

## 一、是非題

- ( X ) 1、整房時發現貴重遺留物之處理，避免遺失先自行保管。
- ( X ) 2、客房清潔應盡量於上午 8 點，客戶還在睡覺時敲門清潔。
- ( X ) 3、客人退房後，冰箱內的食物沒有吃完，為了惜福可以帶回家享用。
- ( 0 ) 4、協助維持大門口之交通秩序的稱為門衛。
- ( 0 ) 5、服務中心主要負責執行晨間喚醒( Morning Call)的任務。
- ( 0 ) 6、旅館所提供的無形產品就是服務。
- ( X ) 7、大樓紗窗清潔為了求方便，直接拿水管沖洗刷就可以，快速省時。
- ( X ) 8、醫院、百貨公司、廁所大面積拖地時，直接濕拖即可，不用收乾。
- ( X ) 9、家庭使用的洗碗精，屬於酸性，所以清潔的效果才會好。。
- ( X ) 10、清潔服務過程中，客戶需要請您帶 30 分鐘的託育照顧工作，並按時支付費用。
- ( 0 ) 11、大樓清潔時，地面的天然石材表面，不可碰到酸性清潔劑。
- ( X ) 12、居家清潔家事員進行清潔時，可以隨時接電話與聽音樂，增加工作效率。
- ( X ) 13、清潔窗戶時，客戶位於 13 樓高樓層，要求爬窗到窗外玻璃擦乾淨。
- ( X ) 14、廚房油污使用酸性清潔劑。
- ( 0 ) 15、廁所水垢使用酸性清潔劑。
- ( 0 ) 16、操作工具時，需要注意身體姿勢同時也要注意周遭的環境安全。
- ( 0 ) 17、酸性及鹼性清潔劑在使用中，不可以混合使用，易產生危害身體的有毒氣體。
- ( 0 ) 18、每日工作結束之後，應檢查是否有遺漏工具，補齊全後交接下一位同仁。
- ( 0 ) 19、使用強鹼、強酸的清潔劑，需要在通風並配戴專業的手套，才可進行清潔。
- ( X ) 20、燈管破裂，可以直接使用吸塵器，吸取碎玻璃比較安全。。
- ( 0 ) 21、酸鹼值表示 7 為中性。
- ( 0 ) 22、清潔劑的使用，需要判斷不同材質及污垢，挑選正確的才有效。
- ( 0 ) 23、成為一位優良的家事服務員應具備有醫院的體檢合格報告。
- ( X ) 24、小明為了要擦高處玻璃，直接拿塑膠椅站立就可以擦除，並使用一濕一乾技法。
- ( X ) 25、醫院使用過後的口罩及拋棄式手套，收好後，下次繼續使用。

## 二、選擇題

- ( 2 ) 1、維持並提升美好的住宿環境之管理工作，稱為？(1)安全管理 (2)房務管理 (3)財務管理 (4)客務管理。
- ( 1 ) 2、拭檯燈座及燈罩時，應順便檢查哪一項用品是否正常？(1)燈泡 (2)電冰箱 (3)電視 (4)冷氣。
- ( 1 ) 3、依據法規，客房內何者應為防焰材料？(1)窗簾(2)毛巾(3)床單(4)毛毯。
- ( 2 ) 4、房客告知總機聞到煙味時，值機員應先通知？(1)業務部(2)房務部(3)財務部(4)人事部
- ( 1 ) 5、客房清潔人員發現已遷出旅客遺忘物品時，應立刻 (1)暫放服務台保管(2)交給警察局 (3)紀錄並交房務部處理 (4)捐給員工福利委員會。
- ( 3 ) 6、玻璃上的手印使用清潔劑？(1)清水(2)鹽酸 (3)玻璃清潔劑(4)以上皆是。
- ( 2 ) 7、地毯的保養必須每天至少要用何種用具清理呢 (1)除毛器(2)吸塵器(3)捕鼠器 (4)吹葉機。
- ( 3 ) 8、一般冷氣迴風口濾網，約多久會作更換？(1)一個月(2)二個月 (3)三個月 (4)半年。

- ( 4 ) 9、客房樓層的緊急逃生門應(1)保持開啟通風 (2)上鎖以避免意外 (3)開啟放標示禁止通行 (4)保持關閉但不上鎖。
- ( 3 ) 10、下列何者不適合用酒精作清潔? (1)電話話筒 (2)房門把手 (3)迎賓水果 (4)門鈴。
- ( 2 ) 11、旅館客房內床鋪加裝滾輪的主要用途是 (1)舒適性 (2)方便床鋪整理 (3)美觀 (4)習慣性。
- ( 2 ) 12、直接鋪在上床墊上，以避免弄髒床墊的是何種備品? (1)床單 (2)保潔墊 (3)毛毯 (4)床裙。
- ( 1 ) 13、旅館客房內的逃生指示圖，一般懸掛於何處?(1)客房門後 (2)床頭櫃上方 (3)浴室門後 (4)電視機上方。
- ( 1 ) 14、單人房內一般設置 (1)一張床 (2)一張三人床 (3)榻榻米 (4)一張雙人床。
- ( 2 ) 15、發生停電時飯店工作人員應逐一通知住客並給予 (1)現金 (2)手電筒 (3)行動電源 (4)光明燈。
- ( 2 ) 16、房務人員擦拭玻璃器皿時應使用何種布巾? (1)菜瓜布 (2)專用布巾 (3)舊床單 (4)房客使用過的毛巾
- ( 4 ) 17、浴缸是屬於下列那一種物品?(1)客房備品 (2)布巾類備品(3)浴室備品(4)浴室設備
- ( 3 ) 18、房務工作人員要進入客房之前，在按門鈴及輕敲房門未獲回應後，開啟房門隙縫向房內輕喊下列那一句話? (1) How may I help you (2) Anybody home (3) House keeping (4) Bell service。
- ( 4 ) 19、觀光旅館填寫旅客登記表，辦理住宿登記手續，下列那一項身分證明不適用 (1) 身分證 (2) 護照 (3) 駕照 (4) 員工證
- ( 3 ) 20、旅館內的那一個區域，不屬於公共清潔維護之作業範圍? (1)樓梯和樓梯間 (2)客用電梯 (3)餐廳吧檯工作區 (4)大廳洗手間。
- ( 3 ) 21、Youth Hostel 是指? (1)日租套房 (2)汽車旅館 (3)青年旅舍 (4)休閒旅館。
- ( 1 ) 22、「Villa」是指? (1)別墅 (2)套房 (3)單人房 (4)沙發床房。
- ( 3 ) 23、「Room Service」是指? (1)行李服務 (2)夜床服務 (3)客房餐飲服務 (4)櫃檯服務。
- ( 2 ) 24、清潔施工完後，清潔器材與機器設備保養?(1)不需要清洗保養 (2)用完每種工具及機器設備要清洗乾淨 (3)再買一組新的機具 (4)直接放入倉庫
- ( 3 ) 25、家務處理不包括下列哪一項工作?(1)廚房清潔(2)整理儲藏室(3)準備餐食 (4)清潔浴室