



公職 高錄取時代

7/13前>>憑114高普考准考證
享上**榜紅利**

弱科健檢 加入【高點・高上生活圈】可免費預約



114
地特

- 【速攻班】網院/線上：特價**26,000**元起
雲端(兩年班)：特價**44,000**元起，舊生再優**2,000**元
- 【總複習班】網院：特價**2,000**元起、雲端：特價**3,500**元起
- 【申論寫作正解班】網院：特價**3,000**元起/科、雲端：特價 **6** 折起/科
- 【經典題庫班】網院：特價**2,500**元起/科、雲端：特價 **6** 折起/科

115
高普考

- 【全修班】面授/網院：高考**44,000**元起、普考**39,000**元起（舊生另有加碼優惠）
雲端：高考**49,000**元，普考**44,000**元
- 【考取班】高考：特價**65,000**元、普考：特價**55,000**元（限面授/網院）
- 【狂作題班】面授：特價**5,000**元起/科

單科加強
方案

- 【114年度】網院：定價 **5** 折起、雲端：定價 **6** 折起
- 【115年度】面授/網院：定價 **65** 折起、雲端：定價 **85** 折

眾多考生證實，不止「快速上榜」還要「好名次」

感謝高點老師帶領，高分贏向公職人生

黃○敏 轉職考取

(高科大會資系畢)

113高考會計【探花】
普考會計【狀元】
關務特考四等關稅會計(英文)

可以參加**高普考經典題庫班**以及**IRT大會考**。題庫班會有大量題目加歷屆試題講解，對考前衝刺十分有效，IRT大會考則是模擬考試，題目有鑑別度，事後也會開解題講座，在考前參加可以增加臨場感。

用堅持突破備考難點，如願一試成狀元

林○安 應屆考取

(高大金管系畢)

113高考財稅【狀元】
普考財稅【TOP8】

考前的**總複習課**我建議如果時間允許盡量參加，民法老師會把近幾年的判決帶大家看過一次並點出這個時事中的民法概念，最後幫怕背法條的同學打隻強心針！

※以上優惠限商管/會計/資訊/地政類科，114/7/31前憑114高普考准考證方可享有，詳細優惠辦法速洽高點・高上考場攤位或各地分班！

【台北】台北市開封街一段2號8樓 02-2331-8268 【台南】台南市東區大學路西段53號4樓 06-237-7788
【台中】台中市東區大智路36號2樓 04-2229-8699 【高雄】高雄市新興區中山一路308號8樓 07-235-8996

各分班立案核准



《資訊管理》

一、您的一位好友是團爸/團媽，他每天的工作就是在自己營運的line群組裡面，推廣各色物美價廉的產品與接受群組裡親朋好友的訂單。最近有個資訊公司來拜訪，建議他可以導入該公司的雲端訂單管理系統。您的好友不了解導入這樣的系統可以帶來什麼樣的好處，請您試著用麥可・波特的「價值鏈(Value Chain)」模型，分析這套雲端訂單管理系統可能為您好友的團購事業帶來什麼影響？(25分)

試題評析	本題以團購經營導入雲端訂單管理系統為背景，結合波特價值鏈模型，考察考生是否能將資訊系統與企業營運環節做整合性分析。命題反映政府與企業推動數位轉型的趨勢，強調資訊系統不僅是工具，更是提升競爭優勢的關鍵。透過分析主要與支援活動，考生須具備系統性思考與實務應用能力。本題難度屬中等偏上，重點在理論與實務結合的深度與完整性，是高普考資訊管理常見且具代表性的題型。
考點命中	《高點・高上資訊管理講義》第一回，蕭老師編撰，頁124-125。

答：

在數位時代中，小型團購經營者(如題中之團爸/團媽)常仰賴即時通訊工具如 Line 處理訂單，但這樣的方式存在資訊散亂、重複輸入、無法追蹤庫存與出貨等問題。若導入雲端訂單管理系統(Cloud-based Order Management System)，不僅可強化作業流程，更可從價值鏈各環節提升整體競爭力。

(一)價值鏈模型簡述

波特提出的價值鏈模型(Value Chain Model)，將企業活動分為：

1.主要活動(Primary Activities)：

- 進料物流(Inbound Logistics)
- 營運作業(Operations)
- 出貨物流(Outbound Logistics)
- 行銷與銷售(Marketing & Sales)
- 售後服務(Service)

(二)支援活動(Support Activities)：

- 企業基礎設施(Firm Infrastructure)
- 人力資源管理(HR Management)
- 技術發展(Technology Development)
- 採購(Procurement)

(三)導入雲端訂單管理系統的價值鏈分析

1.主要活動分析

活動類型	原本做法	導入雲端系統後的改善
進料物流	手動記錄供應商到貨，易混淆。	系統記錄進貨量與預定到貨，庫存透明。
營運作業	手工對帳、紙本統計。	自動整合訂單與庫存，減少人為錯誤。
出貨物流	出貨憑印象與對話記錄。	系統自動列出出貨明細與地址。
行銷與銷售	群組公告、口頭推銷。	可用訂單紀錄追蹤熱賣商品，導入簡易銷售分析。
售後服務	顧客詢問無歷史紀錄可查。	系統可查詢過去交易，提供精準售後服務。

2.支援活動分析

活動類型	導入後的效益
基礎設施	提升組織營運效率、形成制度性流程。
人力資源	降低重工、提升經營者專注於客戶關係。
技術發展	建立數位化營運基礎，日後可拓展為電商平台。
採購管理	依據訂單數據統計進貨量，減少積壓與缺貨風險。

(四)整體效益與價值創造

- 提升作業效率：統一平台處理訂單、出貨、對帳，節省大量時間。
- 資訊透明化：可即時查看訂單進度與庫存狀態，提升管理能力。
- 顧客體驗升級：出貨準確、溝通順暢，增加顧客回購率。
- 擴展能力提升：未來可擴大商品種類與經營規模，不受人力限制。
- 策略性經營管理：由「手工混亂式管理」升級為「數據驅動決策」。

導入雲端訂單管理系統不僅是技術升級，更是數位轉型的起點。結合波特的價值鏈模型可看出，該系統能全面提升團購事業在每一個價值環節的效率與顧客價值，有助於團爸/團媽事業永續發展並開創新商機。

二、您的好友經營一家小餐館，最近正在考慮要不要加入外送平台公司提供的外送服務。據他說使用的費用並不便宜，而且每一訂單都要額外的付費，對於這種小本經營的餐廳，確實是一筆不小的額外開銷。您可以站在資訊系統的策略角色、交易成本理論、網路效應與資料導向決策等角度跟他分析導入這樣一個外送服務可以帶來那些效益？（25分）

試題評析	本題結合實務情境與資訊管理理論，考察考生對策略性資訊系統、交易成本理論、網路效應與資料導向決策的理解與應用能力。作答時應以「理論＋實例」方式分析外送平台的效益與限制，展現邏輯思維與整合能力。屬中等偏難題，關鍵在於能否靈活套用理論於具體情境。
考點命中	《高點・高上資訊管理與資通安全講義》第一回，蕭老師編撰，頁69-71。 《高點・高上資訊管理與資通安全講義》第一回，蕭老師編撰，頁140-142。 《高點・高上資訊管理與資通安全講義》第二回，蕭老師編撰，頁15-16。

答：

(一)資訊系統的策略角色

資訊系統不再只是後勤支援工具，而是協助企業創造競爭優勢的關鍵資產。導入外送平台可視為一種策略性資訊系統(SIS)的應用：

- 1.建立新通路：透過平台接觸更多消費者，突破地理限制。
- 2.提升顧客關係管理(CRM)：能從訂單系統獲得顧客偏好數據，進行菜單調整與再行銷。
- 3.促進營運自動化：訂單流程標準化，降低人為錯誤與人力成本。
- 4.強化品牌曝光：平台擁有高流量與廣告資源，協助小店提升能見度。

(二)交易成本理論(Transaction Cost Theory)

根據交易成本理論，企業是否「自營」或「外包」某功能，取決於哪種方式的總成本較低。

成本類型	自行處理(無外送平台)。	使用外送平台
資訊搜尋成本	顧客來源不穩，難預測。	平台已整合大量潛在顧客。
協商成本	客戶需私訊、確認、溝通流程長。	平台自動處理、付款。
契約成本	自行處理風險高，保固難界定。	平台具標準條款。
運輸與履約成本	需額外僱用人力或親送。	平台提供運送人力與保險保障。

雖然外送抽成看似昂貴，但可視為降低交易成本的一種投資。

(三)網路效應(Network Effects)

外送平台屬於典型的雙邊市場(Two-sided Market)，具有強烈的網路效應：

- 使用者越多 → 吸引更多餐廳 → 餐廳越多 → 吸引更多消費者，形成正向循環。
- 小型餐館若能搶先上架，便能受益於平台成長紅利，提升品牌累積與顧客熟悉度。
- 長期而言，可擴大客源、增加回購率，有助於營收穩定與顧客基礎擴張。

(四)資料導向決策(Data-Driven Decision Making)

平台所提供之訂單報表、顧客偏好、訂單熱區、尖峰時段等資料，有助於：

- 1.動態調整營運策略：如促銷時段、價格設定。
- 2.產品組合優化：根據數據得知主打商品與滯銷品，調整菜單。
- 3.資源配置精準化：預測未來需求、安排人力。
- 4.強化財務透明性：收入、成本與利潤更清楚，利於財務決策。

儘管導入外送平台需負擔相對較高的費用，但從策略性資訊系統、交易成本理論、網路效應與資料決策角度綜合分析，仍具有下列效益：

- 降低自行開發通路與處理訂單的隱性成本。
- 享有平台顧客基礎、物流與品牌推廣資源。
- 利用數據優化營運流程並提升顧客體驗。
- 長期有助於提升競爭優勢與達成永續經營。

三、請問什麼是深度偽造deepfake(10分)？您認為它對於未來政府的資訊安全維護會造成什麼樣的影響？(15分)

試題評析	本題以深度偽造技術為情境，測驗考生能否運用適當資訊管理與資安理論分析其對政府的影響。CIA模型是其中一個可用的分析框架，但並非唯一，考生應培養靈活運用理論的能力，如社會工程、數位治理、風險管理等，並能結合技術趨勢進行整合性思考，反映近年考題強調「科技素養與策略視角」的命題方向。
考點命中	《高點・高上資訊安全講義》第一回，金老師編撰，頁38-39。

高點・高上公職 函授課程

不用到教室，也能上到全國最好的公職課程！

知識達課輔戰隊

線上線下

全面應援你的上榜路！



① 社群互動

加入群組由老師親自釐清觀念及學習弱點，分析考情與備考策略，還能與同儕互相打氣！



② 課業諮詢

課業問題，直通授課老師、助教團，由授課老師或該科助教為你指點迷津。



③ 閱卷批改

提供手寫作答後、拍照上傳到「課業諮詢服務」專區，由老師／助教提供寫作指導。



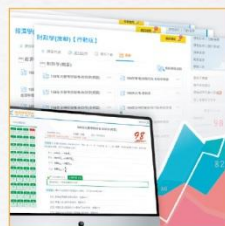
④ 助教課輔

與助教面對面互動，汲取實戰經驗與答題訣竅！



⑤ 讀書會

老師助教共組，課前測驗、課後講解、強化答題技巧的課輔課！



⑥ 作題評量

平時練習驗收學習成效；考前勤練錯題，培養預試高分！



詳細服務
看更多 ▶

※以上服務僅限輔導期限內部分類科

114/7/31前

憑114高普考准考證享優惠

★114高普考全修課程，享常態特價最高折3,000元！

舊生再折2,000元！

★115高普考全修課程，享常態特價最高折2,000元！

★另有114單科、申論寫作正解班、經典題庫班、總複習。
優惠詳洽櫃檯！



線上諮詢

線上試聽、購課&課程詳情，請見 知識達購課館 ec.ibrain.com.tw 或 高點網路書店 publish.get.com.tw

答：**(一)請問什麼是深度偽造 Deepfake？**

深度偽造(Deepfake)是一種結合深度學習(Deep Learning)與生成對抗網路(GAN)技術的合成媒體製作方式，能夠生成與真實影像極為相似的視訊或音訊資料。透過大量資料訓練後，AI 可模仿特定人物的面貌、聲音與語氣，進而製作偽造影片或語音檔，讓人誤以為該人物曾經說過或做過某些事。

此技術廣泛應用於影視娛樂、教育模擬等正向用途，但也因其高擬真性而被濫用於詐騙、抹黑、假訊息散播等情境，成為一項日益嚴重的資訊安全與社會信任的危機來源。

(二)您認為它對於未來政府的資訊安全維護會造成什麼樣的影響？

深度偽造對政府資訊安全維護的衝擊，可從以下兩大理論架構進行分析：

1.從 CIA 資訊安全三元模型觀點：

元素	衝擊說明
Confidentiality(機密性)	若政府官員影像或語音被仿製，可用於詐騙、釣魚攻擊，導致內部資訊外洩。
Integrity(完整性)	偽造的政策發言、記者會影片或危機處理聲明將破壞資訊的真實性與政策公信力。
Availability(可用性)	面對大量假訊息攻擊，政府資源需大量投入澄清與監控，導致官方資訊難即時有效發布。

2.從資訊倫理與數位治理觀點：

(1)透明性與數位信任挑戰：民眾將愈難分辨何者為真實內容，降低對政府傳播資訊的信任，動搖數位政府基礎。

(2)技術濫用與社會影響：Deepfake 若用於選舉、外交、政策宣導等場景，可能引發輿論風暴與社會對立，危害民主穩定。

(3)治理架構與法律不足：現階段多數國家尚缺乏針對 AI生成內容的鑑別標準與法律規範，政府急需建立跨部門治理架構與數位證據驗證機制(如區塊鏈簽章技術、AI 檢測工具)。

3.深度偽造雖具技術創新價值，卻對政府的資訊安全與社會穩定帶來潛在威脅。建議政府：

- (1)強化公務人員資安訓練與辨識能力；
- (2)投資開發 AI 偵測與影音真偽判別工具；
- (3)推動法規制定與跨國合作，建構 AI 治理架構；
- (4)建立公民數位素養教育，提升全民媒體識讀能力。

四、請您以一個線上客服系統來舉例，例如，現在有一位顧客小明，進入一家電商的線上客服系統，他想詢問關於他最近購買的一台筆記型電腦的退貨政策，以及他訂單的最新進度。請說明在這個典型的生成式 AI 的運用情境裡，RAG (Retrieval-Augmented Generation，擷取增強生成)以及MCP (Model Context Protocol，模型上下文協定)可以分別扮演什麼樣的角色？(25分)

試題評析	本題雖未出現在傳統教科書中，但透過題目提供的情境與專有名詞「RAG」與「MCP」可進行推理作答。考生應培養從詞義出發、結合生成式AI應用場景的能力，例如，RAG強調擷取資料來強化生成內容，MCP則關注上下文資訊的協定處理。此題測驗的不僅是死記理論，更是對技術脈絡的理解與應用能力，反映高普考日益重視跨域、實務導向的命題趨勢。
-------------	--

答：

在現代電商情境下，顧客如小明進入線上客服系統查詢退貨政策與訂單進度，若系統導入生成式AI，便能提供即時、個人化的回應。此過程中，RAG(Retrieval-Augmented Generation)與 MCP(Model Context Protocol)扮演關鍵角色：

(一)RAG(擷取增強生成)的角色

RAG是一種結合資訊擷取與生成模型的架構，其核心概念是在生成回應前，先從外部知識庫中擷取相關資料，強化生成結果的準確性與一致性。

在題目情境中：

- 小明詢問「筆電的退貨政策」或「訂單進度」時，RAG首先會連結公司內部資料（例如：FAQ、訂單系統、退貨規範）進行查詢；
- 接著，AI 模型依據擷取到的內容進行生成，使回覆更具事實基礎與上下文正確性。

RAG的優勢：

- 減少模型產生錯誤資訊(Hallucination)。
- 回應內容可持續更新，不需頻繁重新訓練模型。

(二)MCP(模型上下文協定)的角色

MCP是一種讓應用程式將上下文與外部資訊有效傳遞給語言模型的協定，它確保模型在生成時能掌握使用者互動脈絡與重要細節。

在此場景中，MCP的應用如下：

- 協助串接「小明先前的購買記錄」、「登入身分」、「聊天紀錄」等上下文；

- 確保AI回覆具備客製化與持續性，例如：「您在7月5日購買的筆電已於7月8日出貨」。

MCP的優勢：

- 改善對話連貫性與上下文記憶。
- 支援跨模組整合（例如：串接CRM與物流系統）。

本題以RAG + MCP作為典型的生成式AI模組組合，展現AI從「知識存取」到「上下文理解」的實務應用能力。未來隨著AI應用持續擴張，能否整合多元數據源、維持語境一致性，將是企業導入AI系統的關鍵成功因素。

高點
·
高上

【版權所有，重製必究！】

高點・高上公職

分|眾|課

容易
額滿

為好名次而來

高普特考資訊 經典題庫班

FOR: ☒ 資訊本科系大專/研究所畢業生 ☒ 曾報考公職資訊相關類科，但未能掌握上榜訣竅者

考前衝刺

海量解題

收集5~10年各類國家考試資訊類試題

題型按單元主題分類整理，有助最後複習

高分策略

講解重要觀念與解題技巧，藉此熟練不同答題方法

衝刺!

地方特考/國營事業聯招，現在報名立即上課！

114/7/31前 憑高普准考證享優惠

	單科	五科（資構、資管、資安、資庫、網路）全修
網院VOD	2,500 元起	16,000 元
雲端函授	單科 8 折	21,000 元



立即諮詢

【優惠詳情 & 報名，請洽各分班櫃台或高點・高上公職生活圈！】

上榜必讀好書賞



高點網路書店夏季線上書展，全館 8 折起！
另有百元花車任你挑！



活動詳情

高點・高上公職

考取學長姊大推的優秀師資

資料結構



王致強(蕭立人)

- 獨創「程式碼記憶法」，大幅縮短記憶和答題的時間！
- 教學採考題導向，範圍由淺入深，即使是底子不好，也能茅塞頓開！

資通安全



金乃傑(魏取向)

- 以「學習地圖」概念展現資訊管理多構面的知識，並引入自創圖示標記知識所在位置及相連概念；輔以口訣背誦關鍵名詞、要點。

資訊管理



蕭維文

- 具有產業與學術經驗，從不同角度提供最客觀的科技觀點。
- 時事與理論精準結合科技產業，透過精闢分析讓同學理解資訊界。

廖○成(高大資管畢)

應屆考取 113高資資處理

資料結構要掌握這門科目對我來說非常不容易，不過王致強老師教得非常好，教學中有時候連比國考難的研究所考題都會提點，也讓大家能夠掌握國考所需再更以上的資料結構實力，我覺得非常不錯！

蔡○諺(中興應數畢)

跨域考取

113高資資處理【狀元】

題庫班專注於實戰演練，通過不斷作題，能更快適應考試題型，並且針對薄弱環節進行強化。金乃傑老師在今年考試中預測的範圍非常準確，特別是在加密演算法與資料保護法規的部分，考題幾乎全中。

李○翌(北市大資料畢)

應屆考取

113高資資處理、普考資訊處理

資訊管理這科廣到沒有範圍，如果有寫考古題就會發現講義是由各種考古題的解答堆疊出來的，因此蕭維文老師的魚骨解答法就顯得非常重要，只需把改卷教授想要的關鍵字搭配以上的方法就可以把答案湊出來。

更多命中實證



更多上榜經驗分享



考點命中實證

《資料結構》

一、某公司有下列圖所示的8個優先順序分別為高或低的待執行工作，並將依順序自A至H每隔一天的時間放入對應的高優先執行佇列(Queue)或低優先執行佇列(Queue)，例如A(低)表示工作將於第一天放入低優先執行佇列，而C(高)表示工作將於第三天放入高優先執行佇列。此外，執行每個工作所需完成的時間均於工作右端顯示。例如執行A工作需要2天時間完成，而執行B工作需要1天時間完成。最後，各個工作的執行規則為，當高優先執行佇列內有工作待完成時，須優先執行該佇列內的工作(由第一個開始執行)，直到高優先執行佇列內沒有任何待完成工作時，方可執行低優先執行佇列內的工作(由第一個開始執行)。

自A至H每隔一天的時間放入對應的高優先執行佇列或低優先執行佇列。

H (低)	G (高)	F (高)	E (低)	D (高)	C (高)	B (低)	A (低)
1	2	1	1	2	2	1	2

(一)試計算執行此8個工作共需要多少天方可完成。(10分)

(二)試計算此8個工作自放入佇列至開始執行的平均等待時間。(15分)

試題評析 序列相關的基本應用問題，題目本身十分平易，在適當確實掌握的狀況下，正常操作序列，計算正確時間，取分不難。

考點命中 《資料結構》，高點文化出版，王致強編著，頁4-16~4-17。

二、總共需要42天可以完成8個工作，如下圖。(灰色為執行中工作，括號為工作剩餘天數)

天數	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
到進工作所需天數												
高優先佇列												
低優先佇列												

(二)各項工作等待時間如下表：

工作	H	G	F	E	D	C	B	A
等待時間	4天	1天	1天	6天	1天	6天	8天	9天

《資通網路與安全》

五、防火牆(Firewall)是當今企業常見的安全防護設備，請問：

(一)企業常用防火牆隔離出一個網段，稱為DMZ (Demilitarized Zone)，請詳細說明其用意為何。(5分)

(二)WAF (Web Application Firewall) 和傳統的封包過濾式防火牆 (Packet filtered Firewall) 有何不同？請詳細說明。(10分)

(三)防火牆通常根據從外部收到的IOC (Indicator of Compromise) 來做規則調整，請問IOC的意義為何？(5分)

試題評析 本題為資通安全之防火牆種類及安全網路架構之題型。

考點命中 《高點・高上公職安全講義》第二回，金乃傑編著，頁14~28，第三章防護架構。二、防火牆(Firewall)與相關技術。

2. (一)DMZ (Demilitarized zone) 是介於內外路由要間的區域，用於放置組織對外重要的伺服器。DMZ 照字面直觀是指非軍事區域，而電腦網路中 DMZ 可以解作為一個既不屬於內部網域同時也不屬於外部網域的一個特殊區域，其目的就是为了防止外來人直接存取內部機密資料，針對不同資源而提供不同安全等級的保護區域。一般企業將網路伺服器放在 DMZ 供網路使用者查詢使用，這些伺服器無法連接到內部資料，因此如果不幸被外來人入侵，重要的資料仍不至於外洩。
- (二)WAF (Web Application Firewall) 提供應用層的訊息過濾與轉送處理，主要依據應用層的資訊來決定是否放行封包流量，與傳統的封包過濾式防火牆相較，WAF 可過濾傳送的資料內容與命令，確保應用層協定的安全；亦可過濾封包內容與命令，阻斷針對應用層協定的攻擊。
- (三)IOC 為電腦網路中的工具器物(Artifact)，其可從網路或作業系統中觀察，與電腦入侵高度相關，傳統的IOC 包含病毒特徵、IP 位址、惡意檔案的 MD5 雜湊值，或是電腦網路(Bone)命令與控制伺服器的網址或網域名稱。透過事件回應與電腦網路的處理過程識別 IOC 後，其可用於入侵檢測系統(Intrusion Detection System, IDS)與防病毒軟體，對未來的攻擊嘗試進行早期檢測。