



服務績優申請書

指導老師:舒麗娟 老師

學生:陳威克/白岳霖/張琮璋/林文寧/吳彥慈/陳奕翔/卓芷伶

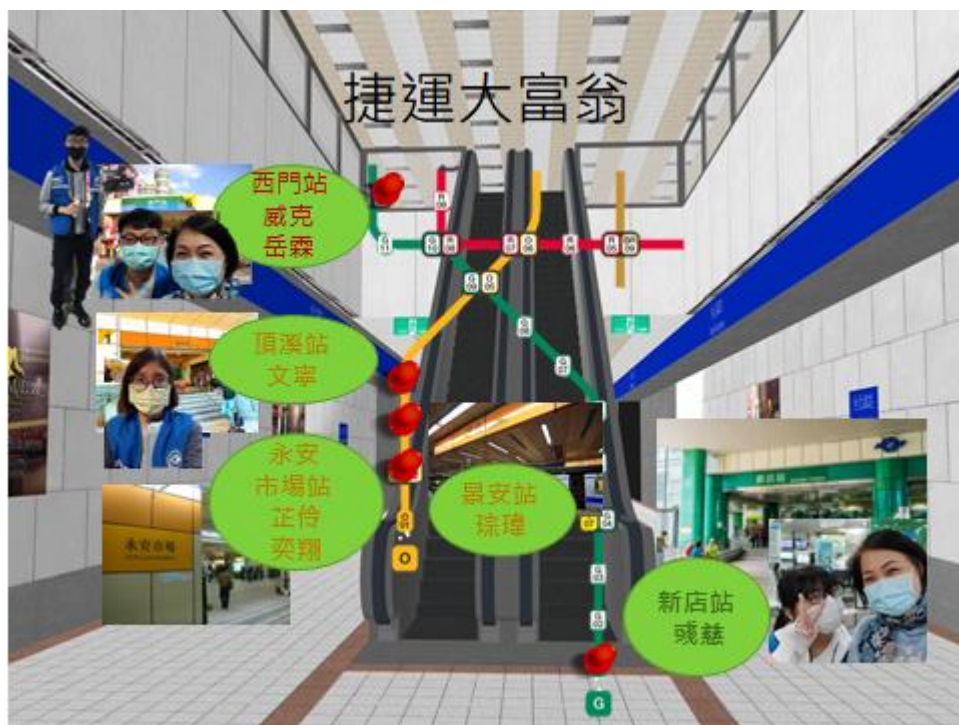
還沒當志工之前我認為只是需要在旁協助詢問之旅客，但後來體驗完之後發現其實有很多我們需要顧及的事情，包括了口罩的配帶、廁所的借用和票卡的問題.....



服務品質管理報告

航空暨運輸服務品質管理報告

指導老師:舒麗娟 老師



第一節 體驗

最大快樂及最大的痛苦與挫折

第二節 學習

最大的收穫與學習

第三節 感想

服務體驗與課程總感想

目

錄

做了什麼服務？



四大分析法

客訴狀況	處理程序	回答用語	注意事項
鴿子飛入 捷運站中	拿網子捕捉 同時安撫旅客	告知旅客請勿驚慌， 安排統一的動線， 捕捉過程要注意 自身與旅客的安全。	避免用命令的 口氣對乘客 說話
旅客在地上 撿到物品	詢問他/她撿到的地點 和時間，之後拿給詢問處 協助填寫遺失物申請表	客氣詢問旅客 撿到的地點， 並感謝他的幫忙	盡量越詳細的 資訊越好，方 便失主能找到 自己的遺失物
外國旅客 詢問 轉車樓層	先詢問他/她要去的目的地 或路線，指引他/她下的 樓層及路線	利用手語或是 捷運圖指引他/她 搭乘的路線，並且 引導他/她至該月 台搭乘	盡量能讓外國 旅客能了解資 訊，放慢講話 的速度或是借 用道具解說
口罩沒帶	請旅客至詢問處拿口罩	委婉的請乘客至詢 問處拿口罩	避免用命令的 口氣對乘客說 話

成長與改變

- 琮璋:讓我學習到許多事情往往是牽一髮而動全身。所以我們在做任何事都應該時常保持警覺。
- 威克:從這個經驗我遇到了許多的旅客和問題，每一次的問題我都會依依記錄我的腦海裡，並且詢問自己下次該如何回答比較好。
- 芷伶:我學到了如何對待陌生人，不管他們的態度如何，都應該要心平氣和。
- 奕翔:我學會了如何心平氣和的與陌生人溝通，就算對方的態度不太好，也要保持冷靜，不能口氣跟著對方一起差。
- 威茲:從這個經驗中我學到了，要把所有來這裡的人都當作是第一次來，不應該要把大家都當成來過好幾次的“熟客”應該要好好的面對所有乘客的問題，現在是防疫期間會有多乘客忘記戴口罩，這正是我們需要注意的問題。
- 文亭:對於志工服務的學習讓我更加提升日後參與的意願，從中重視參與社會服務的重要性及認知，原來在社會團體跟個人中有許多是被需要關懷及幫助。
- 岳霖:使我在未來面對問題時會多替別人想一些，也不會在憤怒或焦急的狀況下做出錯誤的判斷，而導致後果無法彌補以及造成終生的遺憾。

收穫與學習



最大的快樂



最大的痛苦與挫折





服務學習程報告



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告


教師評分：80

✓ 編排輕巧

✓ 設備基礎問題討論的指導。

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅行、航空三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：吳威慈、陳威克

學 號：120715045, 320716145

服務地點：新莊站，西門站

九

服務時間：民國109年12月29日



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分：80

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅行三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：卓芷伶、陳采翔

學 號：120715025、120715044

服務地點：永安市場站

簽名

服務時間：民國 年 月 日



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分：80

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理，

系 級：旅遊管理系一三年級班，

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：張琮瑋

學 號：320716106

服務地點：捷運景安站。

服務時間：民國109年12月11日

109, 12, 18

109, 12, 25



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 80

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊三群

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：白岳霖、林文寧

學 號：320716136, 320716125

服務地點：捷運西門站，捷運頂溪站。

服務時間：民國109年 月 日

景文科技大學 服務學習計畫書

一、服務機構介紹

- 1、機構名稱：台北捷運公司
- 2、機構地址：台北市中山北路2段48巷7號
- 3、機構電話：2181-2345
- 4、機構聯絡人姓名：邱雅芝

照片

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：張琮瑋
- 2、聯絡電話：0972201069
- 3、聯絡電子信箱：Tengao628@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：景文科大-異同騎遊社(副社長)、休閒旅遊社(儲備幹部)
- 2、志工服務/服務學習相關經驗

四、自我介紹：我是景文科大旅遊三級張琮瑋，個性積極，樂意挑戰不同的事物，曾受到社會的幫助，所以希望可以有回饋社會的機會，將這份愛傳承下去。

五、服務動機：雖說服務學習是和學校有關。但志工也是一種貢獻社會的方式，幾年前我曾受到社會的幫助，所以會希望有回饋社會的機會。

六、預期服務成果：體驗平時比較少接觸的領域，了解捷運系統的基本服務流程。

七、預期學習目標

期能夠學習如何待人接物、能夠學習與陌生人接觸的方式、能夠學習迅速有效地處理分配的站務、能夠培養積極認真的態度與服務的熱誠。

學生簽名：張琮瑋

2020/12/27

任課教師簽名：舒麗娟

日期： 年 月 日

景文科技大學 服務學習計畫書

一、服務機構介紹

- 1、機構名稱：台北捷運公司
- 2、機構地址：台北市中山北路2段48巷7號
- 3、機構電話：2181-2345
- 4、機構聯絡人姓名：邱雅芝

照片

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：卓芷伶、陳奕翔
- 2、聯絡電話：095230880、0909190809
- 3、聯絡電子信箱：johohotso1@gmail.com、Daniel191957@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：無、無
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
① 捷運志工服務、② 捷運志工服務

四、自我介紹

- ① 我叫卓芷伶，就讀景文科技大學，這次志工體驗想得到幫助人的成就感。
② 我叫陳奕翔，就讀景文科技大學，這次的志工體驗讓我充滿成就感，希望未來我能多多參與志願。

五、服務動機

因課程的安排

六、預期服務成果

可以幫助到需要幫助的人

七、預期學習目標

期能夠學習如何待人接物、能夠學習與陌生人接觸的方式、能夠學習迅速有效地處理分配的站務、能夠培養積極認真的態度與服務的熱誠。

學生簽名：卓芷伶 陳奕翔

任課教師簽名：舒麗娟

日期： 年 月 日

景文科技大學 服務學習計畫書

一、服務機構介紹

- 1、機構名稱：台北捷運公司
- 2、機構地址：台北市中山北路2段48巷7號
- 3、機構電話：2181-2345
- 4、機構聯絡人姓名：邱雅芝

照片

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：陳威克 吳威宏
- 2、聯絡電話：0917937071 0917673797
- 3、聯絡電子信箱：fg890718@gmail.com, s120915045@just.edu.tw

三、個人經歷

- 1、社團經驗：休閒旅遊社、吉他社、志工社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
 - ① 老人之家服務
 - ② 日本生考察

四、自我介紹

陳：我叫陳威克，就讀旅遊系，參加過不同的活動領導過多次經驗，未來想學理財。
吳：我叫吳威宏，個性無需無求日子就好，双子座、AB型、89109127

五、服務動機

課程需求

六、預期服務成果

本來認為會有很多想不到的事，不過一整天下來其實很和平。

七、預期學習目標

期能夠學習如何待人接物、能夠學習與陌生人接觸的方式、能夠學習迅速有效地處理分配的站務、能夠培養積極認真的態度與服務的熱誠。

學生簽名：吳威宏 / 陳威克

任課教師簽名：舒麗娟

日期： 年 月 日

景文科技大學 服務學習計畫書

一、服務機構介紹

- 1、機構名稱：台北捷運公司
- 2、機構地址：台北市中山北路2段48巷7號
- 3、機構電話：2181-2345
- 4、機構聯絡人姓名：邱雅芝

照片

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：白岳霖、林文寧

2、聯絡電話：0989095981, 0955959619

3、聯絡電子信箱：baiyuelin881021@gmail.com, 0955959619@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：休閒旅遊社、航空研習社、異同騎遊社、小傳愛背包社、電影欣賞社。

- 2、志工服務/服務學習相關經驗

去過桃園市立圖書館擔任志工，幫助把書籍上架、育心院教學迷愛心

去過觀音育幼院陪同孤兒院的小朋友闖關、玩活動

四、自我介紹

岳霖：目前就讀景文科大旅遊系三年級，個性慢熱、內向，喜愛旅遊、聽音樂、職為學生。
文寧：目前就讀景文科大旅遊系三年級，個性隨和，喜愛旅遊、聽音樂、職為副業主理。

五、服務動機

因業學校課程需求，志工服務體驗

六、預期服務成果

得到服務人羣的經驗，體驗到平時接觸不了的領域

七、預期學習目標

期能夠學習如何待人接物、能夠學習與陌生人接觸的方式、能夠學習迅速有效地處理分配的站務、能夠培養積極認真的態度與服務的熱誠。

學生簽名：

白岳霖、林文寧

任課教師簽名：

舒麗娟

日

期：109年12月29日

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 學年度第 學期服務學習課程服務反思紀錄表

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理，

填表人姓名：陳威克 系級：航三英力 學號：320716145。

What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題?

開關閘門、借用廁所、提醒佩戴口罩、轉車詢問、出口指引、量体温.....

遇到親切的路人，以及可愛的外國人問路借TOILET，發現“西門”這大站其實配置較多工作人員，需要顧慮很多的危險~

So What? (所以，為什麼) 在這些新鮮事中，心中有什麼感動或感想?

在這服務課程中，我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義?

第二次的服務遇到一位年輕人，看起來很隨性的經過閘門，剛好他沒有戴好口罩，一個不經意的轉頭我跟他四目相交，可能他做賊心虛快速拉起口罩點頭，能提醒到旅客這小事很開心，畢竟有些乘客總會理直氣壯的走停...讓我了解服務行動不方便的人的重要性...

Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中，這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物，自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要做什麼改變?

現代人對服務人員都非常刁專，常因為一莫小事就客訴，盡可能以親切的態度去解決問題是必需的，同時也看到台灣人的溫暖，藉由志工的服務幫助更多的人，讓自己得到感動和成就是最重要的。

舒麗娟

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 學年度第 學期服務學習課程服務反思紀錄表
課程名稱: 運輸服務品質管理
填表人姓名: 吳詩慈 系級: 旅行三 學號: 120715045
What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題? 請乘客戴口罩 乘客會問要如何去碧潭及如何去烏日 置物箱在哪裡
So What? (所以, 為什麼) 在這些新鮮事中, 心中有什麼感動或感想? 在這服務課程中, 我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義? 在捷運裡的所有服務人員都很有耐心 所有人不論階級人都很好。 讓我學到了很多, 待人處事的方法 & 捷運內部的營運。
Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中, 這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物, 自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要做什麼改變? 不管是觀光客還是老人, 都應該放低姿態, 不要認為所有人都"應該"知道。

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 學年度第 學期服務學習課程服務反思紀錄表		
課程名稱：航空暨運輸服務品質管理		
填表人姓名：陳奕翔	系級：旅行三勤	學號：120715044
<p>What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題?</p> <p>在捷運站拿立牌 提醒進站的人要戴^四口罩。</p> <p>沒有戴口罩的旅客怎麼辦?</p>		
<p>So What? (所以, 為什麼) 在這些新鮮事中, 心中有什麼感動或感想?</p> <p>在這服務課程中, 我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義?</p> <p>見識到各式各樣的旅客, 站上的服務人員也都對我很好</p> <p>也學到了怎麼對待違規的旅客。</p>		
<p>Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中, 這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物, 自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要做什麼改變?</p> <p>對待每個人都要平等對待, 每個人都一樣,</p> <p>溝通要保持心平氣和, 不能表現出一點的不耐煩。</p>		

舒麗娟

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 學年度第 學期服務學習課程服務反思紀錄表		
課程名稱：航空暨運輸服務品質管理		
填表人姓名：鄭正伶	系級：旅行三勤	學號：120715025
<p>What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題?</p> <p>1. 捷運站拿牌子, 提醒搭乘捷運的人要帶口罩</p> <p>開關開門, 引導乘客去服務臺</p> <p>2. 大型物品可不可以上捷運?</p> <p>如何轉站?</p> <p>沒有帶口罩怎麼辦?</p>		
<p>So What? (所以, 為什麼) 在這些新鮮事中, 心中有什麼感動或感想?</p> <p>在這服務課程中, 我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義?</p> <p>我學到了, 如何對乘客的態度好一點, 還有自己的權益一定要維護, 這次的課程很棒, 我學到很多待人的技巧</p>		
<p>Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中, 這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物, 自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要做什麼改變?</p> <p>當遇到有人問大型物品可不可以上捷運時, 先請他到服務台, 然後站長會拿一個量尺, 在指定大小內可以上捷運, 超過就沒有辦法, 讓我知道捷運也是有限制載物大小的, 對於看待事物則是, 我會比較溫柔的去講, 乘客不講理, 也要心平氣和的去溝通</p>		

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 學年度第 學期服務學習課程服務反思紀錄表

課程名稱：航空服務運輸管理

填表人姓名：林文豪 系級：旅遊三群 學號：5220716125

What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題?

1. 每次去都被分派站入口處. 看進入站內的旅客是否有戴口罩. 及有何需求.
2. 一般客人會認為站內有廁所. 所以進入後希望協助出站再入站. 或匆匆入站忘記戴口罩.
3. 站內志工服務人員希望透過我像學校反應受教學生支援志工服務.

So What? (所以, 為什麼) 在這些新鮮事中, 心中有什麼感動或感想?

在這服務課程中, 我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義?

1. 在匆忙進出的人群中忘記配戴口罩. 經過提醒總能和氣接受與配合.
2. 幫助他人一個小提醒免除被罰款. 當他人得到一個小小協助. 會表示謝意跟溫暖.
3. 本次的學習遇見的事情不多. 但仍感到對這個服務感到開心. 是一種成長.

Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中, 這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物, 自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要什麼改變?

1. 因為服務學習中讓一位進站表不意. 送我兩張國家音樂廳的門票. (忘了什麼舞蹈表演) 但因自己不能去轉送別人.
2. 看到站內其他志工服務都很辛苦. 他們却要意付出.
3. 對服務人員有更貼切認知.

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學09學年度第 | 學期服務學習課程服務反思紀錄表

課程名稱：航空服務運輸管理

填表人姓名：白岳霖

系級：旅遊三群

學號：320716136

What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題?

1. 替旅客開關閘門, 指引旅客到正確的方向, 幫旅客量體溫, 協助旅客票卡的問題, 以及轉乘捷運路線的搭乘方向。
2. 原來身為一個專業的服務人員, 並不容易, 要有耐心解決旅客的大小事, 就算在怎麼奇怪或問題在怎麼無厘頭, 都要以專業的服務態度去面對。

So What? (所以, 為什麼) 在這些新鮮事中, 心中有什麼感動或感想?

在這服務課程中, 我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義?

1. 替旅客解決問題時心中的成就感, 能夠為他們解決了麻煩, 就覺得其實我懂得還滿多的嘛。
2. 如何去面對旅客, 並以委婉的態度和專業的一面呈現給大眾, 在忙錄之餘臉上還要面帶微笑, 就算在怎麼忙, 勤務在怎麼累, 都要把最好的結果展現出來。
3. 如何去服務旅客和在忙錄的時候, 要改變自己的心態, 不會因為忙而亂了心情。

Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中, 這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物, 自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要什麼改變?

1. 有了心靈上的成長, 在處理上的心態就會變得不大一樣, 遇到問題就會一步一步的解決, 不會因為忙了亂了陣腳。
2. 看到每個人的態度就會顯得不一樣, 而我們就要以不同的解決方式幫他們解決問題, 也要親切的對待他們。

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學 學年度第 學期服務學習課程服務反思紀錄表

課程名稱:航空服務運輸管理.

填表人姓名:張琮瑋 系級:旅遊三群 學號:320716106.

What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事?! 接觸到什麼問題?
除了提醒乘客戴口罩外, 有個特別體驗因為捷運上的安全因素所以不能有野鳥飛入, 所以站長要求我拿網子去抓鳥, 幸好平時有抓鴿子的經驗, 當面對問題時可以說是得心應手。

So What? (所以, 為什麼) 在這些新鮮事中, 心中有什麼感動或感想?

在這服務課程中, 我學到了什麼? 服務學習課程對我可能有什麼意義?

除了景安站是旅客吞吐量較大的捷運站, 而且只有一個出口, 所以每站務人員上可能不比其他站的人數, 但我看的出他們對旅客的用心與貼心, 也是我們所需在意的。

Now What (我可以如何作? 我有什麼收穫?) 這服務學習中, 這些感動和感想讓我(們)有什麼成長? 看待人事物, 自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要做什麼改變? 過程中有幫助需要轉車的旅客, 第一次時對路線不了解, 所以回家後有仔細準備了解捷運系統, 面對人群時也能以柔軟的口吻, 態度去處理事情。

照片記錄



metro
Taipei

合作單位



西門站
威克/岳霖



頂溪站
文寧



永安
市場站
芷伶/奕翔



景安站
琮瑋



新店站
彥慈