

企業、會計與財務概論 試卷二乙
商業管理學習範疇
樣本試卷

本試卷必須用中文作答
兩小時三十分鐘完卷 (上午十時十五分至下午十二時四十五分)

考生須知

- (一) 本試卷分為三部分。
- (二) 甲、乙兩部全部試題均須作答，丙部兩道試題中選答一題。
- (三) 答案須寫在答題簿上，每題(非指分題)必須另起新頁作答。

本樣本試卷旨在展示自 2025 年起，經修訂後的試卷形式、考生須知和試卷版面。試題均取材自往年考卷，詳列如下：

樣本試卷	香港中學文憑考試	
	年份	題目
1	2018	卷一第二題(a)(b)部
2(a)	2017	2
2(b)	2016	5(a)
3	2017	3
4(a)	2016	卷一第四題(c)(i)部
4(b)	2016	卷一第四題(c)(ii)部
5	2014	4
6(a)	2016	2
6(b)	2016	3
7(a)	2015	卷一第一題(a)部
7(b)(c)(d)	2017	5(a)(c)(d)
8(a)	2018	卷一第四題(c)部
8(b)(c)(d)(e)	2017	6(a)(c)(d)(e)
9	2017	7
10	2016	9

甲部 全部試題均須作答。 (38分)

1. (a) 除員工人數外，指出中小型企業的其他兩項特徵。 (2分)
(b) 解釋企業家精神對商業發展的兩項貢獻。 (4分)

2. (a) 一家銀行決定是否向貸款人批出信貸時會考慮信用標準「5Cs」，解釋其中兩項。 (4分)
(b) 預算編製是公司的一項重要財務功能。解釋預算編製的兩項目的。 (4分)

3. 簡述一家運輸公司為其司機提供培訓的三項目的。 (6分)

4. 子山經營一家小型超級市場。一位企業顧問建議子山在他的超級市場採用目標管理。
(a) 在目標管理下，子山的超級市場如何制定目標？ (2分)
(b) 解釋採用目標管理的兩項優點。 (4分)

5. 簡述市場研究可採用的三項抽樣技巧。 (6分)

6. (a) 試就赫茨伯格的兩因子理論，舉出可以為時裝公司的設計師帶來工作滿足感的兩項因素，並各舉一例說明你的答案。 (4分)
(b) 解釋公司為其產品採用直接分銷途徑的一項益處。 (2分)

乙部 全部試題均須作答。 (32分)

7. 馬高是一家以獨資經營方式營運的眼鏡用品零售連鎖店東主。連鎖店銷售不同品牌的眼鏡，現時共有十一家遍佈香港的零售店，聘用了三十名行政人員及六十名銷售人員。零售連鎖店的目標如下：

「在短期內大幅增加銷售收益」

為了抓住市場擴展的機遇，馬高擬在未來五年加開分店，並正為擴張計劃考慮各種融資方法。

在一次會議上，市場營銷經理丁詩報告：「根據研究，眼鏡用品的市場需求正上升，顧客更願意花費在時尚和高級的眼鏡用品。過去三個月我們已在廣告宣傳上投入更多資源，相信這市場營銷策略已帶來新的顧客。」

財務經理杜偉贊同地說：「由於加強廣告宣傳，我們的銷量因而大增。」

人力資源經理莊文回應：「我樂於知道我們的銷售表現有所改善。可是，近期的員工考績顯示很多銷售人員對自己的工作未感滿意。其實，他們的薪金已高於市場水平；我們亦為他們提供長期僱傭合約和全面的福利。我們或應找出其他方法以改善他們的士氣。」

馬高問：「除了提升銷售人員的士氣外，我們還可做些甚麼來進一步增加銷量？」

丁詩回應：「很多公司已開始推行顧客關係管理(CRM)系統，以協助提升對現有顧客的銷售。我們是否也可以引入CRM系統來達成這目標？」

莊文補充：「如果決定採用CRM系統，我們便要招聘一位經理來領導這新計劃，也許我們可以透過內部晉升委任這顧客關係經理。」

- (a) 就上述零售連鎖店的目標，解釋該目標欠缺了良好(SMART)目標的哪兩項特點。(4分)
- (b) 列出馬高為五年擴張計劃可採用的兩種融資方法，並舉出每種方法的一項缺點。(4分)
- (c) 舉出兩個原因解釋顧客關係管理為何有助提升對現有顧客的銷售。(4分)
- (d) 簡述透過內部晉升以委任顧客關係經理的兩項局限。(4分)

(總分：16分)

8. 帝皇餐廳是一家在香港經營了數十年的國際餐飲連鎖店，其市場定位是以顧客可負擔的價格為其提供創新的餐飲服務，它的銷售額和盈利均穩步上升。總經理陳德是一位願意接受下屬意見和讓他們參與決策的領導者。

近來，連鎖店受服務質素下降的投訴困擾。

在一次會議上，市場營銷經理沈美說：「我們正面對餐飲業的激烈競爭，所以維持我們的服務質素甚為重要。可是我們收到顧客投訴，反映用餐環境欠佳和侍應無禮，有時顧客需等候很久才可享受服務。」

財務經理施民回應：「我們的收益增長正在放緩，改善服務質素必能提升銷售額。」

資訊科技經理王偉建議：「外國有些餐館已經採用機械人為顧客落單和送餐，我們應為引入這科技作可行性研究。」

沈美說：「我贊成採用機械人系統，這會提供創新的服務，正符合我們的市場定位。我們可進行市場研究來探討顧客是否普遍接受機械人服務。我建議向我們會員計劃內的所有顧客發出問卷，蒐集他們對機械人系統的意見。」

陳德質疑以問卷蒐集得的資料是否可靠，他想從財務角度研究這項目的可行性。

會後，施民估計這機械人系統所需要的期初支出為\$4 000 000，項目年期為三年，資本成本為6%；在考慮每年所產生的費用和所省卻的勞工成本後，機械人系統每年可帶來淨現金流\$1 420 000。

- (a) 解釋陳德所採用的領導風格的兩項缺點。 (4分)
- (b) 試以服務的任何兩項特性，解釋帝皇餐廳可以如何解決服務質素的問題。 (4分)
- (c) 根據施民的財務估計，
- (i) 計算機械人系統的歸本期(至小數點後兩位)。 (2分)
- (ii) 計算機械人系統的淨現值(至整數)。 (2分)
- (d) 根據上述(c)(ii)計算所得的淨現值，解釋應否接納機械人系統計劃。 (2分)
- (e) 除歸本期法和淨現值法外，試為機械人系統計劃建議另一資本投資評估方法，並說明此評估方法。 (2分)

(總分：16分)

丙部 選答一題。 (18分)

9. 一家航空公司正考慮增加僱員的附帶福利。為了探討在財政上能否承擔這措施，公司以會計比率評估表現。

(a) 描述會計比率可用於評估航空公司哪些方面的表現。 (8分)

(b) 舉例解釋航空公司向僱員提供附帶福利的目的。 (10分)

(總分：18分)

10. 一家智能電話製造商發展了一種新手機型號，正考慮為這新手機定價。公司亦計劃分析顧客的購買決定過程，以助成功推出產品。

(a) 描述這智能電話製造商為新手機定價時須考慮的因素。 (8分)

(b) 試以購買決定過程，解釋顧客購買新手機所經過的步驟。 (10分)

(總分：18分)

試 卷 完