

臺銀證券 103 年營業員甄試試題

甄試類別【代碼】／職等：營業員【G0301】／六職等

普通科目：國文及英文

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卷、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
②本試卷為一張單面，國文考【2 題公文(簽、函各 1 題)，每題配分為 20 分】、英文考【2 題翻譯題(中翻英、英翻中各 1 題)，每題配分為 30 分】。
③非選擇題限用藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採**橫式**作答，**不必抄題但須標示題號**，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。
④**本項測驗僅得使用簡易型電子計算器**(不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該節扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑤**答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。**

◎請勿於答案卷書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。

題目一：公文(簽)【20 分】

臺銀綜合證券股份有限公司依行政院 00 年 00 月 00 日院授研展字第 00000000000 號函頒「政府服務創新精進方案」，由管理部規劃研擬「臺銀綜合證券股份有限公司 00 年度提升服務品質執行計畫」，俾能經由「專業」、「效能」及「關懷」兼顧之服務措施，達成提升服務品質之目標。該執行計畫要項包括：提升優質便民服務、考量客戶接洽業務便利性及實用性、每年對客戶進行滿意度調查、提供創新之行動化服務、擴展線上申辦服務項目、每天以電子郵件告知客戶交易明細及交割金額等措施，分別由各分公司、經紀部與各經紀業務單位、管理部資訊科確實執行，再搭配上下半年為民服務考核之優缺點進行改善。

試代臺銀綜合證券股份有限公司管理部周人和撰寫一篇「簽」：為擬具「臺銀綜合證券股份有限公司 00 年度提升服務品質執行計畫」草案，並就相關事宜(含依據、旨意、執行計畫要項、執行單位、考核方式等)，簽請總經理核示。

題目二：公文(函)【20 分】

臺銀綜合證券股份有限公司依 00 年 00 月 00 日第○次○○會議決議，為一本「客戶需求優先」之宗旨，提升服務流程便捷性，自本(103)年○月○日開始實施全功能櫃台，客戶臨櫃辦理開戶、集保及信用交易業務一站完成；並為方便客戶利用午休時間洽公，各分公司務必選派業務嫻熟同仁擔任第一線櫃檯服務人員，於午休時段輪流值勤，服務客戶辦理各項業務。

請參考以上資料，試代業務承辦人朱力守擬臺銀綜合證券股份有限公司致各分公司函：為提升服務品質，自本(103)年○月○日開始實施全功能櫃台，並於午休時段選派同仁值勤，服務客戶辦理各項業務。

題目三：翻譯題(中翻英)【30 分】

現代人似乎過著越來越忙碌的生活方式，許多台灣人每週的平均工時是 50 小時；此外，很多人每天要花兩三個小時通勤上下班。由於時間都花在工作、吃飯、睡覺、和照顧家庭，就沒甚麼時間可做休閒活動了。

題目四：翻譯題(英翻中)【30 分】

Whether local or global, private or professional, many communities rely on both oral and written forms of communication. But what carries greater weight: a piece of paper, a signature, someone's word, or a symbolic handshake? As cultures vary immensely, so do their preferred modes of communication.