

115年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及
115年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

考試別：身心障礙人員考試

等別：三等考試

類科：資訊處理

科目：資訊管理

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。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、假設你是「A 旅遊公司」新上任的數位行銷與社群經營總監。面對現今國內外旅遊市場的激烈競爭，以及旅客獲取資訊管道的碎片化，A 旅遊公司需要全面升級其社群媒體（如 Facebook、Instagram、Threads、YouTube、LINE 官方帳號等）的經營。身為 A 旅遊公司的社群媒體經營者，你會如何規劃並落實整體的社群經營策略？請試著為該公司擬一份「社群經營企劃與行動方案」。在你的論述中，儘量涵蓋並分析至少下列 5 個關鍵面向：

（25 分）

1. 目標受眾與平台差異化定位
2. 內容策略（Content Strategy）與創意發想
3. 跨界合作與資源整合
4. 數據驅動與成效評估（KPIs）
5. 公關危機與負評管理

二、為了強化資安防護，配合國家資通安全發展方案，你所在的地政機關即將全面導入 ISMS（Information Security Management System，資訊安全管理系統，如 ISO 27001 認證）。

你需要撰寫一份「ISMS 導入內部說明會簡報」在機關的局務會議上，向所有非技術背景的同儕（包含第一線櫃檯人員、測量員、登記課審查人員等）進行一場 15 分鐘的說明。

請擬出一份有關這次說明的大綱簡要，具體向同儕說明至少下列 4 個內容：

（25 分）

1. 地政機關的資料為何是駭客與詐騙集團眼中的「肥肉」？
2. 什麼是 ISMS？
3. 機關導入 ISMS 對「同儕自身」有什麼好處？
4. ISMS 導入後，同儕的日常工作會面臨那些具體的改變？

三、「1999 市民熱線」是各縣市政府為民服務的第一線，每天湧入成千上萬通的電話。假設你目前是某縣市政府「1999 話務中心」的資訊與系統管理者。為了減輕話務人員的負擔並提供 24 小時不間斷的服務，市長下令要在明年推出新一代的「1999 AI 語音/文字智慧客服系統」。

你手邊擁有過去 5 年來累積的龐大資料，包含：

- 數百萬筆的雙向通話錄音檔 (Audio Files)
- 話務員在通話後隨手記錄的文字工單與摘要 (Text Logs，通常充滿錯字、縮寫與非標準用語)。

請撰寫一份「1999 歷史資料清洗與預處理 (Data Cleaning & Preprocessing) 專案企劃書」。向長官說明，你將如何把這堆混亂的「資料泥沼」，提煉成高品質、可以直接用來訓練或建置 AI 客服系統的「數據」。請至少針對下列 5 個關鍵步驟，具體說明如何執行：(25 分)

1. 語音轉換與語者分離
2. 個資抹除與去識別化
3. 雜訊過濾與無效資料剔除
4. 歷史糾錯與時效性清洗
5. 資料結構化與 Q&A 知識萃取

四、在過去的十年間，SaaS (Software as a Service，軟體即服務) 被視為科技業最穩健且具高成長性的商業模式。然而，近年來，全球許多知名的 SaaS 公司不僅股價經歷了大幅度的修正，更頻繁傳出縮編與大規模裁員的消息。假設你是某知名科技智庫的產業分析師，請運用你的資訊專業，分析探討造成近期國外 SaaS 公司股價大跌與大幅裁員的可能原因。(25 分)