

112 年公務人員普通考試試題

類 科：資訊處理

科 目：資訊管理與資通安全概要

甲、申論題部分：

一、請分析 ChatGPT 在顧客關係管理中 (CRM) 的應用與影響。(10 分)

【解題關鍵】

《考題難易》：★★

《破題關鍵》生成式 AI 概念題，了解 ChatGPT 與 CRM 意義即可解答。

《命中特區》：AF26 資訊管理講義 P5-9 搭配 ChatGPT 補充講義完全命中。

【擬答】

ChatGPT 是一款聊天機器人程式，它使用基於 GPT-3.5、GPT-4 架構的大型語言模型並以強化學習訓練。ChatGPT 可以流暢地回應各式問題、求解數學方程式、寫作文章（基礎學術文章、文學文本、電影劇本等）、檢查和調整程式碼、翻譯語言、文本摘要和關鍵字檢測、解釋事情（包含解釋一段程式碼的功用）等。在顧客關係管理中，ChatGPT 可以幫助企業與客戶進行更好的溝通，提高客戶滿意度。例如，ChatGPT 可以自動回答客戶的問題，幫助客戶解決問題，減少客戶等待時間。此外，ChatGPT 還可以根據客戶的需求提供相關產品或服務的信息，幫助企業更好地了解客戶需求，提高銷售量。

二、請在手搖飲料產業中選擇一家手搖飲料企業，進行波特 (Porter) 競爭五力分析。(20 分)

【解題關鍵】

《考題難易》：★★

《破題關鍵》競爭分析應用題，了解五力分析模式即可解答。

《命中特區》：AF26 資訊管理講義 P1-26 完全命中。

【擬答】

- (一)同業競爭對手的威脅：清心福全手搖飲料企業在手搖飲料市場面臨競爭對手的威脅。競爭對手可以包括其他知名的手搖飲料品牌，如 Coco、50 嵐等，以及其他類型的飲料業者。競爭對手之間的激烈競爭可能導致市場份額的損失和價格競爭的加劇。
 - (二)潛在新進業者的威脅：手搖飲料市場對新進業者的進入相對容易。新進業者可能利用低進入門檻、獨特的產品特色或創新的行銷策略來吸引消費者。對於清心福全手搖飲料企業來說，新進業者的威脅意味著他們需要持續創新和改進，以保持市場競爭力。
 - (三)供應商的議價能力：清心福全手搖飲料企業需要與供應商（如茶葉供應商、飲料材料供應商等）進行交易和協商。供應商的議價能力可能取決於市場上供應商的數量和特定材料的供應情況。如果供應商集中度高或某些關鍵材料供應緊張，供應商可能有較強的議價能力，對清心福全手搖飲料企業施加壓力。
 - (四)顧客的議價能力：顧客對於手搖飲料的選擇性較高，擁有一定的議價能力。如果顧客對清心福全手搖飲料的品質、價格或服務不滿意，他們有可能轉向競爭對手的產品。這就要求清心福全手搖飲料企業提供高品質的產品、合理的價格和優質的客戶服務，以保持顧客的忠誠度。
 - (五)替代品的威脅：手搖飲料市場存在著各種替代品，例如咖啡、茶包、果汁等。這些替代品具有不同的價格、風味和消費體驗，可以滿足不同顧客的需求。如果替代品的價格和品質優勢高於清心福全手搖飲料企業的產品，顧客可能轉向替代品，對企業造成壓力。
- 綜合以上五個力量，清心福全手搖飲料企業需要密切關注競爭對手的動態、不斷提高產品的

公職王歷屆試題 (112 普考)

差異化和創新能力，維護良好的供應鏈關係，提供優質的產品和服務，以及持續了解和滿足顧客需求，以在競爭激烈的手搖飲料市場中保持競爭力。

三、請闡述企業如何運用雲端技術？(20分)

【解題關鍵】

《考題難易》：★★★★

《破題關鍵》：資訊技術運用題，了解雲端技術應用即可解答。

《命中特區》：AF26 資訊管理講義 P3-9~11 完全命中。

【擬答】

企業可以運用雲端技術來提高效能、降低成本、增強彈性和可擴展性，並實現更智能化和協同的業務應用。這些技術提供了更高的數據安全性、更好的運算資源管理和更便利的遠程工作環境，有助於企業在競爭激烈的市場中保持競爭力並實現可持續發展：

(一)儲存和資料管理：企業可以將數據儲存在雲端服務提供商的伺服器上，這樣可以節省實體儲存空間並提供更好的數據安全性。透過雲端儲存，企業可以方便地存取和分享文件，並進行自動化的備份和恢復操作，以確保數據的可靠性和可用性。

(二)虛擬化和伺服器運營：企業可以使用雲端技術來虛擬化其伺服器基礎架構，將應用程序和資源運行在虛擬機器中。這樣可以提高硬體資源的利用率，減少硬體設備的需求，降低成本。同時，企業可以靈活地調整和擴展伺服器能力，根據需求增加或減少運算資源。

(三)彈性和可擴展性：雲端技術提供彈性和可擴展性，使企業能夠根據實際需求來調整運算資源和服務的使用量。這意味著企業可以根據業務需求快速擴展或縮小運算能力，而不需要投資大量的硬體設備和基礎架構。這使得企業能夠更靈活地應對業務的變化和需求波動。

(四)數據分析和人工智慧：企業可以利用雲端技術來進行大數據分析和人工智慧應用。雲端平台提供強大的計算和儲存能力，使企業能夠處理和分析大量的數據。同時，雲端還提供了各種人工智慧工具和服務，如機器學習、語音識別和影像處理，以幫助企業實現更智能化的業務應用和服務。

(五)協作和遠程工作：雲端技術提供了協作和遠程工作的解決方案。企業可以使用雲端協作工具，如文件共享平台、項目管理工具和即時通訊軟體，來促進團隊協作和遠程工作。這使得企業能夠實現跨地域和跨部門的協同工作，提高工作效率和彈性。

四、請回答下列各機關根據資通安全管理法施行細則委外辦理資通系統之相關問題：

(一)請舉出受託者環境、人員與複委託相關要求的條文。(12分)

(二)請舉出客製化資通系統開發、受託者/委託機關知悉資通安全事件與委託關係終止相關要求的條文。(8分)

【解題關鍵】

《考題難易》：★★★★

《破題關鍵》：資通安全法規題，背誦資通安全管理法施行細則始可解答。

《命中特區》：本題需要背誦資通安全管理法施行細則相關條文。

【擬答】

(一)依據資通安全管理法施行細則第四條第1款的一~三，有關受託者環境、人員與複委託相關要求的條文如下：

一、受託者辦理受託業務之相關程序及環境，應具備完善之資通安全管理措施或通過第三方驗證。

二、受託者應配置充足且經適當之資格訓練、擁有資通安全專業證照或具有類似業務經驗

之資通安全專業人員。

三、受託者辦理受託業務得否複委託、得複委託之範圍與對象，及複委託之受託者應具備之資通安全維護措施。

(二)依據資通安全管理法施行細則第四條第1款的六、七、九，客製化資通系統開發、受託者/委託機關知悉資通安全事件與委託關係終止相關要求的條文如下：

六、受託者執行受託業務，違反資通安全相關法令或知悉資通安全事件時，應立即通知委託機關及採行之補救措施。

七、委託關係終止或解除時，應確認受託者返還、移交、刪除或銷毀履行契約而持有之資料。

九、委託機關應定期或於知悉受託者發生可能影響受託業務之資通安全事件時，以稽核或其他適當方式確認受託業務之執行情形。



志光保成學儒

我連過3榜!

>>> 跟著老師上課的進度走
很快地就可以把所有內容讀熟，順利上榜!

<電子學>一開始的基本觀念建立都是跟老師的課開始，將老師提供的筆記多次反覆的來抄寫背誦，基本上就有機會對大部份考題略懂。

<基本電學>及<電子學>筆記就照著老師板書寫的抄寫下來，熟讀筆記內容，接著就是不停地算題目，課本、題庫班的題目算熟，考試時會用到的觀念基本都在筆記以及題庫班中。

洪○銓

2狀元 & 1榜眼

111年高考電子工程 全國狀元
111年鐵路特考高員級電子工程 全國狀元
109年普考電子工程 全國榜眼、應屆考取

五、請回答下列網路安全的相關問題：（每小題 15 分，共 30 分）

(一)請說明變臉詐騙與常見手法。

(二)請說明深偽技術 (Deepfake) 與核身 (核對身分) 注意事項。

【解題關鍵】

《考題難易》：★★

《破題關鍵》：資通安全應用題，了解生成式變臉與深偽技術即可解答。

《命中特區》：資訊管理生成式 AI 補充講義命中。

【擬答】

(一)變臉詐騙是指利用人工智慧和深度學習技術來創造虛擬的、看起來極為逼真的視覺和音頻內容，並用於欺騙和誤導他人。其中一個常見的變臉詐騙手法是深度學習生成對抗網路 (GANs) 的應用，通過將一個人的臉學習到模型中，然後將其應用到其他人的影像上，使其看起來像是目標人物。其他常見的變臉詐騙手法包括：

1. 改變語音：將一個人的語音轉換成另一個人的聲音，以達到模仿和欺騙的效果。以普通民眾的臉部特徵，製作出假影片或假照片，並冒充該民眾進行詐騙。
2. 偽造視頻：創建虛假的視頻，讓人們相信某些事件發生，實際上並未發生。以名人、政治人物、企業家等公眾人物的臉部特徵，製作出假影片或假照片。

3.虛假的社交媒體帳戶：創建虛假的社交媒體帳戶，冒充他人身份進行欺騙和詐騙活動。以普通民眾的臉部特徵，製作出假影片或假照片，並冒充該民眾進行不當行為。

(二)深偽技術 (Deepfake) 與核身 (核對身分) 注意事項：深偽技術是一種使用人工智慧技術創作虛假的視頻、圖像或聲音的技術。這種技術可能被濫用於創造虛假的資訊，破壞信任和隱私。在面對深偽技術和核身 (核對身分) 時，有幾點注意事項：

- 1.提高警覺：對於任何看似可疑或不尋常的視頻、圖像或聲音，應該保持警覺並進行仔細的驗證和核對。
- 2.多角度驗證：當面臨重要的身份核對或信息驗證時，應該使用多種不同的方法和資料來進行確認，例如使用多種渠道和可靠的資訊來源。
- 3.加強教育和訓練：提高公眾對深偽技術的認識，教育人們辨識和應對這類技術可能帶來的風險和影響。
- 4.技術防護：發展和應用相應的技術工具和解決方案來檢測和對抗深偽技術，例如使用視覺和聲音辨識技術來檢測和驗證數據的真實性。



志光 保成 學儒 陪你

站上工科巔峰

電力工程
電子工程

機械工程
資訊處理

<p>【全國狀元】 111 高 考 電子工程 洪○銓</p> <p>【全國榜眼】 111 普 考 資訊處理 羅○昌</p> <p>【台北市榜眼】 111 地特三等 電子工程 郭○瑞</p> <p>【台北市榜眼】 111 地特四等 電力工程 張○境</p> <p>【金門縣榜眼】 111 地特三等 資訊處理 李○杰</p> <p>【台北市探花】 111 地特四等 電子工程 楊○榮</p> <p>【高雄市探花】 111 地特四等 電子工程 何○宇</p> <p>【全國第五】 112 初 等 考 電子工程 陳○豪</p>	<p>【台北市第五】 111 地特三等 電子工程 薛○文</p> <p>【全國第七】 111 普 考 電子工程 卓○倫</p> <p>【全國第八】 111 高 考 機械工程 江○禾</p> <p>【全國第八】 111 普 考 電力工程 陳○璋</p> <p>【全國第八】 111 普 考 電子工程 李○穎</p> <p>【台北市第八】 111 地特四等 資訊處理 吳○進</p> <p>【全國第九】 111 普 考 機械工程 施○佑</p>
---	---

各類考試優秀考取

高考電力工程 丁○翔; 高考電力工程 陳○璋; 普考電力工程 梁○豐; 普考機械工程 金○瑋; 高考資訊處理 陳○廷; 普考資訊處理 吳○翰; 普 考 資訊處理 褚○華
 高考電力工程 王○富; 高考電力工程 曾○倫; 高考電子工程 王○楷; 高考資訊處理 于 ○; 高考資訊處理 陳○明; 普考資訊處理 李○庭; 普 考 資訊處理 劉○廷
 高考電力工程 吳○哲; 高考電力工程 葛○宇; 高考電子工程 卓○倫; 高考資訊處理 李○庭; 高考資訊處理 曾○理; 普考資訊處理 張○偉; 普 考 資訊處理 劉○銘
 高考電力工程 吳○璿; 高考電力工程 蔡○屏; 高考電子工程 莊○雲; 高考資訊處理 胡○紘; 高考資訊處理 黃○迪; 普考資訊處理 張○慧; 普 考 資訊處理 鄭○然
 高考電力工程 吳○顯; 高考電力工程 蔡○鎮; 普考電子工程 馮○恩; 高考資訊處理 張○偉; 高考資訊處理 廖○中; 普考資訊處理 陳○明; 普 考 資訊處理 賴○全
 高考電力工程 李○源; 高考電力工程 鄧○駿; 普考電子工程 蔣○霖; 高考資訊處理 許○傑; 高考資訊處理 劉○廷; 普考資訊處理 陳○堂; 地特三等 資訊處理 龍○穎
 高考電力工程 席○棠; 普考電力工程 吳○哲; 高考機械工程 黃○榮; 高考資訊處理 郭○哲; 高考資訊處理 賴○全; 普考資訊處理 曾○理; 初 等 考 電子工程 楊○榮
 高考電力工程 梁○豐; 普考電力工程 吳○璿; 普考機械工程 江○禾; 高考資訊處理 郭○楷; 高考資訊處理 羅○昌; 普考資訊處理 黃○迪; 初 等 考 電子工程 楊○文

版面有限 無法一一刊登