

臺灣土地銀行 106 年度一般金融人員及專業人員甄試試題

甄試類組【代碼】：五職等-法務人員（一）【L4505】

科目一：國文及英文

*入場通知書編號：_____

注意：①作答前先檢查答案卡（卷），測驗入場通知書編號、座位標籤號碼、甄試類別、需才地區等是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡（卷）作答者，不予計分。
②本試卷為一張雙面，國文考【公文寫作 2 題，每題配分 25 分】、英文考【四選一單選選擇題 25 題，每題配分 2 分】，總計 100 分。
③選擇題限以 2B 鉛筆於答案卡上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
④非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請依標題指示之題號於各題指定作答區內作答。
⑤請勿於答案卡（卷）上書寫姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
⑥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、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能)，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。
⑦答案卡（卷）務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

◎請勿於答案卡（卷）上書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。

壹、國文【每題配分 25 分】

第一題：公文寫作（簽）

臺灣土地銀行於 106 年 00 月 00 日第○次專案會議決議：為提供全方位優質服務，擬於已發布「○○年度提升服務執行計畫」中，增列「減除客戶申辦案件所需書表謄本」條文，並擬具「具體作法」，其要點如下：

- 一、配合內政部實施「新式戶口名簿」，各營業單位得於內政部戶政司全球資訊網查驗客戶所持戶口名簿是否為最新資料，以採用新式戶口名簿取代紙本戶籍謄本。
- 二、提升電子戶籍謄本之使用率，達成簡政便民效益。各營業單位得透過跑馬燈等設備以協助向民眾加強溝通說明使用電子戶口謄本。
- 三、戶口名簿及戶籍謄本非屬申辦個人貸款必要文件，各營業單位不宜強制徵提造成借款人不便。
- 四、為減輕民眾申辦檢附資料負擔，本行「徵授信作業管理系統」設置「地政查詢子系統」，供民眾申請借款時，得由本行透過上開地政查詢系統請領所需不動產登記簿謄本附卷。
- 五、其餘詳見「增修○○年度提升服務執行計畫」中，「減除客戶申辦案件所需書表謄本」條文。

請參考以上資料，試代臺灣土地銀行總行○○部專員余木同撰擬為推動「減除客戶申辦案件所需書表謄本」相關事宜（含緣由、具體作法），簽請總經理核示。【25 分】

第二題：公文寫作（函）

臺灣土地銀行為提供各營業單位優質便利之環境，對於營業場所之裝修均依內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」等相關法令規定，例如設置身心障礙者盥洗室、斜坡道、無障礙停車位等設施。而在營業廳內除裝設「愛心鈴」，並設有「貼心服務專櫃」，友善服務身心障礙、年長者等客戶。而且安排「服務專員」，著服務專員背心，供民眾諮詢，並留意櫃檯動態，主動引導客戶，協助解決疑難。同時各營業單位皆提供免費 WiFi 無線上網，並有免費充電站，藉此向社會大眾傳達「貼心服務」及「取之於社會，用之於社會」之企業形象。至於主管人員則隨時訪查客戶意見，針對缺失，確實檢討改進；並統計遭投訴電話件數，惕勵員工經常維護服務品質。餘則詳見「臺灣土地銀行金融友善服務措施」。

請參考以上資料，試代業務承辦專員林安佳撰擬臺灣土地銀行總行致函各分行，切實依據「臺灣土地銀行金融友善服務措施」辦理，且每季檢核及統計執行情形陳報總行核備。【25 分】

