普通貨物列車高於工程列車
(B) 混合列車高於普通旅客列車
(C) 普通旅客列車高於快速貨物列車
(D) 混合列車高於普通貨物列車

35 依據鐵路運送規則，受貨人應於包裹票或提單記載領取期限內領取，逾期領取者，鐵路機構得按其超過期間計收保管費。受貨人逾領取期限十日仍未領取者，鐵路機構應發催領通知。包裹逾領取期限_____未經領取者，鐵路機構得變賣或為其他適當之處置。
(A) 15 天
(B) 1 個月
(C) 3 個月
(D) 6 個月

36 台鐵公司現有軌道營運路線，其與高鐵介接的支線為_____。
(A) 沙崙支線
(B) 平溪支線
(C) 集集支線
(D) 台中港線

37 台鐵公司觀光列車行駛於西部幹線（主要往返中部海線）係？
(A) 藍皮解憂號
(B) 鳴日號
(C) 山嵐號
(D) 海風號

38 依據台鐵運轉規章鐵路修建養護規則，旅客月台之寬度，如供兩面使用者，應在？
(A) 四公尺以上
(B) 三公尺以上
(C) 六公尺以上
(D) 五公尺以上

39 台鐵公司用於裝運無須加封保護、不畏水濕、不易燃燒之貨物，或不能裝入篷車之大件貨物。此種車輛稱？
(A) 斗車
(B) 罐車
(C) 敞車
(D) 平車

40 依據鐵路行車規則、鐵路機構列車行駛停於站外路線上或因路線、電車線路本身發生障礙，需使前後方駛來列車安全停車之措施稱？
(A) 列車故障
(B) 列車妨礙
(C) 列車防護
(D) 列車救援

41 國營台鐵公司，各車站營業時間，自各站公告之首班車開車前_____，起至末班車開車後十分鐘止。
(A) 10 分鐘
(B) 20 分鐘
(C) 30 分鐘
(D) 60 分鐘

42 旅客有下列哪一項情形，台鐵公司不得拒絕運送、解除契約或終止契約？
(A) 旅客違反台鐵公司之運送規定、其他法令規定、公共秩序或善良風俗
(B) 旅客乘車後發現遺失乘車票
(C) 旅客穿著惡臭衣物或攜帶不潔物品影響公共衛生
(D) 旅客乘車時需要護送而無護送人

43 旅客持電子票證，依台鐵公司現行規定不可搭乘？
(A) 區間車
(B) 莒光號
(C) 新自強號 3000 型
(D) 區間快

44 下列哪一項不是高速鐵路特性？
(A) 速度快
(B) 屬大眾運輸系統
(C) 各種城際間運具比較，高鐵能源消耗高
(D) 運量大

45 依據鐵路行車規則規定鐵路機構於每日營運前，應巡視_____一次。但因營運特性，無法於營運前完成巡視者，得報經交通部鐵道局同意，於每日營運時段巡視。
(A) 正線
(B) 側線
(C) 洗車線
(D) 裝卸線

46 依據國營臺灣鐵路股份有限公司行車規章，列車因行駛上坡道等，本務機車超過牽引定數或出力不足時，用以輔助該列車行駛之機車。係指？
(A) 調車機車
(B) 輔助機車
(C) 單行機車
(D) 附掛機車

47 依據國營臺灣鐵路股份有限公司行車規章，實施列車運轉整理，概由行控員以_____行之。
(A) 施工許可證
(B) 行車命令書
(C) 通行證
(D) 運轉通告券

48 台鐵中央控制行車制，是指在某一區段內各車站及站間所有列車運轉事宜，含號誌及轉轍器，道旁設備的控制，列車的位置監視，集中在一處由行車控制員集中統一控制。下列哪一項不符合中央控制行車制條件？
(A) 採用自動閉塞式號誌
(B) 採用第一種繼電聯動裝置控制號誌機及轉轍器
(C) 列車在站出發要事先辦理閉塞手續
(D) 遙控設備在行控室、車站另設就地控制盤

49 下列哪一項不是鐵路電氣化的優點？
(A) 能源使用彈性化
(B) 較為環保
(C) 節省人力
(D) 功率較低

50 將鐵路分割成一段段的區間。每一區間只准許一列車佔用。保障列車在該區間行駛安全。此種行車制度係屬隔地法。請問阿里山鐵路閉塞制度屬？
(A) 中央控制行車制
(B) 嚮導閉塞式
(C) 牌（通）券閉塞制
(D) 聯動閉塞制

國營臺灣鐵路股份有限公司115年從業人員甄試 筆試試題標準答案

代號:1150406-TT1-057-1

應試類科:第9階-事務員-企劃研析

測驗科目:軌道經營與管理概要

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	D	C	A	B	C	C	B	D	B	B

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	C	B	D	D	C	A	C	B	D	C

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	A	A	D	B	D	B	A	D	B	D

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案	B	C	A	B	B	A	D	B	C	C

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案	C	B	C	C	A	B	B	C	D	C