

101年〔地方特考〕

102年〔初等鐵路特考〕

應考
要領

鼎文公職 解題

線上解題：<http://www.ezexam.com.tw>

優秀師資提供優良課程
服務電話：2331-6611

101年公務人員高等考試三級考試試題

代號：34140

全一頁

類 科：交通行政

科 目：運輸管理學

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

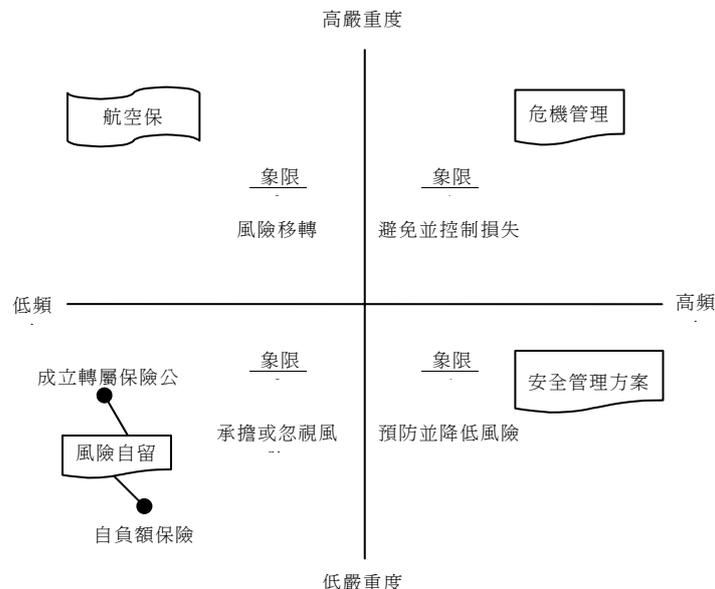
(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、何謂航空風險管理？並敘述航空風險管理分析矩陣與航空保險策略之關係。(25分)
- 二、公路客運車站管理運作中，一般考量客運車站應具備那些功能？而客運車站應考慮那些事項？且客運車站的主要設施有那些？(25分)
- 三、都市大眾運輸整合係一重要議題，試敘述都市大眾運輸系統整合目標與整合方式。(25分)
- 四、一般而言，運輸業經營的危機主要有那些？而因應策略如何？(25分)

申論題解答

【擬答】

- (一)航空風險與航空保險：航空風險是指飛機在飛行時可能面臨的各種風險，包括在飛行中、起飛、降落、滑行乃至於停機期間的風險。無論是地面風險或空中風險，均應獲得充分的保障；而航空保險（aviation insurance）即專為承保有關飛機風險而設計的險種。
- (二)航空風險管理之定義：航空公司必須做好風險管理的工作，才能有效降低損失並避免無謂的人員傷亡。「風險管理」是指航空單位對於各種潛在純損風險的認知、衡量，進而選擇適當處理方法加以控制、處理，期以最低的「風險成本」，達成保障經營安全的目標。
- (三)風險管理分析矩陣與航空保險策略之關係：
- 1.航空保險的目的是為管理純粹風險，以確保其在最低可能的成本下之財務清償能力，然而，更重要的是它在航空公司的管理上扮演著關鍵角色。雖然高科技帶來極具效能的設備，但航空事故仍一再發生，因此，航空風險藉由保險來移轉是必需的，同時風險評估也為必要的工作。傳統上，保險定價而得的合理保費，將等同於核保風險所預期的損失。
 - 2.林宜欣君曾利用傳統的兩維風險分析矩陣（Rejda, 2003）來處理曝險，縱軸代表損失嚴重，而橫軸代表損失頻率（如圖一），四個象限分別代表「避免並控制損失」、「移轉風險」、「承擔或忽視風險」及「預防並降低風險」，並包含航空公司在該象限內應有的風險應對策略。



圖一 風險嚴重度與頻率分析矩陣（資料來源：林宜欣）

經由風險矩陣的分析後，航空公司可以透過風險管理模式，利用四種策略將風險加以處理。以下將就四種風險管理策略加以說明：

(一)預防－降低風險策略：

- 1.組員資源管理（Crew Resource Management, CRM）與疏失管理（Error Management, EM）。

2.飛航作業品質保證系統（Flight Operation Quality Assurance, FOQA）。

3.線上安全稽核（Line Operation Safety Audits, LOAS）。

4.飛行資料分析計畫（Flight data analysis programme）。

5.客艙安全計畫（Cabin safety programme）。

6.安全管理系統（Safety Management System, SMS）。

(二)避免及控制損失策略：為了避免損失的擴大及災害的漫延，有效的危機管理才能將損失及危害加以控制。危機管理是對危機狀況的預防、緩和、反應及復原之過程，需要一個組織過的計畫，以確保自身及公眾的安全。

(三)承擔風險策略：一般企業或組織會自行承擔風險的原因為：(1)對風險存在的無知或疏忽；(2)風險無法以其他方式處理；(3)風險會產生的損失極小，自行承擔即可；(4)損失機會可以有效被預測者。

(四)移轉風險策略：除了利用保險費用的支出來移轉風險外，非保險性的轉移即是利用契約方式，將自身的風險轉移由他方來負責，移轉的包含了經濟上的損失，還有法律上的責任等。

二、

【擬答】

(一)公車客運車站應具備的功能：

1.成為都市的生活重心，不只是運輸，還能結合都市社區活動，發展符合各城市個性的生活機能。

2.能匯集人流、物流及資訊流，運用高度發展之資訊技術提供各種服務，吸引人潮，變成能安心使用的人性化環境。

3.因應都市的不同需求，透過建設發揮都市更新功能。

(二)公路車站需考慮下列事項：

1.場站用地面積，除現行面積外，尚須考慮未來的發展。

2.可及性，儘可能接臨主幹線，以提高其可及性。

3.服務乘客的潛力，車站附近的人口多，旅客客源多。

4.場站附近相關的機構及人群聚集處的動線考慮。

5.相關配合發展的機會，如聯合開發或都市更新。

6.對該地區的環境影響評估，如噪音及空氣污染的影響。

7.未來服務的旅客數量，包括未來15~25年的旅客數預測。

(三)公路客運站的任務與設施：

1.客運站的主要任務是安全、迅速、有秩序地組織旅客乘車、下車，便利旅客辦理一切旅行手續，為旅客提供舒適的候車條件。

2.客運站的布局應有利於旅客和車輛的流線。旅客一般都是經過廣場、售票廳、托運廳、候車廳、檢票口、月臺等，這條流線應力求短捷，避免各區旅客相互干擾。客車的流線則是進站、下客、清洗、加油、停放、調車、上車、出站，要求車輛進出口大門分設，減少干擾，洗車台、加油站應順序佈置。

3.客運站主體建築平面主要由候車廳、售票廳兩大部分構成。按兩者的相互位置分為：沿馬路一字布局，稱為“一”字形，立面宏偉，但佔用街道過長，立面處理費用較高。若候車廳、售票廳相互垂直佈置呈“T”字形，可突出臨街部分，採用高層，滿足城市建設的要求，根據旅客流線，這部分應為售票及綜合服務之用；

而候車廳則可用單層伸入內院。在交叉路口設站時，可用“L”字形。

三、

【擬答】

(一)大眾運輸整合的目標：目標為無縫運輸建構以公共運輸（臺鐵、高鐵、公路客運、市區公車及高鐵接駁）為主的運輸服務網路。以高鐵及臺鐵等軌道運輸定型化時刻表為基準，搭配相互協調的公車及公路客運班表，以即時管道與方式，提供乘客確切的公路客運動態資訊以利接駁，使城際客運與在地客運能提供密合服務，使公共運輸「端到端」的接駁服務普及全島。無縫運輸維度包含以下幾項概念：

- 1.空間無縫：旅客能在可接受步行距離內搭乘公共運輸工具。
- 2.時間無縫：旅客能在可接受等待時間內搭乘公共運輸工具。
- 3.資訊無縫：旅客能迅速便利地取得所需交通資訊。
- 4.服務無縫：公共運輸服務品質符合旅客預期。

(二)整合方式：

- 1.機構的整合：將各種運輸系統之營運機構加以整合，以使公司運輸組織和營運重新調整，並從事各種聯合性整合服務，有運費聯盟、共同運輸、運輸聯盟、公司合併。
- 2.營運的整合：在一個單一路網系統，為避免車輛在相同的路線上行駛，而導致運輸資源的浪費。營運的整合主要內容有路線的整合、收費方式和票證的整合、時刻表的整合。
- 3.實體的整合：針對各種運輸系統之轉乘設備或設施等硬體作整合，其整合方式有：(1)轉運站之妥善設計。(2)停車轉乘設施之提供。(3)良好候車站之設計。(4)舒適步行設施之提供。(5)車輛及路線標誌之統一。(6)收費系統設備的整合。(7)服務資訊系統的整合。
- 4.車站旁設置汽、機車停車場，提供開車接送與停車轉乘（Kiss-Ride）的轉乘功能（Parking Ride）。
- 5.與捷運系統的轉乘。
- 6.與公車系統的轉乘。
- 7.與計程車的轉乘。

四、

【擬答】

(一)企業危機的定義：危機是指能夠潛在地給企業的聲譽或信用，造成負面影響的事件或活動。其可以分為兩種情況：失去控制和即將失去控制。

(二)危機的分類：企業的危機大體可以分為以下幾種：經營危機、制度危機、管理危機、安全危機和競爭危機。

1.經營危機：對運輸業來講，經營是企業內向性活動與外向性活動的統一，以營利為目的，以智力、經驗、財產手段進行的行為。

在現代社會，政治、經濟、文化、社會環境都發生了前所未有的變化，運輸業經營時刻面臨著危機，例如油價高漲、交通肇事頻繁。企業經營必須適應微觀環境與巨觀環境的雙重變化，才能在激烈的市場競爭中化解危機，立於不敗之地。

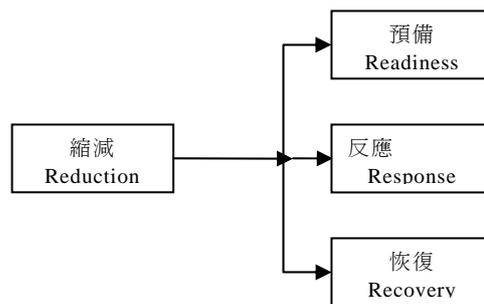
2.制度危機：運輸業制度是指企業的產權構成、組織方式和管理方式的體系和組合方式，使企業文化的主要內容之一。企業制度是實現企業目標的有力措施和手段。合理的企業制度，能夠保證企業活動的正常運轉、協

調領導、管理層和員工之間、以及本企業與其他企業之間的關係，調動各方的積極性和創造性，從而實現企業目標。相反，如果企業制度不合理，將會破壞企業的正常運轉，甚至嚴重削弱企業的市場競爭能力，導致企業經營失敗。

- 3.管理危機：運輸業管理活動，不再是單純的微觀企業行為，還涉及到社會倫理道德以及生態環境保護問題。在人道主義、民本主義、自由主義思潮日益盛行的社會經濟體系中，企業管理面臨著前所未有的壓力與危機。
- 4.安全危機：管理安全主要涉及到運輸業發生肇事、經營安全、技術安全、資金安全、市場安全等多個方面。
- 5.競爭危機：競爭危機主要表現在知識技術的競爭、人才的競爭、信息佔用與處理能力的競爭、企業預測與決策能力的競爭和應付危機能力的競爭，例如航空業正面臨低價航空的競爭。

(三)運輸業的危機因應策略：

運輸業為公共服務業，其營運之進入與退出，均受到政府的管制，故其危機的因應策略可以美國危機管理專家危機管理大師羅伯特·希斯（Robrt Heath）在《危機管理》一書中率先提出危機管理 4R 模式，即：縮減力（Reduction）、預備力（Readiness）、反應力（Response）、恢復力（Recovery）四個階段來因應。



企業管理者需要主動將危機工作任務按 4R 模式劃分為四類——減少危機情境的攻擊力和影響力，使企業做好處理危機情況的準備，盡力應對已發生的危機，以及從中恢復。

(四) 4R 危機管理理論的內容

- 1.縮減力：危機縮減管理是危機管理的核心內容。對於任何有效的危機管理而言，危機縮減管理是其核心內容。因為降低風險，避免浪費時間，攤薄不善的資源管理，可以大大縮減危機的發生及衝擊力。就縮減危機管理策略，主要從環境、結構、系統和人員幾個方面去著手。
- 2.預備力：預警和監視系統在危機管理中是一個整體。它們監視一個特定的環境，從而對每個細節的不良變化都會有所反應，並發出信號給其他系統或者負責人。
- 3.反應力：即強調在危機已經來臨的時候，企業應該做出什麼樣的反應，以策略性地解決危機？危機反應管理所涵蓋的範圍極為廣泛，如危機的溝通、媒體管理、決策的制定、與利益相關者進行溝通等，都屬於危機反應管理的範疇。
- 4.恢復力：一是指在危機發生並得到控制後著手後續形象恢復和提升；二是指在危機管理結束後的總結階段，為今後的危機管理提供經驗和支持，避免重蹈歷史覆轍。