

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】：營運職／系統分析【A11106101】

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：**

於數位轉型過程中，一家大型組織發現其現有的資訊系統無法滿足日益增長的數據處理需求，此導致了業務運營效率的下降。請分析現有系統可能碰到的瓶頸與面對的挑戰。

【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：**

甲、乙、丙三位女士盛裝打扮參加朋友舉辦的聖誕派對，三位女士的鞋子都不相同，其中一位穿著高跟鞋，一位穿著繡花鞋，另一位則是穿著長靴。除此之外，三位女士手上拿的包包品牌也各不相同，其中一位拿的是 LV，一位拿著 GUCCI，另一位則拿著 CHANEL。已知穿著繡花鞋的女士手上拿的不是 GUCCI 包，拿著 CHANEL 的女士穿著長靴，甲的手上拿的是 LV 包，乙穿的不是長靴。請問：甲、乙、丙三位女士分別穿著什麼鞋？各自手上拿的包包品牌為何？【25 分】