

## 評卷參考

本文件供閱卷員參考而設，並不應被視為標準答案。考生及沒有參與評卷工作的教師在詮釋文件內容時應小心謹慎。

### 一般評卷指引

1. 在採用此評卷參考評閱答卷前，任課教師宜先根據此評卷參考與校內評卷準則進行統一化的調整；訂定準則後，教師便應依據評卷參考和有關準則，評閱學生的答卷。
2. 本評卷參考未能就各試題羅列所有可能的答案。教師可根據專業判斷，接納未列於本評卷參考內其他正確和合理的答案。
3. 試題如列明要求答案的數量，而學生給予多於要求的答案，多答的部分則不會評閱。舉例說，試題要求學生列舉兩個例子，如學生列舉了三個，教師只須評閱第一和第二個答案。
4. 0至3分論點的分數分配準則如下：

0分	—	無關或模稜兩可的答案
1分	—	相關的主要概念/詞組短語及關鍵詞
2/3分	—	就相關的論點作扼要解釋及/或說明這論點如何切合有關情境

### 卷一

#### 甲部 (60分)

題號	答案	題號	答案
1.	A (42%)	16.	B (50%)
2.	D (59%)	17.	C (41%)
3.	B (66%)	18.	C (75%)
4.	D (81%)	19.	B (74%)
5.	A (79%)	20.	A (61%)
6.	C (62%)	21.	C (76%)
7.	C (85%)	22.	A (80%)
8.	B (85%)	23.	D (33%)
9.	A (70%)	24.	B (71%)
10.	D (56%)	25.	D (60%)
11.	A (53%)	26.	C (28%)
12.	C (56%)	27.	D (66%)
13.	B (88%)	28.	A (76%)
14.	D (58%)	29.	C (76%)
15.	B (51%)	30.	B (63%)

註：括號內數字為答對百分率。

乙部 第一部分(20分)

第1題

分數

(a)	日記簿	借記		貸記		分數
		\$	\$	\$	\$	
		500			500	1
	提用					1
	購貨					1
(b)	- 企業個體觀念					最高 2 分
	- 企業與其東主是不同的個體					
	- 東主從商號取用存貨應記錄在					
	- 提用帳，以減少其資本					
	- 購貨帳，以避免誇大銷貨成本					
	(每項適切的說明 1 分，最高 2 分)					共 5 分

第2題

分數

- (a) 股價將會上升  
因為
- 個人收入增加
  - 人們較為願意購買/投資物業
  - 物業發展公司的盈利能力上升
- (每項適切的說明 1 分，最高 2 分)
- (b) 用處：
- 評估香港上市公司股票的整體表現
  - 比較香港股票市場不同時段的表現
  - 比較不同股票市場的表現
- (每項適切的用處 2 分，最高 4 分)

共 7 分

第3題

分數

- (a) 原因：
- 以較低成本在香港擴展業務
  - 固定收入：定期收到特許權使用費及分攤特許權使用人的利潤
  - 容易進入香港市場：特許權使用人較熟悉本港的營商環境
- (每項適切的原因 2 分，最高 4 分)
- (b) 法律因素：
- 有關餐廳牌照的規例：例如消防條例/建築物條例
  - 其他條例：例如最低工資條例、僱傭條例等
- (每項適切的法律因素 2 分，最高 2 分)
- 文化因素：
- 香港目標顧客的口味與偏好
  - 香港的人口結構分布：例如年齡、性別、種族等
- (每項適切的文化因素 2 分，最高 2 分)

共 8 分

第二部分 (10 分)

第4題

	分數
(a) (i) 毛利率 = $\frac{\$40\,000}{\$100\,000} \times 100\% = 40\%$	1
(ii) 淨利率 = $\frac{\$10\,000}{\$100\,000} \times 100\% = 10\%$	1
(iii) 運用資金報酬率 = $\frac{\$10\,000}{(\$30\,000 + \$37\,000)/2} \times 100\% = 29.85\%$	1
(b) 子山的超級市場： - 毛利率較高，但淨利率較低 - 反映其控制支出/行政安排表現較差	1 1
(c) (i) 目標管理： - 主管與下屬共同制定企業的目標	1
(ii) 優點： - 下屬更了解企業的目標，工作更投入 - 有助控制下屬的進度 (每項適切的優點 2 分，最高 2 分)	最高 2 分
缺點： - 費時 - 主管與下屬的工作量增加 (每項適切的缺點 2 分，最高 2 分)	最高 2 分

共 10 分

第5題

分數

(a) (i) 營運資金 = $\$40\,000 - \$30\,000 = \$10\,000$	1
(ii) 流動比率 = $\$40\,000/\$30\,000 = 1.33:1$	1
(iii) 速動比率 = $\$6000/\$30\,000 = 0.20:1$	1
(b) - 子山超級市場的流動比率和速動比率都低，反映其變現能力差 - 它難以應付即時債務 - 它的流動資產受存貨束縛 (每個適切的論點 1 分，最高 1 分)	1 最高 1 分
(c) (i) 控制： - 確保行動與計劃一致	1
(ii) 第一步：制定表現標準 第二步：量度實際表現 第三步：比較實際表現與標準 第四步：採取改善措施 (每個依次且正確的步驟得 1 分，最高 4 分)	最高 4 分

共 10 分

甲部 (24 分)

分數

第 1 題

(a)

PQR 有限公司

試算表

2015 年 12 月 31 日

	借方 \$	貸方 \$	
設備，按成本	1 922 000		0.5
累積折舊 - 設備		218 000	0.5
存貨	155 070		0.5
預收收益		240 400	0.5
留存利潤		429 930	0.5
股本		1 650 000	0.5
應收貨款	461 260		0.5
	<u>2 538 330</u>	<u>2 538 330</u>	0.5
			(4)

(b) 試算表的局限：

- 即使試算表平衡，會計紀錄仍可能有錯漏

- 試算表不能顯示所有會計紀錄的錯漏

(每項適切的局限 1 分，最高 1 分)

1

共 5 分

第 2 題

分數

交易		借方記錄		貸方記錄	
		帳戶	帳冊	帳戶	帳冊
(a)	以支票支付辦公室租金	(1) 租金費用	(2) 總分類帳	(3) 銀行存款	(4) 現金簿
(b)	除購貨品	(5) 購貨	(6) 總分類帳	(7) 應付貨款	(8) 應付帳款 分類帳
(c)	取得銀行貸款	(9) 銀行存款	(10) 現金簿	(11) 銀行貸款	(12) 總分類帳
(d)	除銷顧客退回貨品	(13) 銷貨退回	(14) 總分類帳	(15) 應收貨款	(16) 應收帳款 分類帳
(e)	應計利息收入	(17) 應收利息	(18) 總分類帳	(19) 利息收入	(20) 總分類帳

(每 2 項正確答案 0.5 分，最高 5 分)

共 5 分

**第3題**

- |  | <b>分數</b>                      |
|--|--------------------------------|
| (a) 預計生產間接成本吸收率： $(\$450\,000/50\,000) + \$6 =$ 每機器小時 \$15 | 2                              |
| (b) 生產間接成本吸收 (\$15 x 48 000)                               |                                |
| 實際生產間接成本   | \$<br>720 000                  |
| 多吸收生產間接成本  | <u>717 000</u><br><u>3 000</u> |
| (c) - 多吸收生產間接成本額會貸記損益帳以減低銷貨成本                              | 2                              |
| - 它會使 2015 年度的淨利增加   | 1                              |
| (d) - 電費 / 燃料與能源 / 潤滑劑 / 工廠機器的折舊                           | 1                              |

共 7 分**第4題**

- |   | <b>分數</b> |
|---|-----------|
| (a) 它假設   |           |
| - 企業在可預見的將來會持續營運  | 1         |
| - 企業沒有意圖或必要清盤或大規模縮減業務   | 1         |
| (b) - 非流動資產應以變現淨值 / 清算值計值   | 1         |
| (c) - 違反了歷史成本概念   |           |
| - 資產須以企業的購入成本記錄   | 2         |
| (d) $(\$450\,000 \times 1\%) + (\$180\,000 - \$20\,000) \times 3\% + (\$60\,000 \times 10\%)$<br>= \$4500 + \$4800 + \$6000<br>= \$15 300 | 2         |

共 7 分

## 乙部 (36 分)

## 第 5 題

分數

(a) (i)

		重估帳			
		\$		\$	
0.5	存貨	133 400	物業	1 238 000	0.5
0.5	呆帳準備	2 300			
0.5	現金 - 專業費用	26 200			
重估盈餘:					
0.5	資本 - 朱君 (3/5)	645 660			
	資本 - 任君 (2/5)	430 440			
		<u>1 238 000</u>		<u>1 238 000</u>	

(ii)

		資本帳							
		朱君	任君	麥君					
		\$	\$	\$	朱君	任君	麥君		
		\$	\$	\$	\$	\$	\$		
1	商譽	75 000	50 000	25 000	承上結餘	705 000	45 000	-	0.5
0.5	現金	765 660	-	-	重估	645 660	430 440	-	0.5
1	結餘轉下	600 000	525 000	375 000	商譽	90 000	60 000	-	1
					現金	-	39 560	400 000	1
		<u>1440 660</u>	<u>575 000</u>	<u>400 000</u>		<u>1 440 660</u>	<u>575 000</u>	<u>400 000</u>	

(8)

(b) 影響商譽值的因素:

最高 2 分

- 信譽
- 貨品和服務的品質
- 僱員和管理層的素質
- 顧客忠誠度
- 與供應商的關係
- 地理位置

(每項適切的因素 1 分，最高 2 分)

共 10 分

		汽車帳		分數
0.5	承上結餘	\$ 1 200 000		
			\$	
			汽車變賣 - 三月	120 000 0.5
			汽車變賣 - 四月 (\$28 000 × 8)	224 000 0.5
			結餘轉下	856 000 0.5
		<u>1 200 000</u>	<u>1 200 000</u>	(2)

		汽車累積折舊帳		分數
0.5	汽車變賣 - 三月 (\$15 000 + \$1250 × 2)	\$ 17 500		
0.5	汽車變賣 - 四月 (\$28 000 + \$28 000 ÷ 4)	35 000		
0.5	結餘轉下	214 000		
		<u>266 500</u>		
			\$	
			承上結餘	150 000 0.5
			折舊費用 - 2015 (草算 1)	116 500 2
			<u>266 500</u>	(4)

草算 1: 2015 年度折舊費用:

- 於 3 月變賣的汽車 (\$120 000 × 0.125 × 2/12)	\$ 2 500
- 於 4 月變賣的汽車 (\$28 000 × 3/12)	7 000
- 其餘汽車 (\$1 200 000 - \$120 000 - \$224 000)/8	107 000
	<u>116 500</u>

		汽車變賣帳		分數
0.5	汽車	\$ 120 000		
0.5	汽車	224 000		
			\$	
			累積折舊 - 三月	17 500 0.5
			累積折舊 - 四月	35 000 0.5
			現金 - 三月 (草算 2)	114 900 0.5
			應收保險 (草算 3)	151 200 1
			變賣損失	25 400 0.5
		<u>344 000</u>	<u>344 000</u>	(4)

草算 2: 收到現金 = 帳面淨值 + 變賣獲利 = (\$120 000 - \$17 500) + \$12 400 = \$114 900

草算 3: 保險賠償 = 2015 年 4 月 1 日帳面淨值的 80%  
= (\$224 000 - \$35 000) × 0.8 = \$151 200

		日記簿		分數
2016 年		借記	貸記	
		\$	\$	
1 月 1 日	汽車 (\$240 000 + \$20 000)	260 000		1
	牌照費	4 000		0.5
	銀行存款		264 000	0.5
				(2)
				<u>共 12 分</u>

## 第 7 題

(a)

安生公司  
截至2015年12月31日止年度損益表

	\$	
銷貨 (\$60 x 9000)	540 000	0.5
減：變動成本 (\$35 (草算) x 9000)	<u>(315 000)</u>	2.5
貢獻毛益 (\$25 x 9000)	225 000	0.5
固定生產間接成本	(40 000)	0.5
固定銷售費用	<u>(128 000)</u>	0.5
淨利	<u>57 000</u>	0.5
		(5)

草算：	\$
直接原料	18
直接人工	12
變動生產間接成本 [\$6 - \$40 000/10 000]	2
銷售佣金	<u>3</u>
每件總變動成本	<u>35</u>

- (b) (i) 在邊際成本法下的期末存貨值為 (\$32 x 1000) = \$32 000 1  
 在吸收成本法下的期末存貨值為 (\$36 x 1000) = \$36 000 1  
(2)
- (b) (ii) - 在邊際成本法下，固定生產間接成本會在期內全數計作期間成本 1  
 - 在吸收成本法下，部分固定生產間接成本會以每件 \$4 (\$40 000 ÷ 10 000 件) 加入產品成本中 1  
(2)
- (c) - 吸收成本法下的淨利會較邊際成本法高 \$4000 (2)
- (d)
- |                     |            |     |
|---------------------|------------|-----|
| 外購成本                | \$/ 件      |     |
| 節省直接原料              | (5.7)      |     |
| 節省直接人工 (\$12 x 0.1) | 4.5        |     |
| 節省變動生產間接成本          | 1.2        |     |
| 總節省成本(外購)           | <u>0.2</u> |     |
|                     | <u>0.2</u> | 2.5 |
- 外購比自行製造節省成本每件 \$0.2  
 - 所以，公司應向供應商購買這零件 0.5

(3)

共 14 分



		日記簿		
(a)		借記 \$	貸記 \$	
(i)	短期貸款			
	貨車 (\$480 000 - \$456 000)	24 000		0.5
	累積折舊 - 貨車		24 000	0.5
	留存利潤 [ $\$10\,000 - (\$456\,000 \div 4 \div 12)$ ]	500		0.5
	留存利潤 (\$480 000 - \$456 000) ÷ 5		500	0.5
	應付利息	4 800		0.5
			4 800	0.5
(ii)	留存利潤 [ $\$32\,250 - (\$22\,200 - \$2600)$ ]	12 650		0.5
	存貨		12 650	0.5
(iii)	留存利潤	15 000		0.5
	應收貨款		15 000	0.5
	存貨 (\$15 000 x 4/5)	12 000		0.5
	留存利潤		12 000	0.5
(iv)	應收貨款	3 000		0.5
	客戶訂金		3 000	0.5
	呆帳準備 [ $\$10\,000 - (\$503\,000 - \$15\,000) \times 2\%$ ]	240		0.5
	留存利潤		240	0.5
(v)	銀行存款	11 800		0.5
	應付貨款		11 800	0.5
				(9)

(b)

加利有限公司  
財務狀況表  
2015 年 12 月 31 日

	\$	\$	\$	
<b>資產</b>				
<b>非流動資產</b>				
辦公室設備，淨值 (\$840 000 - \$210 000)			630 000	0.5
貨車，淨值 (\$480 000 - \$24 000) - (\$10 000 - \$500)			<u>446 500</u>	1
			<u>1 076 500</u>	
<b>流動資產</b>				
存貨 (\$645 000 - \$12 650 + \$12 000)		644 350		1
應收貨款 (\$503 000 - \$15 000)	488 000			1
減：呆帳準備 (\$10 000 - \$240)	<u>(9 760)</u>	478 240		0.5
銀行存款 (\$154 400 + \$11 800)		<u>166 200</u>		0.5
			<u>1 288 790</u>	
<b>資產總額</b>			<u>2 365 290</u>	
<b>股東權益和負債</b>				
<b>股東權益</b>				
普通股股本			1 000 000	0.5
留存利潤(草算)			<u>235 290</u>	1.5
			<u>1 235 290</u>	
<b>非流動負債</b>				
長期銀行貸款			200 000	0.5
<b>流動負債</b>				
應付貨款 (\$454 400 + \$11 800)		466 200		0.5
短期貸款 (\$480 000 - \$24 000)		456 000		0.5
應付利息		4 800		0.5
客戶訂金		<u>3 000</u>		0.5
			<u>930 000</u>	
<b>股東權益及負債總額</b>			<u>2 365 290</u>	(9)
<b>草算：</b>				
調整前留存利潤		\$		
折舊費用多計		255 000		
利息支出遺漏	(i)	500		
存貨減值	(i)	(4 800)		
銷售收益多計	(ii)	(12 650)		
期末存貨少計	(iii)	(15 000)		
呆帳準備多計	(ii)	12 000		
調整後留存利潤	(iv)	<u>240</u>		
		<u>235 290</u>		

(c) - 公司的酸性比率會下降

- 部分銀行貸款變成短期應付債務，須在下個財務年度內償還
- 因為總流動負債會增加，公司的變現能力會變差

1

最高 1 分

(2)

20 分

(a) (i)

康江公司  
損益表  
截至 2015 年 12 月 31 日止年度

銷貨(草算 1)		\$	\$	
減： 銷貨成本			2 291 760	1
購貨 (草算 2)				
減： 期末存貨 ( $\$45 \times 8000 + \$25 \times 720$ ) - \$4320		1 107 420		1
		<u>373 680</u>		1.5
減： 損壞存貨		733 740		
毛利		<u>4 320</u>	<u>729 420</u>	0.5
			1 562 340	
減： 費用				
損壞存貨損失 ( $\$4320 \times 20\%$ )				
辦公室租金 [ $(\$792\,300 - \$5800) \times 12/13$ ]		864		1
薪金 ( $\$700\,900 + \$44\,750$ )		726 000		1.5
貸款利息費用 ( $\$300\,000 \times 4\% \times 4/12$ )		745 650		1
折舊費用 ( $\$76\,000 \times 40\%$ )		4 000		1
淨利		<u>30 400</u>	<u>1 506 914</u>	1
			<u>55 426</u>	0.5
				(10)

(草算 1)

應收貨款			
	\$		\$
銷貨(結平數目)	2 291 760	銀行存款	2 125 520
		( $\$2\,104\,000 + \$21\,520$ )	
		結餘轉下	<u>166 240</u>
	<u>2 291 760</u>		<u>2 291 760</u>

(草算 2)

應付貨款			
	\$		\$
銀行存款	965 050	購貨(結平數目)	1 107 420
( $\$950\,250 + \$14\,800$ )			
結餘轉下	<u>142 370</u>		
	<u>1 107 420</u>		<u>1 107 420</u>

(a)(ii)

## 計算2015年12月31日營運資金數額

	\$	\$	
<b>流動資產</b>	373 680		
存貨	166 240		0.5
應收貨款	66 300		0.5
預付租金 (\$60 500 + \$5800)	3 456		0.5
應收保險 (\$4320 x 80%)	<u>878 870</u>		0.5
銀行存款 (\$872 150 + \$21 520 - \$14 800)		1 488 546	1
<b>總流動資產</b>			
<b>減:流動負債</b>			
應付貨款	142 370	}	0.5
應付利息	4 000		0.5
應付薪金	44 750		0.5
客戶訂金	22 400		0.5
4%銀行貸款	<u>300 000</u>		0.5
<b>總流動負債</b>		<u>513 520</u>	
<b>營運資金</b>		<u>975 026</u>	1

(6)

(b) 公司的營運資金狀況：

- 有足夠流動資金應付流動負債
  - 現金管理較差 / 有鉅額銀行存款 / 大量閒置存款
  - 可將過剩現金用作投資以得較高回報 / 可提早償還銀行貸款以避免利息費用
- (每項適切的論點 1 分，最高 2 分)

最高 2 分

(2)

(c) 總資產周轉率 = 銷貨 / 資產總額

$$= \frac{\$2\,291\,760}{[\$1\,488\,546 + (\$76\,000 - \$30\,400)]} = \frac{\$2\,291\,760}{\$1\,534\,146}$$

$$= 1.49 \text{ 次}$$

(2)

共 20 分

**卷二乙**  
**商業管理單元**

**甲部 (24分)**

**第1題** **分數**

4

局限：

- 只反映可量化的資料
- 難以比較：例如不同公司採用不同會計政策或標準
- 只反映現象/問題，沒有解釋成因

(每項適切的局限 2 分，最高 4 分)

共 4 分

**第2題** **分數**

4

因素：

- 認同：例如委派設計師參加設計比賽
- 責任：例如賦權和工作自主，參與決策
- 個人成長：例如為他們安排有關創意和時裝趨勢的工作坊或講座
- 工作：例如委以具挑戰性的工作
- 成就：例如成功設計新產品綫
- 晉升：例如晉升至高級設計師

(每項適切的因素 2 分，最高 4 分)

共 4 分

**第3題** **分數**

6

好處：

- 節省分銷成本：例如減少給予中間人佣金
- 較佳顧客支援：例如提供更多有關產品的知識/顧客可訂製產品
- 對產品的銷售有更大決定權：例如可決定如何陳列和推廣產品/較易控制產品的質素和價錢
- 可避免使用競爭者的中間人
- 經自己的銷售途徑可易於接觸顧客：例如更了解顧客需要、直接獲取顧客回饋、進行交叉銷售等

(每項適切的好處 2 分，最高 6 分)

共 6 分

**第4題** **分數**

4

目標：

- 評估銷售人員的表現，以作人事決定：例如升職、調職及薪酬調整
- 確定銷售人員的訓練需要：例如提升對產品的認識及溝通技巧
- 使銷售人員聚焦企業目標：例如增加銷售人員對表現標準及公司整體目標的認識

(每項適切的目標 2 分，最高 4 分)

共 4 分

## 第5題

4

- (a) 目的：
- 計劃：提供方向，為達致公司的目標制定計劃
  - 組織：促進資源分配及部門合作
  - 領導：為員工提供量化及明確的目標
  - 控制：為表現管理提供標準
- (每項適切的目的2分，最高4分)

## (b) 成因：

2

- 實際售價高於預算
  - 實際銷量高於預算
  - 產品組合：實際的銷售額因售出高價產品的比例較高而高於預算的銷售額
- (每項適切的成因1分，最高2分)

共6分

## 乙部 (36分)

## 第6題

分數

## (a) (i) 最佳訂購量：

$$\sqrt{\frac{2 \times 500 \times \$5625}{\$10}} \quad \text{或} \quad \sqrt{\frac{2 \times (500 \times 12) \times \$5625}{\$10 \times 12}}$$

1

$$= 750 \text{ 箱}$$

1

- (ii)
- 訂購成本
  - 訂貨次數減少，每年由10次減為8次

1

1

## (b) 方法：

4

- 延遲付款
  - 取得短期貸款：例如銀行透支
  - 配合現金流入及流出的時間和數額
- (每項適切的方法2分，最高4分)

## (c) 原因：

4

- 考慮歸本期後的所有現金流
  - 考慮金錢的時間值
  - 可評估計劃的淨值
- (每項適切的原因2分，最高4分)

## (d) 問題：

6

- 系統保安及故障：例如駭客入侵
  - 人力資源問題：例如人事編配及培訓
  - 難於取得現有顧客的接納/吸引新顧客
  - 運作問題：例如存貨管理的壓力、缺貨風險等
- (每項適切的問題2分，最高6分)

共18分

第7題

- |   | 分數 |
|---|----|
| (a) (i) 現存的資料 / 因其他用途而蒐集的資料                               |    |
| (ii) - 資料可能過時   | 1  |
| - 由於資料不是為所需用途蒐集，所以未必能滿足用家的需要                              | 2  |
| - 資料的準確性存疑<br>(每項適切的論點1分，最高2分)                            |    |
| (b) 證據：   |    |
| - 競爭加劇  | 3  |
| - 銷售增長放緩  |    |
| - 價格競爭變得普遍  |    |
| - 較弱的對手被市場淘汰<br>(每項適切的證據1分，最高3分)                          |    |
| (c) 職外培訓方法：   |    |
| - 講課：例如提升對產品的認識   | 6  |
| - 程式學習：例如透過書本、電腦或錄像等學習銷售程序                                |    |
| - 角色扮演：例如學習溝通技巧   |    |
| - 個案研究：例如學習處理顧客的異議  |    |
| - 模擬訓練：例如透過機器模擬認識餐具清洗器材的運作，以助有效銷售講解<br>(每項適切的培訓方法2分，最高6分) |    |
| (d) (i) 原因：   | 2  |
| - 損失太瑣碎或頻密  |    |
| - 行政費用比保費收入高<br>(每項適切的原因2分，最高2分)                          |    |
| (ii) 風險管理策略：  | 4  |
| - 風險承擔：例如承擔餐具破損的損失  |    |
| - 風險減少：例如為員工提供訓練，以減少餐具破損的機會<br>(每項適切的策略2分，最高4分)           |    |

共 18 分

**丙部 (20分)**

**分數**

**第8題**

**8**

- (a) 好處：
- 提升及激勵員工的士氣：例如令員工更努力工作以爭取晉升機會，晉升員工的工作滿足感更大
  - 節省時間及成本：例如簡化招聘程序，使用現存的員工資料
  - 晉升員工較易適應：例如熟悉連鎖店的工作環境和文化
  - 較了解應徵員工：例如連鎖店從員工過往的表現知悉他們的背景和強弱
- (每項適切的好處2分，最高8分)

- (b) 支援措施：
- 員工編制及安置：例如因應他們的能力指派工作和職責
  - 訓練：例如特設訓練計劃以助他們適應、學習和實習
  - 表現評核：例如給予較頻密的回饋，訂定切實的表現標準
  - 報酬及福利管理：例如提供特別的津貼，確保公平的報酬制度以維持他們正面的工作態度
  - 管理關係及激勵：例如體察他們的需要及感受，避免歧視，提升他們的自我形象
- (每項適切的支援措施3分，最高12分)

**12**

**共 20 分**



- (a) 因素：
- 市場營銷目標：例如生存、最高利潤、奪取市場佔有率或高品質形象
  - 其他市場營銷組合策略：例如配合產品、分銷及推廣策略的目標
  - 產品成本：例如價格須足以支付產品的總成本
  - 市場性質：例如較少競爭的市場，可訂定較高價格
  - 市場可負擔能力：例如目標顧客具較高購買力時，可訂定較高價格
  - 顧客觀感：例如顧客對產品價值的觀感，產品是否有別於其他競爭者
  - 競爭者的策略：例如以比競爭者更吸引的定價策略來爭取銷售
- (每項適切的因素2分，最高8分)

8

- (b) 步驟：
1. 確認需要/刺激：例如手機損壞，或被新的功能吸引
  2. 蒐集資料：例如從個人途徑(如朋友、親人等)，商業途徑(如網站、雜誌等)，公眾途徑(如消費者委員會、消費者評價等)
  3. 制定和評估方案：例如選擇不同型號的合適手機，設定選擇準則，比較不同型號的特性、價格和品質
  4. 購買決定：例如按評估結果決定購買哪一款手機
  5. 購買後行為：例如評估手機的表現是否符合其期望
- (每個依次序的步驟得3分，最高12分)

12

---

共 20 分

---

卷二乙完