

中華郵政股份有限公司 113 年職階人員資訊類科甄試試題

職階／甄試類科【代碼】：專業職（一）／程式設計【A11106201】

第二節／專業科目（2）：問題解析及處理(問題分析與解決、邏輯推理能力)

*入場通知書編號：_____

注意：①本試卷為一張單面，測驗題型為非選擇題 4 大題，每題 25 分，共 100 分。
②非選擇題題型，請標示題號並作答於各題的指定作答區內。
③請勿於答案卷上書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
④答案卷務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

第一題：

某大型零售連鎖店收到大量顧客投訴，此反映該組織客服體系效率低下，導致顧客體驗不佳。請分析客服體系中可能存在的問題，並提出具體的優化建議，以提升客服效率與顧客滿意度。【25 分】

第二題：

在郵局網點的選址過程中，哪些因素對選址決策至關重要？您認為應如何利用數據驅動的方法來評估與優化這些因素，以達到最佳的網點佈局？【25 分】

第三題：

在一個袋子裡有 6 顆蘋果、5 顆水梨與 4 顆柳橙。若是隨機從袋子裡取出兩顆水果。下列是幾種可能的事件：

- 1.事件 A：兩顆是同樣水果。
- 2.事件 B：至少有一顆是水梨。
- 3.事件 C：取出的水果不包括柳橙。

請依照邏輯推理，回答下列問題：【25 分】

- (一) 事件 A 與事件 B 是否互斥？請解釋理由。
- (二) 事件 B 與事件 C 是否可以同時發生？請解釋理由。

第四題：

A 商場舉辦滿額贈活動，單筆消費滿 3,000 元以上者即可參加抽抽樂即時贈獎活動，活動規則為依序自抽獎箱中抽兩次上面標示數字的球，每次抽完須將球放回箱中，只要第二次抽出球的數字大於第一次抽出球的數字，即可得到獎品；若第二次抽出球的數字小於或等於第一次抽出球的數字，則沒有獲獎。請問：

- (一) 若箱中放入數字分別為 1、2、3 的三顆球，則得到贈品的機率為何？【10 分】
- (二) 若箱中放入數字分別為 1、2、3、4、5 的五顆球，則得到贈品的機率為何？

【15 分】