

華南銀行 103 年度客服人員甄試

甄 試 簡 章

受託辦理單位：

財團法人台灣金融研訓院

地址：台北市中正區羅斯福路三段 62 號

電話：(02)33653737

服務時間：週一至週五 9：00~17：30

中華民國 103 年 9 月 19 日公告

目 次

壹、甄試重要時程表	1
貳、報考資格條件及筆試專業科目測驗範圍	2
參、測驗方式、成績計算及錄取方式	3
肆、報名期間、報名方式、報名費用及繳費方式	4
伍、測驗日期、時間及應攜帶、繳交證件資料.....	5
陸、試場規則	6
柒、測驗結果	7
捌、筆試成績複查	8
玖、錄取及進用	8
拾、個人資料蒐集、處理及利用	9
拾壹、其他注意事項	9

壹、甄試重要時程表

試別	要 項	時 間	備 註
第一試： 筆試	報名期間	103年9月29日(星期一)09:00 至10月9日(星期四)18:00	一律採網路報名，逾期恕不受理。
	網路查詢測驗 入場通知書	103年10月20日(星期一)09:00	請至甄試專區查詢測驗時間、試場 位置及應試注意事項；請自行由網 頁列印，不另行郵寄。
	測驗日期	103年10月25日(星期六)下午	僅設台北考區。
	測驗結果查詢	103年11月11日(星期二)09:00	請於甄試專區查詢，不另行寄發書面 通知。
	筆試成績複查申請	103年11月11日(星期二)09:00 至11月12日(星期三)18:00	請於甄試專區申請複查，逾期恕不受 理。
	寄發複查結果	103年11月14日(星期五)	複查結果以掛號及手機簡訊通知。
第二試： 口試	網路查詢測驗入場 通知書	103年11月11日(星期二)09:00	請至甄試專區查詢測驗時間、試場 位置及應注意事項。
	個人資料及 自傳上傳	103年11月11日(星期二)09:00 至 103年11月12日(星期三)23:59	具參加第二試資格之應考人，應於 期限內完成資料上傳，未完成者， 取消其參加第二試資格。
	測驗日期	103年11月15日(星期六)	1.僅設台北考區。 2.請依入場通知書所載時間及地點 攜身分證件正本辦理報到，凡逾 報到時間經唱名 3 次未到者視同 棄權，未攜帶身分證件正本者不 得入場應試。
	網路查詢甄試結果 通知書	103年11月21日(星期五)09:00	請至甄試專區查詢，錄取人員名單移 請華南銀行辦理後續進用事宜。

註：本簡章各項內容若有變更，以華南銀行及台灣金融研訓院網站最新公告為準！

貳、報考資格條件及筆試專業科目測驗範圍

一、國籍：具中華民國國籍者。

二、學歷：所列學歷須為教育部認可之學校，且不得以同等學力報考。

※畢業證書如係國外學歷須符合教育部訂頒「大學辦理國外學歷採認辦法」之規定，並加附中文譯本(可委由翻譯社翻譯或自行翻譯)；國外學歷影本應經我國駐外單位，包括我國駐當地使、領館或派駐當地之文化、貿易、商務機構或其他經我國政府認可之機構驗證或公證人驗(認)證。

目前若尚未經前述單位驗(認)證者，請及早申請，以免損及本身權益。

※所繳證件資料係採事後審查；如有偽造、變造、資格不符或其他不實情事，應考人除應負法律責任外，於測驗前發現者將扣留其所繳證明文件，並拒絕其進場應試；於測驗完畢後榜示前發現者，不予錄取；榜示後發現者，撤銷其錄取資格。

三、甄試類別報考資格條件及筆試專業科目測驗範圍一覽表

甄試類別 (代碼)	錄取名額 (備取)	資格條件	薪資標準 (新台幣元)	筆試專業科目 測驗範圍與題型
客服人員— 台北地區 (G2501)	20(10)	1.國內外專科(不限科系)以上學校畢業，且已取得畢業證書。 2.熟悉國、台語，諳英語，擅長中、英文打字。 3.須配合 24 小時及假日輪班。	30,500 元	1.共同科目： 含國文及英文； ◎選擇題 2.專業科目： 綜合科目(含：貨幣銀行學、會計學、銀行法、票據法)； ◎選擇題

參、測驗方式、成績計算及錄取方式

一、本次甄試分兩階段舉行：

(一)第一試：筆試考二科，分為「共同科目」及「專業科目」二科。

- 1.共同科目：含國文及英文；題型均為選擇題。
- 2.專業科目：綜合科目，含貨幣銀行學、會計學、銀行法、票據法；題型為選擇題。

(二)第二試：口試。

1.口試：詳細測驗流程及相關注意事項請於 103 年 11 月 11 日起參閱本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區公告。

2.依應考人筆試成績順序，取 60 名通知參加第二試(口試)。

二、成績計算(各項成績均計算至小數點後二位，第三位四捨五入)：

(一)第一試成績：

- 1.各科原始分數以 100 分計。
- 2.比例：「專業科目」佔第一試成績 70%；「共同科目」佔第一試成績 30%。
- 3.兩科原始分數加權相加後為第一試成績。
- 4.第一試成績相同時，依序以(1)專業科目、(2)共同科目原始分數高低決定排序。
- 5.以下人員不得參加第二試(口試)：
 - (1)筆試有一科零分(含缺考)者。
 - (2)未達所有全程到考人員第一試成績平均分數者，不得參加第二試，但第一試成績達 50 分者，不受此限。

(二)第二試成績：

- 1.第二試成績為口試分數，滿分以 100 分計，並依下列與工作相關之構面及當日繳交各項資料進行綜合評分。
- 2.口試評分項目如下：
 - (1)儀態(包括禮貌、態度、舉止等)。
 - (2)語言表達與反應能力(包括聲調、言辭、理解、應變、溝通等)。
 - (3)才識(包括專業知識、技術與經驗、問題判斷與分析、志趣、領導等)。
 - (4)人格特質(包括價值觀、自信、抗壓、企圖心等)。

(三)總成績計算：

- 1.第一試成績佔總成績 50%；第二試成績佔總成績 50%。
- 2.第一試成績與第二試成績加權相加後為總成績。
- 3.總成績相同者，依序以(1)第一試成績、(2)第二試成績之高低決定錄取排序；仍為同分者，再依序以(1)專業科目、(2)共同科目原始分數高低決定錄取排序。

三、錄取方式：

(一)按總成績高低順序擇優錄取，但口試成績未達 60 分者，不予錄取。

(二)錄取人員名單移請華南銀行辦理後續進用事宜。

肆、報名期間、報名方式、報名費用及繳費方式

一、報名期間：103年9月29日(星期一)09:00起，至10月9日(星期四)18:00截止，逾時恕不受理。

二、報名方式：

- (一)本項招考資訊及甄試簡章同時建置於華南銀行及本院華南銀行103年度客服人員甄試專區，請自行上網點閱或下載列印，不另行販售。
- (二)一律採網路報名方式辦理，不受理現場與通訊報名，為免網路壅塞，請儘早上網報名。
- (三)請按照網路報名程序確實填寫各項報名資訊；報名資料應力求詳實，以免影響應考人權益。
- (四)參加甄試人員請先詳閱簡章內容，請慎重考慮後再報名。報名期間得於本專區申請取消報名，並辦理全額退費(報名時採ATM轉帳或臨櫃匯款繳費者，須扣除匯費30元退還餘款)；報名截止後不得以任何理由要求取消報名、退還報名費。

三、報名費：

- (一)報名費用為新臺幣**750**元整；報名費收據請於筆試入場通知書開放查詢之日起至第一試測驗成績公告結束後三個月內至台灣金融研訓院/測驗證照/收據列印，下載列印，不另行寄發。
- (二)繳費方式：報名後請儘速於繳款期限內完成繳款，請選擇下列任一種方式辦理，逾期繳款除不受理該項報名外，將進行退款：
 - 1.線上刷卡：繳款期限至103年10月9日18:00止，刷卡失敗視同未繳交報名費，請改為ATM匯款或至金融機構臨櫃匯款(匯款帳號可由報名網頁/訂單查詢區查詢而得)。
 - 2.金融機構ATM轉帳：繳款期限至103年10月9日24:00止。繳款帳號將顯示於報名網頁，請於上述期間內完成轉帳，轉帳手續費由應考人負擔。
 - (1)請注意該帳號為針對個別報名者設置之專用繳費帳號，每一位完成網路報名者之帳號均不相同，繳費時請勿與他人共用。
 - (2)轉帳前請確認金融卡是否有約定/非約定轉帳功能之設定，如因故未能於報名期限內轉帳成功，視同未完成報名程序。
 - 3.臨櫃匯款：至各金融機構全省各分行採臨櫃匯款方式繳費，惟請於103年10月9日15:30前辦理，逾期恕不受理；匯款手續費由應考人自行負擔；請自行填寫電匯單，匯款單填寫相關資料如下：
 - (1)戶名：財團法人台灣金融研訓院
 - (2)解款行：華南銀行；分行別：營業部(分行代碼0081005)
 - (3)帳號：線上報名訂單中所顯示之14位個人專用繳費帳號。
- (三)確認是否完成繳費：
 - 1.採線上刷卡者方式繳款者，可立即於網頁上確認是否完成扣款。

2.採 ATM 轉帳者，轉帳後請立即確認交易明細表及帳戶內是否已扣款完成。因 ATM 轉帳需 2 個工作天方才入帳，請於繳費後第 2 個工作天後再至本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區/訂單查詢/訂單編號，檢視付款狀態是否呈現「已付款完成」之狀態。

3.辦理 ATM 轉帳或臨櫃匯款完成後，不須傳真交易明細表至本院。

伍、測驗日期、時間及應攜帶、繳交證件資料

一、第一試(筆試)：103 年 10 月 25 日(星期六)

(一)測驗時間及科目

節次	測驗科目	預備	測驗時間
第一節	共同科目	13：30	13：40~14：40
第二節	專業科目	15：00	15：10~16：10

(二)測驗地點：集中於台北考區舉辦，應考人員請於 103 年 10 月 20 日(星期一)09:00 起至本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區查詢測驗入場通知書號碼、測驗地點及試場位置，並直接由網頁列印，不另行郵寄書面通知。

(三)請持具有本人照片之身分證件正本(限國民身分證、駕照、護照、健保 IC 卡，請擇一攜帶；前述證件須於有效期間內)；未攜帶前述身分證件正本者不得入場應試。

二、第二試(口試)：103 年 11 月 15 日(星期六)

(一)集中於台北市舉辦，應考人可於 103 年 11 月 11 日(星期二)09:00 起至本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區查詢測驗入場通知書號碼及測驗地點。

(二)具參加第二試(口試)資格之應考人，須於 103 年 11 月 11 日 09：00 至 103 年 11 月 12 日 23：59 前，至甄試專區完成個人資料及自傳登錄，未完成登錄者，喪失第二試(口試)應試資格。

(三)攜帶證件：第二試當日務必攜帶具有本人照片之身分證件正本(限國民身分證、駕照、護照、健保 IC 卡，請擇一攜帶；前述證件須於有效期間內)，未攜帶前述身分證件正本者不得入場應試。

(四)具參加第二試(口試)資格之應考人，報到時須繳交下列表件(各乙式三份)；請直接以影印或粘貼於 A4 空白紙張上，審查後恕不退還)：

- 1.資料檢核表(請從甄試專區之第二試公告下載填寫)。
- 2.國民身分證之正反面影印本。
- 3.畢業證書影本：有關學歷規定請參閱第 2 頁說明。

註：以上所繳證件影本及資料採事後審查；如有偽造、變造及其他不實情事，應考人應負法律責任，於測驗前發現者除扣留其所繳證明文件外，並拒絕其進場應試；於測驗完畢後，榜示前發現者，不予錄取；榜示後發現者，撤銷其錄取資格。

陸、試場規則(詳細規範另請詳閱台灣金融研訓院網站及測驗入場通知書相關說明)

一、第一試(筆試)：

- (一)請攜帶具有本人照片之身分證件正本(限新式國民身分證、駕照、護照、健保 IC 卡，請擇一攜帶；前述證件須於有效期間內)，並依測驗入場通知書指定時間及測驗地點應試；未攜帶前述身分證件正本者不得入場應試。
- (二)應考人應於測驗預備鈴響時依座號就座，第一節測驗開始後遲到 10 分鐘內得准許入場，第二節須準時入場，凡逾時者一律不得入場應試。各節於測驗結束前 5 分鐘始得離場；測驗期間未經同意擅自離場者，該科以零分計。
- (三)應考人須按編定座位入座，作答前先檢查答案卡，測驗入場通知書號碼、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，否則不予計分。
- (四)選擇題限用 2B 鉛筆劃記。
- (五)應考人除應試文具之外，其餘個人物品請置於座位下方自行保管。
- (六)應試時請詳閱試卷題頭說明及配分，並依規定在答案卡上作答。
- (七)答案卡依下列各項規定作答，違反規定致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人自行負責，不得提出異議：
 - 1.請應考人自備 2B 鉛筆、擦拭易淨之橡皮擦，切勿使用立可白或其他修正液。
 - 2.請按試題之題號，依序在答案卡上同題號之劃記答案處作答，並完全塗滿，不可塗出方格外、塗滿一半、打×或打勾，劃記請粗黑、清晰，以免影響計分。未劃記者，不予計分。
 - 3.如答案要更改時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡污損。
 - 4.答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場通知書號碼及條碼，亦不得書寫應考人姓名、入場通知書號碼或與答案無關之任何文字或符號。
- (八)測驗期間嚴禁使用行動電話或其他具可傳輸、掃描或交換或儲存資料功能之電子通訊器材(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，違者該節以零分計。
- (九)請務必將鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，測驗中聲響者該節以零分計。
- (十)本項測驗僅得使用簡易型電子計算器 (不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能)，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，該科扣 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。
- (十一)應考人若於當節測驗結束鈴(鐘)響前繳卷者，應將試題卷及答案卡併同繳回給監試人員，若未同時繳回試題卷及答案卡者，該科以零分計。
- (十二)應考人有下列各款情事之一者，如於測驗期間發現，將收回試卷、答案卡，不得繼續應考，並應於規定可離場時間後，始得離場；如於測驗後成績公告前發現，其已測驗之各節成績，均認無效；如於成績公告後發現，合格者撤銷其合

格資格，未合格者取消其成績。

- 1.冒名頂替；
- 2.持用偽造或變造之應考證件；
- 3.互換座位、答案卡或試題；
- 4.傳遞文稿、參考資料、書寫有關文字之物件或有關信號；
- 5.夾帶書籍文件；
- 6.故意不繳交答案卡；
- 7.在桌椅、文具或肢體上或其他處所，書寫有關文字；
- 8.電子通訊舞弊行為；
- 9.窺視或抄寫他人答案卡、試題；
- 10.其他破壞試場秩序等事項；

如上述情節涉及刑責，本院得向檢察或警察機關告發。

(十三)應考人有下列情事，如經監試人員制止而再犯者，視其情節輕重，酌扣該科目成績 5 分至 20 分：

- 1.每節測驗開始鈴響前，即擅自在答案卡上書寫。
- 2.測驗結束鈴響時，仍繼續作答。

(十四)各節試卷一律回收，亦不公告試題及解答。應考人於各節離場前須同時繳回試題卷及答案卷，違者該節成績以零分計。

(十五)其他應試須知：詳如測驗入場通知書及試場張貼之試場規則所示，請應考人於應試前詳讀各有關規定，以免影響本身權益。

(十六)若違反上述試場規則，於測驗後發現者，仍依本規定處理。

二、第二試：口試

(一)請依入場通知書所載日期及時間，持具有本人照片之身分證件正本(限國民身分證、駕照、護照、健保 IC 卡，請擇一攜帶；前述證件須於有效期間內)及規定繳交文件至指定地點辦理報到，未攜帶前述身分證件正本者，不得入場應試。

(二)早到者，恕不受理；惟凡逾報到時間經唱名三次未到者，視為棄權，不得以任何理由要求補測。

(三)有關第二試之流程、進行方式及應注意事項等資訊將於台灣金融研訓院網站公告，應考人可於 103 年 11 月 11 日起至本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區查詢。

柒、測驗結果

一、第一試測驗結果，應考人可於 103 年 11 月 11 日(星期二)09:00 起，至本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區查詢，恕不另寄發書面通知。

二、測驗結果通知書若有疑義，以答案卡、口試應得正確分數為準，本院得更正之。

三、應考人可於 103 年 11 月 21 日(星期五)09:00 起至本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區查詢甄試結果。

捌、筆試成績複查

- 一、筆試測驗結果評定後，應考人若需申請複查，請於 103 年 11 月 11 日 09:00 至 11 月 12 日 18:00 前至本院華南銀行 103 年度客服人員甄試專區申請，逾期恕不受理。申請流程如下：
 - (一)至成績複查專區登錄，登錄時請輸入應考人之帳號(身分證號碼)及密碼。
 - (二)請點選欲複查之測驗科目。
 - (三)申請複查時須付工本費每科 50 元，另收取 25 元掛號郵資(如：複查一科為 75 元，複查二科為 125 元)，應考人請於繳費期限內繳款，本院提供下列繳款方式：
 - 1.信用卡線上刷卡：刷卡失敗視同未繳交複查費，繳款期限至 11 月 12 日 18:00。
 - 2.金融機構 ATM 轉帳：繳款帳號請詳本院網站，繳款期限至 11 月 12 日 24:00 止。選擇 ATM 轉帳方式繳款者，請自行上網查詢付款狀態是否已繳費完成。
 - (四)應考人逾期繳款，本院除不受理該項複查申請外，並將進行退款；若應考人申請後未進行繳款者，則該項申請訂單逾期後將自動作廢。
- 二、申請複查成績以一次為限，答案卡部分係由電腦再重新閱卷。應考人不得要求閱覽、複印答案卡或要求告知命題委員、口試委員之姓名及其他有關資料。
- 三、未具參加第二試(口試)資格之應考人，如經複查結果其實際成績已達該甄試類別得參加第二試(口試)資格之標準者，即予更正第一試(筆試)測驗成績，並通知該應考人參加第二試(口試)；原已通知具參加第二試(口試)資格之應考人，經複查發現其成績低於具參加第二試(口試)資格標準者，即取消其參加第二試(口試)資格，該應考人不得異議。
- 四、複查結果通知書預定於 103 年 11 月 14 日前以掛號郵寄方式通知申請人，並輔以手機簡訊通知。

玖、錄取及進用

- 一、錄取人員由華南銀行視業務需要及職缺於錄取名單公告後，隨即通知進用。惟逾通知報到期限而未報到者，即視為放棄，並註銷錄取資格，一律不得請求保留。進用後先行試用六個月，試用期滿考核不合格者終止勞動契約。
- 二、錄取人員進用未足額時，所遺職缺始由備取人員依成績高低陸續遞補進用。備取資格自榜示日起六個月內有效，期限屆滿仍未獲通知遞補者失其效力，不得要求分發進用。
- 三、錄取人員於分發報到時須繳驗下列證明文件，如有偽造、變造及其他不實情事，或未提出繳驗者，即撤銷其錄取資格：
 - (一)國民身分證正本。
 - (二)畢業證書正本。
 - (三)由 100-103 年評鑑合格教學以上之全民健康保險特約醫院出具之體格檢查有效證明正本(依勞工健康保護規則第十一條規定辦理)。
 - (四)依錄用單位通知之其他相關資料。

四、錄取人員如有下列情形之一經查證屬實者，將不予進用或即予終止勞動契約：

- (一)犯內亂罪、外患罪經判決確定或通緝有案尚未結案者。
- (二)曾服公職有貪污行為經判決確定或通緝有案尚未結案者。
- (三)犯前二款以外之罪，判處有期徒刑以上之刑確定，尚未執行或執行未畢者。
- (四)依法停止任用、受休職處分尚未期滿或因案停止職務其原因尚未消滅者。
- (五)褫奪公權尚未復權者。
- (六)受監護宣告或輔助宣告，尚未撤銷者。
- (七)有重大喪失債信情事尚未了結，或了結後尚未逾五年者。

拾、個人資料蒐集、處理及利用

應考人為報名「華南銀行 103 年度客服人員甄試」，應參閱「財團法人台灣金融研訓院個人資料蒐集、處理及利用告知事項」(詳網路報名步驟 5 之 2)，並同意華南銀行及台灣金融研訓院基於製作甄試相關表單、甄試相關事項通知與資料分析需要，蒐集、處理及利用應考人個人資料。上揭提供個人資料類別，包括姓名、身分證統一編號、出生年月日、教育、職業與聯絡方式等。

拾壹、其他注意事項

- 一、本項甄試有關訊息登載於網際網路，歡迎上網查閱。
華南銀行 (<http://www.hncb.com.tw/>)
台灣金融研訓院/華南銀行 103 年度客服人員甄試專區
(http://ptc.tabf.org.tw/tw/Ptc_10304hncb/)
- 二、應考人於報名前，務請詳閱本簡章內容；一經報名，即視同應考人同意本簡章之各項內容；本簡章各項內容若有變更，以華南銀行及台灣金融研訓院/華南銀行 103 年度客服人員甄試專區最新公告為準。
- 三、試務行政作業洽詢電話：台灣金融研訓院 測驗中心 (02)3365-3737；
服務時間：週一至週五 9：00～17：30。
- 四、測驗當日如遇颱風、豪雨、地震等不可抗拒之天災，請密切注意台灣金融研訓院網站所發佈之訊息，以確認本項測驗是否延期。