

國立臺北商業技術學院附設專科進修學校九十九學年度招生入學考試

管理實務個案分析試題

請填准考證號碼

--	--	--	--	--

注意事項：請用藍（黑）原子筆於答案卷上作答，答案卷上不得書寫個人的准考證號碼、姓名，或者與答案無關的文字符號等，否則成績以零分計算。

正當全國人民在分享，來自台東菜販陳樹菊女士，獲選為富比士雜誌 2010 年亞洲「慈善英雄」、以及時代雜誌 2010 年全球百大影響力人物榮耀之時。全國知名連鎖的超商 A 公司，於 5/6 也公布了四月份平均單日捐款達 436,668 元，較去年同期成長了 30%；這筆款項可以支持大約 12 位獨居老人 365 天的送餐服務、並可讓 5 位重度脊髓損傷傷友，接受生活訓練服務。陳樹菊女士的行善事蹟，喚起了民眾的愛心、並樂意於從事小額的愛心捐款。

A 超商的區顧問張大華，最近也檢視了各門市愛心捐款的狀況，發現其中 A-5 門市的捐款不增反減，與其他店完全不同；這家店位於台北市精華地區，鄰近多是辦公大樓和學校，不應該會有這種現象。張顧問為了要把此異常現象釐清，於是選擇在某天，找了一位督察來扮演顧客，並在消費後捐出一筆所設計好的金額，對門市進行測試，以瞭解職員是否有確實的清點捐款金額、並輸入電腦，傳回總公司的財務部門。經過這番的測試後，真的發現 A-5 門市並沒有正確回報金額，也就是說有人 A 了這筆善款！

由於這是一家加盟的超商，於是區顧問張大華立即通知了店長，並調查當天值班的員工；很快的就找出了真相。

職員小明和小平同是這家超商的店員，某天，門市的營運要結束前，小平準備清點募款箱內的金額時，卻被小明無意間發現，他的好友小平竟把募款箱內的金額放入了工作服的口袋。當時小明為了不破壞彼此間的友誼下，決定用暗示性的語氣來提醒他別犯下錯誤，而未將情況及時反應給店長知悉。但小平卻不顧朋友的善意提醒，依然多次把募款箱內的金額挪為己用。

門市的營運是三班制，每班是有兩位職員同時上班，在早班結束與晚班交班時，會清點一天營運所募款到的金額，並輸入電腦回報給總公司的財務部門做統計的工作。在詳細追查當班的職員後，小平把募款金額挪為己用的行為終於被揭穿，而他所受到的處罰是終身無法再進入該超商工作。也因為這件事的發生有可能會損害到 A 超商公司長遠以來，所努力建立在每位消費者心中的良好企業形象，於是 A-5 門市也被終止了加盟合約，從此無法再繼續合作！

問題：（每題各 25%）

1. 在陳樹菊女士善行的影響下，企業除了被動的小額捐款外，還有什麼途徑可以善盡企業的社會責任？
2. 如果你是小明，在發現朋友累犯偷竊時，你應該如何處理？
3. 公司在對於善款的處理流程上，你是否有改善的建議？
4. 你覺得公司在這個事件上的處理作為上，有何可議之處？