國立屏東商業技術學院九十三學年度碩士班入學考試試題

資訊管理研究所〈在職生〉

資訊實務

注意：
1. 本試題共有六大題，均爲問答題。請依序並標明題號作答於答案卷上。
2. 試題需隨答案卷一併繳回。

一、

客戶金融交易資料外流　金融機構成最大洩密管道？ 2002/09/17 18:12

記者陳宜芝／台北報導

金融交易頻繁，但交易風險也隨之增高。之前曾傳出有些銀行行員將客戶資料售予不法集團，現在連掌管全國金融交易資料的財金公司，也傳出內部員工將資料外洩給僞卡集團。無獨有偶的，最近還傳出某外商銀行行員，在不經意中將客戶的金融交易情況，洩漏給媒體；金融機構儼然成爲客戶資料外流的管道。

面對這種情況，銀行表示仍將會全力進行內部員工和軟硬體系統的安全控管。在員工的安全控管方面，銀行都會建立一套機制，再配上內部的稽核作業，還是能有效降低客戶資料外洩的比例。

該行並強調，該行對於握有客戶資料的行員，之前都要求需填寫保密的切結書，同時還要求每位行員不得彼此透露有哪些客戶。不僅如此，行員進入電腦系統內的密碼，也必須完全保密，不得洩漏給他人。

除此之外，銀行還有稽核單位來控管這些資料。除了台灣區的主管外，台灣區的高層主管也會不定期的來台，針對行員對客戶的保密做法，進行稽核作業。銀行強調，這次的洩漏事件應該僅是個案，銀行也將加強內部控管，期將客戶資料外洩發生的機率降至零。

以上爲一則 2002 年 9 月 17 日的新聞，請你閱讀後，回答下列問題：

1. 請問 Mason(1986)認爲資訊倫理所探討的 PAPA(Privacy, Accuracy, Property, Accessibility) 四大議題各爲何意？(10%)
2. 請你就此新聞中財金公司、銀行等內部員工將客戶資料外洩的問題，用此 PAPA 四大倫理議題予以分析？(10%)
3. 如果你是公司的老闆，你除了加強各方面軟、硬體的稽核與控管外，你認爲還應該要如何才能夠根本改善這種內神通外鬼的情況發生？(5%)

二、

美西封港事件勞資問題之探討

美西封港事件的勞資談判，因資方爲提升裝、卸貨的效率，堅持進行物流資訊全面電腦化的改革，以應時代需要。勞方則擔心此舉將造成資方裁員之藉口，因此部分勞工以怠工方式表達不滿。而資方採取強硬之封港手段，禁止勞工進入港區工作，雙方談判破裂，並造成高達 29 個美西港口癱瘓，時值美國及全球景氣衰疲之際，身爲美國貿易門戶之美西港口的碼頭，更令世界經濟的景氣雪上加霜，在各界強烈要求下，布希總統甚至引用塔虎脫-哈特雷法案，請求法院對重新開港施行強制令，進入所謂冷靜期的 80 天，強行復工及恢復談判，由於封港事件對相關業界損失慘重，因此渴望期待開港復工，而漠視了勞方碼頭工人的工作權，忽略了事件是因資方之強勢，採取封港的行動及拒絕協商的態度所致。

勞方的工會 ILWU 發言人 Steve Stallone 表示，碼頭工人怠工並不是工會採取的談判策略，只是僅有少數的工人受過新技術的訓練，不足以應付近期日漸增加的貨運量，工會欲表達的，是希望反應碼頭工人處理貨運量已超過其所能處理的技能。

這次勞資雙方進行的合約談判，主要的衝突並不在於薪資、福利待遇，而是因資方擬引進新技術，工會方面擔心此舉將大幅削減工人就業機會，惟資方強調引進新技術是時代所趨，且美國港口在引用新技術來提高效率方面，已遠遠落後如鹿特丹、香港等歐亞地區的港口。尤其在美國多家大型零售商，如 Walmart、Costco 及 Target 等均站在資方立場，支持洛杉磯港引進相關設備及技術，以改善該港的裝卸效率，提升競爭能力，來配合業者改善物流效率。

當然就事論事，問題之癥結在於碼頭工人擔心，港口設備 e 化升級將導致他們的工作不保，依工會的估算，運輸車輛配備快速通行辨識器後，由於卡車通過終點站的速度提升三倍，此種技術之引入會造成西岸港口裁減大約 400 至 600 個工作，因此 ILWU 發言人 Steve Stallone 表示：「我們同意讓他們引進這種技術；相對的，我們要求該技術創造的任何新工作應屬於 ILWU 工人的工作。」所以爭取工作權是工會最大的訴求。

以上爲一則 2002 年 9 月期間國際上的重大新聞，請你閱讀後，回答下列問題：

1. 請你寫出 Ajzen 在 1985 年所提出的計畫行爲理論 (Theory of Planned Behavior, TPB) 模式及其含意。(10%)
2. 請你就此新聞中勞工們所強調工作權的論點，以 TPB 模式加以分析。(15%)

三、請仔細閱讀以下個案，並回答下面的問題。

有一天，廠長巡視工廠時，發現某處地面有一灘油污，於是找到負責該區域的領班來處理，領班一來，拿起抹布就把油污擦拭乾淨，但廠長說：「慢點，這樣不能解決問題，我要問的是，爲什麼這裡有油污？」領班抬頭一看，上方的潤滑油管線漏油，於是回答廠長說：「管線接頭漏油，我馬上叫人把他修好！」，但是廠長說：「慢點，這樣還是不能解決問題，我要再多問一次，爲什麼管線接頭會漏油？」於是領班找人對整個潤滑油系統徹底檢查了一遍，發現管路壓力太高，進而發現進油濾清器因爲太久沒有清洗，塞住了 90%，所以影響整個管路壓力大增。在找到根本原因之後，領班拆洗了濾清器，管線壓力回復正常，也沒再見漏油了。

1. 請說明此個案對知識管理的啓示？(10%)
2. 請說明如何整理知識以解決地面油污的問題。(10%)

四、試討論 ERP (Enterprise Resource Planning) 與 SCM(Supply Chain Management) 有何主要的不同處？(10%)

五、eBay 是極少數成功的「.com」公司，你認爲它成功的關鍵何在？(10%)

六、試說明電子拍賣網站之商譽評價機制(reputation mechanism)的優缺點？(10%)