

臺灣金控 98 年新進人員甄試試題

甄選類別：稽核人員

*請填寫入場通知書編號：_____

科目一：國文與英文

注意：①本試卷為一張單面，共四大題(每大題配分 25 分)。

②限用藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答；並請從答案卷內第一頁開始書寫，否則該科酌予扣分。所有題目不必抄題但須標示題號。

③本項測驗禁止使用電子計算機。

④答案卷務必繳回，否則該科以零分計算。

題目一：(公文寫作)

邇來有歹徒冒用臺灣銀行行員名義，通知民眾至臺灣銀行各分行辦理國外匯入款結匯手續，來電顯示確為臺灣銀行電話號碼，該電話顯係經歹徒竄改，於爭取民眾信任後，再誘使其至提款機轉出款項，進行詐騙技倆。

請依以上資料，試擬一函稿，以臺灣銀行股份有限公司總行名義發文給各分行：應提醒民眾注意防範歹徒冒用本行行員名義詐騙。

題目二：(公文寫作)

臺灣銀行為提升服務品質，深化服務績效，擬於各營業單位配合內部動線，設置「營業廳服務員」，以主動問候之態度，提供營業廳動態服務，俾主動引導客戶至所欲洽辦業務之櫃台或解答諮詢服務，讓客戶有賓至如歸之感。並參考優質服務大師洪秀鑾老師所著「卓越服務」與「優質服務」及東吳大學副教授林陽助博士所著「服務行銷」等大作之精髓，輔以顧客申訴或建議等數十則個案彙編而成「臺灣銀行提升服務態度參考手冊」，提供同仁參考，俾提升全行整體服務品質。

請依以上資料，試擬一函稿，以臺灣銀行股份有限公司總行名義發文給各分行：請設置「營業廳服務員」，以主動問候之態度，提供營業廳動態服務。另檢附「臺灣銀行提升服務態度參考手冊」，提供同仁參考，俾提升全行整體服務品質。

題目三：(短文中譯英)

社交網站的矛盾在於信任是網站成長的命脈，卻也可能同時阻礙了其獲利來源。最近著名的社交網站「臉書」(Facebook)公司捲入一連串受到高度批評的爭議，因為它在使用者未同意下便任由該網站負責廣告的新系統「燈塔」(Beacon)進行鎖定目標式廣告。在許多「臉書」使用者不滿抗議後，許多人開始討論「臉書」應該擁有哪些使用者資訊，並建立新的隱私條款。隨著該網站推出更多的功能，類似的爭議應該會越來越多；因此，「臉書」公司已持續擴大網站隱私權設定來安撫使用者的憂慮。

題目四：(短文英譯中)

Whether GM's woes will favor Asian automakers in the longer term is much harder to gauge. Sure, in the U.S. market the likes of Toyota and Hyundai, with new models and relatively healthy finances, are well positioned to benefit as GM follows Chrysler into the bankruptcy courts. In Hyundai's case, that's already happening. The Korean automaker and its small-car arm, Kia, increased U.S. market share to a record 7.5% in the first quarter of this year, up from 5.1% at the end of 2008. Toyota, like its archrival Honda, is hoping new hybrids, starting with the launch of the new Prius this month, will pep up battered sales in the U.S.

But GM's problems also throw up plenty of risks as the U.S market, still the world's largest, enters an unprecedented period of reorganization. Analysts say that bankruptcy at two of the Detroit Three will have Asian auto executives worrying about everything from the financial health of suppliers to the wider impact on the economy and fears over a backlash against import brands. Further into the future, there will be additional concerns that a leaner, more competitive GM underpinned by a stronger lineup of cars may prove a more formidable rival than its ailing predecessor.