

115年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員、
國家安全局國家安全情報人員及移民行政人員考試試題

考試別：移民行政人員考試

等別：三等考試

類科組別：移民行政資訊組

科目：資訊管理與應用

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、內政部移民署計劃建立線上申辦平台，提供民眾線上提出申請、查詢案件進度等，而署內承辦人員亦可透過後台進行案件審核。請回答下列問題：

(一)請從系統分析與設計角度，說明應如何進行需求蒐集、盤查現行業務流程並規劃未來目標流程 (As-Is/To-Be)，包括：功能需求、非功能需求與使用者角色權限之界定。(15 分)

(二)請說明此平台上線前應完成那些測試及您建議的驗收條件，並請特別說明資訊安全與個人資料保護作業的查核機制，最後請補充說明您建議上線後的維護機制。(10 分)

二、請回答下列「知識管理系統」的相關問題：

(一)順應 AI 趨勢，組織導入知識管理系統 (KMS) 時，應具備那些核心功能以支援知識蒐集、分類、儲存、查詢、分享、更新與版本管理。(12 分)

(二)若進一步在此知識管理系統導入生成式 AI，用以輔助內部知識查詢與客服回覆，請說明在資料品質、回覆正確性、個人資料保護、人工覆核與權責分工方面應注意那些事項。(13 分)

三、某中型組織準備汰換既有資訊系統，並希望同時新增行動服務與線上客服功能。內部對自行開發、委外開發、導入套裝軟體或雲端服務有不同意見。請回答下列問題：

(一)請比較自行開發、委外開發、套裝軟體或雲端服務三種系統取得方式，在成本、時程、彈性、維護、資安與組織配合等面向的優點與限制。(15 分)

(二)該組織導入行動服務與雲端智慧客服系統，請說明應如何從技術、法規與資訊倫理面，確保服務品質、資訊安全、個人資料保護及資料合理使用。(10 分)

四、請回答下列「跨單位資料平台」的相關問題：

- (一)請說明跨單位資料平台在組織管理與決策支援上可發揮那些功能，並說明建置時應如何確保資料品質、資料一致性、權限控管與資料共享之合理性。(15 分)
- (二)若該平台進一步導入 AI 預警模型，請說明其可能帶來的效益，以及組織在資料偏誤、模型誤判、可解釋性、責任歸屬與民眾權益保障方面應建立那些管理配套。(10 分)