



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 78

分享内容正確
問題回答OK

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：休憩三勤 視傳三勤 旅行三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：張文豪 陳崑崙 劉品君^{tz}

學 號：120715226 120753020 120715022

服務地點：

景安站

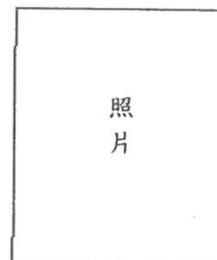
<1>

服務時間：民國 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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：張文豪、陳昱岑、劉品君
- 2、聯絡電話：0983370603 0921106504 0910400256
- 3、聯絡電子信箱：s120715226@just.edu.tw

三、個人經歷

- 1、社團經驗：旅遊管理系系學會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗

寒假教育優先、暑假教育優先

四、自我介紹

願意學習

五、服務動機

學習自己不會的事、體驗志工的辛苦

六、預期服務成果

增加自己的溝通能力，還有自己的責任心

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：張文豪、陳昱岑、劉品君

任課教師簽名：舒麗娟

日期： 年 月 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：劉品君 系級：旅行三專 學號：120715022

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?
這次去捷運站當志工, 我擔任的是站在出入口舉告示牌的工作, 並且提醒忘記帶口罩的民眾需配戴口罩才能搭乘, 很幸運的我去擔任志工這三次, 都沒有遇到不配合的民眾。

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?
我覺得最讓我意外的是對於戴口罩這件事民眾的配合度都飛高, 本來以為我會需要一直提醒, 結果民眾都非常的自覺, 只要一進站就會自動戴起口罩。

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?

除了口罩之外, 因身穿志工背心, 所以也會有不少需要幫助的人來詢問, 我覺得把自己知道的東西告訴別人, 讓他們獲得幫助是件开心的事, 以後还是会想幫助別人。

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：張文豪 系級：休閒三勤 學號：120715226

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?
這次在捷運站服務了非常多事情, 比如說提醒乘客帶上口罩、指引路線, 幫住身心障礙者, 這次還有遇到外國遊客, 還好自己的英文還算可以, 沒有遇到任何問題

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?

因為自己本來就有在做志工服務, 像寒暑假的教育優先區, 但這次不一樣的是年齡是不固定的, 所以要注意的就會更多, 比如說老年人就要更注意他的安全, 小孩要小心不要被門夾到

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?

這次的收穫很多, 增加自己的溝通經驗、服務的經驗、觀察能力, 其實自己的各種經驗都很不足, 藉由這次我們成長了非常多

航空暨運輸服務管理

捷運志工服務

120715022劉品君

120715226張文豪

120753020陳星岑



目錄

1. 服務中的問題與探討
2. 服務中最大的快樂與挫折
3. 服務中最大的收穫
4. 對本次服務感想



服務中的問題與探討

服務中遇到的問題大多是問換車的路線或出口的位置，當然也會有自己不知道路的時候，那我們是如何解決的呢？

1. 尋找鄰近的站務人員
2. 查詢手機或地圖
3. 道歉並告知自己是服務學習中的學生



服務中最大的快樂與挫折

— 最大的快樂 —

最大的快樂一定是服務那些需要幫助的人，多了這一份善心又看到那些人說謝謝與微笑的表情，絕對是最大的快樂

— 最大的挫折 —

最大的挫折是自己知道的事真的太少了，導致乘客沒辦法第一時間得知需要的訊息，雖然乘客說沒關西，但心裡真的會有一個失落感



服務中最大的收穫

最大的收穫就是乘客臉上的笑容和說出的謝謝，每幫忙一件事就會有收穫，因為幫忙之餘也是我們在學習自己不會的事，在這次的服務中我們必須學會守時、尊重、負責還有溝通技巧，除了自己的辛苦以外更不要忘了每天默默付出的志工們，以後不管在任何地方，都要想起自己當志工時，自己喜歡的態度與笑容，也要對志工們給出一樣的態度



對本次服務的感受

這次做了捷運志工服務我覺得收穫非常多，不管是尊重他人、對自己負責甚至是自己的溝通技巧，這些都是我學到的東西，很多人會覺得無聊覺得只是在罰站，但對我來說志工服務是有意義的，甚至幫助他人會讓我感到快樂，也許在看不見的地方還有很多需要幫忙的人，每個人都出一份力，在某一天你需要幫忙時，也會有人願意幫你，大家互相幫忙，這個世界就會變得更美好





景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

欠筆部分

教師評分：82

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：航空三勤，應英三勤

指導老師：舒麗娟老師 

學生姓名：彭涵琳，簡宏睿 ✓有法律的問題
胡路 ✓不懂中文的人

學 號：120754017，120754020

服務地點：捷運-新店站

⟷

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： 82

課程名稱：航空暨運輸服務管理

系 級：航空三專

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：許郁捷⁺² 吳雨萱 X

學 號：120715170

服務地點：捷運景安站

服務時間：民國₁₀₉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： 82

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：應英三勤

指導老師：舒麗娟 舒麗娟

學生姓名：徐千智 舒麗娟的同學 劉維哲 而哲
登端→子心

學 號：120754509 (20754031)

服務地點：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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：徐千智 劉維哲
- 2、聯絡電話：0916361169 0978763636
- 3、聯絡電子信箱：hsucianchih0811@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
無 / 無

四、自我介紹

今年21歲是一個混血兒會3種語言 / 今年21歲興趣是睡覺

五、服務動機

幫助需要的人 / 課程需要
健身

六、預期服務成果

能磨練耐心 / 培養自己的耐心

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：劉維哲 徐千智

任課教師簽名：舒麗娟

日期：109年12月29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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：許郁婕
- 2、聯絡電話：0930259005
- 3、聯絡電子信箱：1045106067@smc.edu.tw

三、個人經歷

- 1、社團經驗：學生自治會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗：34道老人基金會、大隱幼兒園帶小朋友玩耍、陪伴
↳ 辦活動成果展

四、自我介紹

來自宜蘭今年21歲喜歡接觸人群，熱心服務

五、服務動機

得到學分、累積經驗

六、預期服務成果

學習說話的藝術，觀察口單底下的表情與想法

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：許郁婕

任課教師簽名：舒麗娟

日期：110年1月5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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：彭涵琳 簡宏毅
- 2、聯絡電話：0989086163 0966916578
- 3、聯絡電子信箱：Jerrychien777@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：康輔社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗：圖書館(分類圖書) 慈濟回收分類、導覽員

四、自我介紹

今年21歲，興趣是拍照。

五、服務動機

課堂要求與自我動機

六、預期服務成果

培養自己的耐心 訓練自己

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：彭涵琳 簡宏毅

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：

填表人姓名：徐千智 系級：應英三勤 學號：120154509

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?

我站在進出站的附近提醒沒戴口罩的人。發現現了很多人都會忘記戴口
罩。我提醒但有些人有很差的態度。

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?

遇到這些態度不好的人, 我心理有點難受和不生氣。我學到了該用什麼樣的態度去面對不配合的人。

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?

經過這些事讓我^{大家}知道不是都是好人會配合你的。要冷靜面對問題和保持好的態度去解決問題。

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：

填表人姓名：劉維哲 系級：應英三勤 學號：120754031

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?

我是在11/3/24去捷運站做服務學習的，然後去那邊是幫忙看乘客有無戴口罩，我覺得台灣人都很有防疫觀念的因為大部份人都是有戴的而有一些人提醒也還是會戴

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?

我覺得這次的感動是大家每個人都遵守好規定戴上口罩如果忘記了提醒他，幾乎的人還是會戴，讓我感受到每個人是发自内心的防疫

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?

我覺得這次的服務學習讓我知道捷運站的工作人員有多麼偉大他們要面對很多形形色色的人而且要非常的高EQ不能生氣，所以我覺得要好好跟他們學習

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：簡宏徽 系級：應用英文組 學號：120754020

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?

我做了捷運新店站擔任志工，因為現在有疫情，所以我們負責看客人有無戴口罩，我發現的新鮮事是一開始以為看客人有無戴口罩很輕鬆，但很常看的忘我，~~忘了客人~~客人沒戴口罩從我前面經過沒發現。

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?

我的感想是即使看客人有無戴口罩看起來很簡單，但其實還是要用心的，一個恍惚就會讓客人沒戴口罩下去搭捷運，我學到了做任何事都要用心，用心把事情做到最好。

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?

這個服務學習中，我學到了做任何事，儘管很簡單，但都要做到最好，不能鬆懈，我看到各行各業都有辛苦的地方，都要體諒，說聲辛苦了或謝謝都能鼓勵到對方。

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：航空暨運車前服務品質管理

填表人姓名：彭涵琳 系級：航空三專 學號：120754017

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?

去捷運站當志工。

發現了其實大家都蠻友善的, 不會說很難溝通什麼的。比較有問題的是對捷運站附近有什麼不太熟悉。

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?

我覺得其實每個人都蠻配合的, 只要跟他們說一下, 他們都會戴上口罩, 有些甚至還會說不好意思, 都蠻有禮貌的。

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?

我覺得透過這次我去捷運站時都會自己先把口罩戴上, 不要造成服務人員的困擾。

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：航空暨運輸服務管理

填表人姓名：許郁婕 系級：航空三勤 學號：120715170

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?

提醒進站旅客戴口罩，原本我以為搭乘大眾運輸是一定要帶口罩，卻還有一些人忘記，甚至連帶出門都沒有，也因為去服務才知道原來沒帶可以去諮詢站領

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?

在最後一次的服務，我提醒了一位進站未帶口罩的伯伯，他超開心的一直向我道謝說我替他省了15000元，然後還告訴我口罩很重要，他並不是故意的。我認為這個伯伯很樂觀，因為有些人你提醒他，他還面無表情連謝謝都沒說，也可以透過這個體驗多接觸人群，也要反省自己的提醒態度不吐，很棒的體驗!

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?

在體驗時，我遇到一位阿波也來做志工，工作內容和我一樣，但態度大大的不同，可能她認為戴口罩是一件很神聖的事，所以她特別嚴厲，甚至用手指著人大聲喝斥說口罩沒帶好或者帶口罩!! 我認為雖然沒帶的人錯在先，但也應該顧及顏面，會讓被指責的人很不開心吧! 說話的藝術。

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：吳雨萱 系級：航空三勤 學號：120715162

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?

我在這次的服務中，在西門捷運站幫別人服務推拉門，有的人是坐輪椅，有的人則推嬰兒車，他們都和我說謝謝，問題則是因為我不是當地服務很久，因此很多回答不出來。還有人很沒禮貌，站務人員只是跟小姐說要牽好小孩子，就跟站務人員吵起來。

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?

其實在這次的服務中，遇到很多形形色色的人，我覺得心存感激很重要，然後在服務的過程中也有保全來跟我聊天，問我有沒有遇到什麼問題，然後怎麼會來之類的問題，要不是這一次課程我也不會體驗到在捷運站當志工。

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?

當我在這次服務學習中，我也學到了如何尊重別人，如何知恩圖報，感激他人。會想要做個為社會有貢獻的人。



航空暨運輸服務 品質管理期末報告

應英三勤120754020簡宏叡

應英三勤120754031劉維哲

應英三勤120754509徐千智

航空三勤120754017彭涵琳

航空三勤120715170許郁婕

航空三勤120715162吳雨萱



新店站
簡宏叡 & 彭涵琳



西門站
吳雨萱



景安站
許郁婕



頂溪站
劉維哲 & 徐千智

服務站別

服務問題與解決辦法探討

客怨狀況	處理程序	回答用語	注意事項
旅客不配合配戴口罩	溫柔勸導，可以用手去比口罩的動作，並告知如果沒有可以去詢問處拿紙口罩。	您好，不好意思現在疫情的關係麻煩配合戴口罩哦，如果沒有口罩詢問處有紙口罩能拿哦。	注意旅客的態度，如果旅客表現不悅，就請站務人員協助。
旅客找不到置物櫃	用手指寄物櫃並詢問是否會操作，如果不會親自帶去操作，並請旅客留意密碼單子。	寄物櫃在電梯旁邊，會操作嗎？不會我幫你一起去弄吧。	可以觀察一下旅客是否會操作，並且協助他。
旅客想進站借廁所	柔性說去詢問處可以借代幣免費借廁所。	您好，如果要借廁所要去詢問處借代幣進來哦，如果不急對面也有開放的廁所哦。	旅客使用完廁所後有無出站。

服務學習Q&A

1. 做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼東西
2. 在服務的過程中獲得最大的痛苦跟快樂是什麼 / 挫折是什麼
3. 在服務體驗終獲的最大的收穫/學習是什麼
4. 對本次服務體驗及課程總感想

簡宏叡

1.做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼東西

我去新店捷運站擔任志工，由於現在疫情嚴重所以我負責的職責就是觀察乘客是否配戴口罩，因為捷運是公共空間，所以要避免交互傳染。

我發現人有百百種，有些人提醒她戴口罩，他會很不好意思地道歉然後很有禮貌。有些人則是有點沒面子快要生氣的感覺。

我在做志工的時候接觸到的問題是我一開始覺得很簡單我應該能勝任這份職責，但其實要非常專心才能減督好每個乘客，來客量大很長一晃神就沒注意到了。

2. 在服務的過程中獲得最大的痛苦跟快樂是什麼 / 挫折是什麼

最大的痛苦是要新店站有點像半開放的地方，外面的冷風一直灌進來，還有遊民很多，常常鬧事，有點可怕。最大的快樂是當義工默默的付出，不求回報，有句諺語是施比受更有福。

3.在服務體驗終獲的最大的收穫/學習是什麼

我學到了做服務性質的工作，真的要把不好意思掛嘴邊，雖然我們不是真心道歉但會讓他人聽起來比較舒服而且不會尷尬。我的成長是做善事不要計較回報。第一天一開始幫忙乘客按電梯會注意到有些人有說謝謝，心裡會有被尊重的感覺，但有些人沒有說會覺得他們怎麼態度那不好。第二天就轉念想說他們可能是趕行程忘記說之類的。

彭涵琳

1.做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼東西

這次服務學習的地點是捷運站，我選擇的是新店站，服務內容主要是宣導進站要戴上口罩，還有協助有問題的旅客。

其實大家都蠻遵守戴口罩的規定，沒有戴的人經過勸導也會立馬戴上，所以也沒有遇到什麼麻煩不好處理的事情。

在服務的這幾個小時遇到比較多的問題就是問路，因為我對那附近其實也不算太熟悉，可能旅客問哪條路在哪要怎麼走，我就會不太清楚，但在服務的過程中是可以拿出手機幫他們做查詢的，所以最後也都有順利解決～

2. 在服務的過程中獲得最大的痛苦跟快樂是什麼 / 挫折是什麼

對我來說比較痛苦的部分是時間過很慢，可能是因為只要站著然後作勸導的動作，都會太困難，所以時間就過的蠻慢的感覺。快樂的部分是幫助旅客解決問題，心裡多少都會有些成就感，覺得自己也有能夠幫上忙的地方。

3. 在服務體驗終獲的最大的收穫/學習是什麼

我覺得透過這次讓我學到了如何跟人做應對，其實只要你尊重他人，他人也會尊重你，所以跟別人講話的語氣真的很重要，對的語氣態度可以替自己省去不少麻煩，也可以得到對方親切的回應。

4.對本次服務體驗及課程總感想

我覺得這次的服務體驗收穫很多，是課本上學步道的實際體驗，也覺得很多事情都要有經歷過才會知道該如何去解決，所以對於這樣的服務學習安排很滿意，也覺得很用自己的假日時間很值得。

劉維哲

1. 做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼東西

我那天是站在票口提醒乘客要戴口罩 發現到台灣不愧是防疫大國幾乎每個人都記得要帶 只有少數人是要人提醒的 而且被提醒的人會有點不耐煩

2. 在服務的過程中獲得最大的痛苦跟快樂是什麼 / 挫折是什麼

我覺得整體而言是快樂的因為從來沒有做過這種事 做完這6個小時的服務學習之後心裡有種踏實的感覺 也讓我感覺到幫忙到防疫的部份

3. 在服務體驗終獲的最大的收穫/學習是什麼

我覺得最大的收穫是瞭解到服務是一件蠻開心的事 而且可以在過程中經歷很多事 然後學習到很多事

4. 對本次服務體驗及課程總感想

這次的體驗雖然時間不長但是還是有多少體驗到服務學習的快樂 去服務學習之前本來覺得很無聊可是當你親身去體驗之後是完全不一樣的感覺

徐千智

1.做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼東西

參加了服務學習我在捷運站當志工然後站長分配我到進出站的附近提醒沒帶口罩的旅客.因為是早上6點到10點所以覺得特別想睡覺可是我也有盡全力注意看然後提醒大家.

2.在服務的過程中獲得最大的痛苦跟快樂是什麼 / 挫折是什麼

因為一定會有些人忘記帶口罩所以我也提醒了很多人可是其中一個阿姨讓我有點生氣因為我提醒她帶口罩她缺假裝聽不到然後還兇我.

3.在服務體驗終獲的最大的收穫/學習是什麼

經過這次的服務學習讓我學會了尊重他人的方式和服務技巧要如何回答別人的問題才是正確的。

4.對本次服務體驗及課程總感想

因為這是第一次我體驗到一個不一樣的學習方式是在教室裡體驗不到的東西所以覺得很新鮮很有趣.還沒去的地方還害怕會做錯事或是會有什麼意外發生可是在那邊的工作人員都非常好會好好的交代事情給我所以也不覺得困難了.

吳雨萱

1. 做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼東西

我在這次的服務中，在西門捷運站幫別人服務推拉門，有的人是坐輪椅，有的人則是推嬰兒車，我發現到他們都和我說謝謝，但我遇到很多問題我回不出來。有的民眾問我比較深奧的問題，我沒有服務很久，因此很多問題我回不出來。

2. 在服務的過程中獲得最大的痛苦跟快樂是什麼 / 挫折是什麼

快樂就是看著他們開開心心的出門然後還會跟你說起謝謝。痛苦大概就是面對人群，而當他們想問起不知道幾次而已，真的不曉得呀！例如什麼路在哪裡，可是我也才服務幾次而已，真的不曉得呀！

3.在服務體驗終獲的最大的收穫/學習是什麼

當我在這次的服務學習中，我學到了如何尊重別人，如何知恩圖報，感激他人，會想要做個為社會有貢獻的人。

4.對本次服務體驗及課程總感想

這堂課讓我感覺對志工更了解了一些，未來希望還能服務大眾。

許郁婕

1. 做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼東西

宣導帶口罩的服務及傾聽旅客解決問題協助找站長

原本以為搭乘大眾運輸帶口罩是常識，結果意外發現還是有一堆人都會忘記，甚至有些我認為是故意的，因為一提醒他們，他們就會往服務站的方向前進，領口罩！

沒有特別遇到什麼問題

2. 在服務體驗終獲的最大的收穫/學習是什麼

學到提醒人的語氣，在第一次服務時遇到一位阿嬤也來做志工，我們兩個工作是一樣的提醒口罩部分，結果他的口氣真的是有夠嚴厲，強制指使的那樣，雖然說旅客沒帶口罩是他們不對，但或許他們真的不是故意的，聽到那樣的口氣感覺也很差！所以就只需要好好提醒就好，沒必要造成紛爭。

SWOT

S優勢

- 1.年輕、記憶力佳
- 2.肯學習

S

W

W劣勢

- 1.學生一開始意願低
- 2.沒有薪水學生沒動力
- 3.需用假日時間去做服務

O

T

O機會

- 1.累積服務學習經驗，爭取未來實習機會
- 2.克服面對陌生環境

T威脅

- 1.服務內容簡單，容易被其他人取代



活動照片





景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 82

✓ 沒有問題討論

① _____

② _____

課程名稱：

系 級： 旅遊四勤 應英二勤

指導老師： 

學生姓名： 謝紹傑⁺¹ 林垣均⁺²

學 號： 120615033 120854013

服務地點： 西門捷運站 公館捷運站。



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： 82

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊四勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：劉品軒⁺²、彭俊傑

學 號：120615169、120615068

服務地點：永安市場、西門

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：82

課程名稱：

系 級：旅遊四部

指導老師：舒麗娟

學生姓名：劉恩⁺¹⁺、柳恩⁺¹廷

學 號：120615010、120615020

服務地點：捷運西門站、公館站

服務時間：民國 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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：囉品妘
- 2、聯絡電話：0923810821
- 3、聯絡電子信箱：dps99133@gmail.com

彭俊傑
0958339066
p095890177@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：康輔社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
去當社工照顧弱小孩童，參加寒、暑優。

四、自我介紹

熱忱、服務、有活力

五、服務動機

想要回饋給社會，為台灣盡一份心意。

六、預期服務成果

得到大家的熱情回饋。

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：囉品妘、彭俊傑

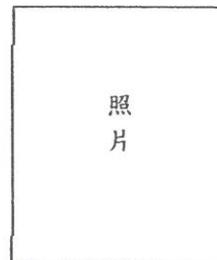
任課教師簽名：舒麗娟

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：謝紹傑 林垣均
- 2、聯絡電話：0955885669 0908695899
- 3、聯絡電子信箱：jackiehsieh0007@hotmail.com 2190928@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：旅遊系學會 勁舞社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗：法鼓山 尊嚴志工
寒暑假教育優長區

四、自我介紹

我是紹傑、澄澄開朗 著服務熱忱。
我是垣均，目前是應英二年級，具有服務熱忱的我
喜歡將自己知道的事分享給大家。

五、服務動機

想藉由這次機會體會不同領域的工作環境。

六、預期服務成果

透過志工服務讓站務人員工作量能因為我們
得到被分擔的感覺。

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：林垣均 謝紹傑

任課教師簽名：舒麗娟

日期：109年12月29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

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：劉思榮、柳恩廷
- 2、聯絡電話：0912823653、0906562669
- 3、聯絡電子信箱：austin880817@gmail.com Liu176872@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：第一屆旅遊系系學會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
寒假教育優先學區、暑假教育優先學區

四、自我介紹

生性活潑開朗，個性樂觀，領導力強，如有問題都能迎刃而解。

五、服務動機

為了能夠更了解捷運的運作，也能更了解疫情之下的捷運

六、預期服務成果

能夠更加地增加自己對於危機處理的第一線，以及讓配更有

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：劉思榮、柳恩廷

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：劉品妤 系級：旅遊四藝 學號：120615169

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?

到捷運站當志工, 現在疫情肆虐, 但是每位搭乘捷運的旅客都有戴口罩。而有些旅客真得忘記攜帶口罩的話, 可至詢問處領取紙口罩。

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?

台灣疫情都能維持的這麼好就是因為每位旅客都很遵守規定, 這是很令人感動的。

有些旅客是需要我們很有耐心去幫助他們的, 而在這裡可以學習用耐心去幫忙更多人。在這過程中可能會有許多突發狀況, 而要靈機應變面對不同的旅客, 能讓自己的反應變得更好更靈敏。

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?

感動就是為了全部人的著想, 大家都會乖乖戴口罩。大部分的人, 來詢問我們事情都是很有禮貌的, 也會跟我們說謝謝, 這世上還是處處有溫情的。在這次的服務過程中能讓自己變得更有耐心, 儘管我們不能有金錢上面的援助幫助更多人, 但是能用自己所在的力量去幫忙人!

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：劉恩華 系級：旅遊回教 學號：120615010

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?
這次因為課程的關係, 所以來到了西門捷運站做志工, 發現其實人很多的時候必須要很快的幫住人們, 以及讓大家感到安心!

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?
在志工社, 我學會了很多平常不會接觸到的事物, 比如說一些行動不便的人們, 因為一天之內接觸到的人有很多! 所以會很積極的去幫忙他們!

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?
志工結束後到現在, 我在之前就會幫忙一些行動不便的人們, 現在也一樣, 只是會用另一種更親切的話語, 讓他們不感到那麼害怕!

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：謝紹偉 系級：旅遊四勤 學號：120615033

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?

我在西門捷運站就是站在服務處旁邊的手動那個門讓推車的人從我這邊進站

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?

就是台灣人還是滿友好的, 都有跟我說謝謝, 讓我有暖暖的感覺, 學到了耐心與人溝通

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?

我覺得現在疫情期間, 我們台灣人真的戴得很好, 這次的服務學習是滿特別的。

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

填表人姓名：柳思廷 系級：機四勤 學號：120615020

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?

我做了引導服務，如請乘客務必配帶口罩，發現了乘客很多沒帶的，都只是不小心忘記帶而已，大家都還是很確實做好防疫。

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?

我的感想是這次經由當志工，我們可了解到站務人員其實非常非常的忙碌，所以敬佩站務人員，當志工非常有意義。

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?

我能變的更有熱忱的去幫助人，很勇於熱心助人，我非常的快樂，謝老師♡

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：航空暨服務品質管理

填表人姓名：林垣均 系級：應英二勤 學號：120854013

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?

最印象深刻的
事件
有乘客被陌生人跟蹤
而當下我陪著她去找
站長及通報警察。

← 在這次的服務學習中我擔任「指引」的工作。發現即使是「指引」也包含了許多需知。例如。瞭解週邊地標、店家甚至他們的營業時間，從乘客的穿著、眼神可觀察他們的需求。遇到不懂的問題，也可跟著站長一同學習。

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?

原本以為這次服務學習可能發呆 2 小時。但在站上的時間加上公館的步調，人潮較多 → 讓我不敢怠慢。平時有在餐飲業工作的我結合經驗，使乘客有超出預期的搭乘體驗。有次看見一個女孩下捷運的時候一直在哭，雖然或許我的工作範圍不在這，但我還是急忙上前遞紙巾關心她。

讓她感受到被關心、或被看見的感覺。哪怕只是一張紙巾。

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? 不管是多小的職位，都可以發揮超出

預期的工作表現。只要我們願意换位思考，為我們所服務的每個人，我想，不會因為一次的服務學習，就改變，但可以當作一次珍貴的學習經驗。選擇了服務業，我認為就是人生、生活中的給自己不斷機會成長的。

12/29 } 報告分4部分
1/5 } > 20 min
1/12 }

舒麗娟

航空暨運輸服務品質管理

服務體驗心得

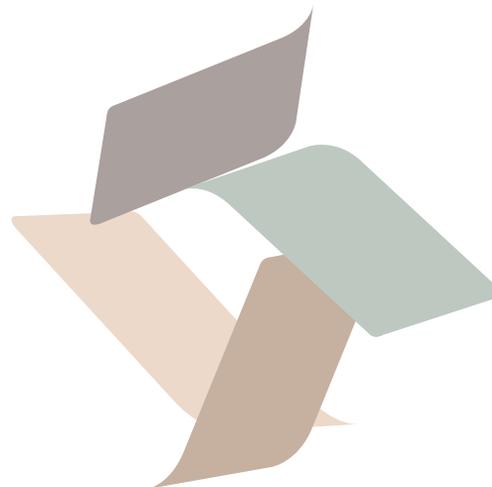
旅遊四勤 120615020 柳思廷 120615169 劉品妘
120615010 劉恩榮 120615033 謝紹傑
應英二勤 120854013 林垣均



在服務過程中，我們獲得了甚麼？有遇到甚麼挫折及痛苦？

謝紹傑

最大的快樂就是可以看到一些長得好看的人
最大的痛苦就是暴露在疫情的環境下
遇到的挫折就是 有些人沒聽到我在叫推車的人們從我這邊進站



劉品妘

獲得最大的快樂就是幫助他人，因為有位阿姨東西沒拿最後幫她解決了。
有些來尋求幫助的旅客一句謝謝都不會說這就是痛苦與挫折的地方。

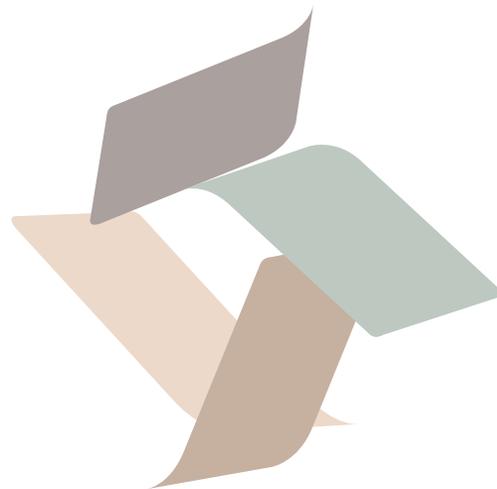
劉恩榮

這次的志工服務學習中，我覺得最大的快樂，就是在幫助別人的時候，有一種開心的感覺，不光只是在服務別人，也能感同身受，如果自己需要幫助的話，什麼方式會是最好的樣子。

在服務過程中，我們獲得了甚麼？有遇到甚麼挫折及痛苦？

林垣均

最大的快樂就是：或許平常做餐飲業所以在乘客們還沒有開口尋求幫助的時候，我可以透過我的觀察幫助到乘客們。



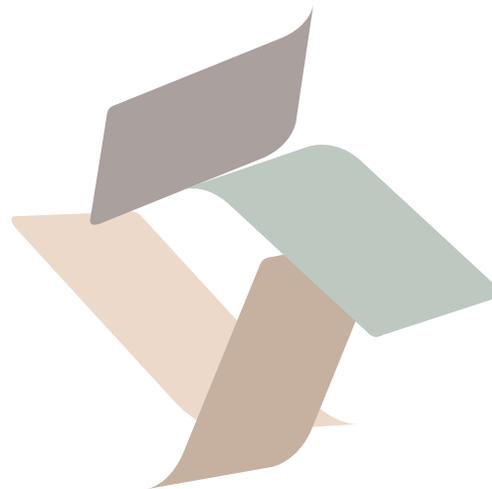
柳思廷

在這次志工服務中我獲得了很多幫助別人得到的成就感，沒遇到甚麼挫折，只是剛好在疫情期間當捷運志工可以看到站務人員很負責的在防疫措施上感到驕傲。

在服務過程中，我們最大的收穫是甚麼呢？

謝紹傑

最大的收穫就是獲得了他們的一聲「謝謝」雖然有些人不會說 但是大部分的人都有說的 台灣人還是很友好的



劉品妘

最大的收穫就是大部分來詢問事情的人都是有禮貌的，而不是因為是志工態度就對你不好，能感受到他們真心的說謝謝。

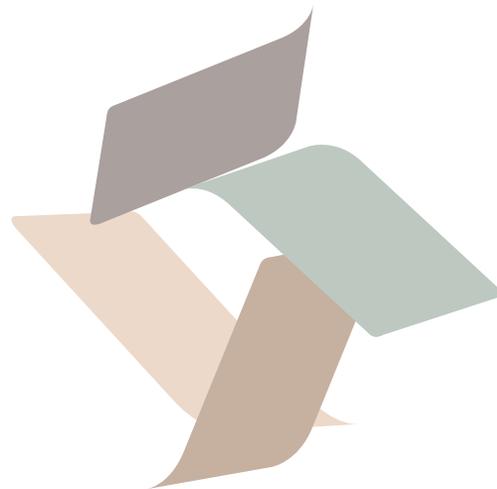
劉恩榮

此次服務最大的收穫，莫過於收到每份需要幫忙的笑容以及感恩，幫忙真的永遠不嫌多，能夠知道對方需要的是什麼，自己又能出力的時候，真的是最開心的事了。

在服務過程中，我們最大的收穫是甚麼呢？

林垣均

此次服務最大的收穫，雖然只是小小的志工，但可以從小事幫到站長跟保安們甚至到乘客，減輕他們的工作量，他們放心的樣子讓我覺得我的志工服務的時間沒有白費



柳思廷

在這次服務當中我收穫最多的就是台灣人還是非常友善跟有禮貌的，我負責引導時最常聽到的就是謝謝或是很友善的點了頭笑了一下，在服務學習上可以收穫非常多的快樂

服務總感想

謝紹傑

.我對這次服務學習的感想：對我來說是很特別的一次活動 畢竟在正常的情況下我是不會想去捷運站當志工的 這次活動有遇到一個阿姨跑來說有外國人沒戴口罩 疫情搞得大家人心惶惶 一定要保護好自己 這次的服務學習對我的感覺是還不錯的



劉品妘

經過這次志工的活動，能瞭解到平常提醒旅客戴口罩的人員是多辛苦，可能要忍受其他人的不理不睬還有脾氣。站務人員幫無理取鬧的民眾處理事情也要花很大的耐心，這點是由衷佩服的！

劉恩榮

這次的志工服務，真的很難忘，因為是疫情之下，所以可以看見每個人都是戴著口罩的，大家都在為疫情盡一分力，也很難得有機會可以在捷運裡當志工，謝謝老師給我們這個機會。

服務總感想



林垣均

或許是因為疫情的關係，其實剛開始讓我有點緊張，害怕自己反而會造成他們的負擔，而且站長及職員們每天都在人潮眾多的地方服務著大家，責任更加重大，在這次的機會體會到他們的辛苦及付出。

柳思廷

這次的服務學習是特別的經驗，經過這次經驗我真的可以體會到站務人員平時是有多忙碌，又加上疫情期間他們必須做好防疫，常常還要追出去提醒乘客配戴口罩，但因為有我們這些志工可以為他們分擔一些工作，這是我覺得最棒的經驗。

綜合討論

客怨狀況	處理狀況	回答用語	注意事項
<p>有一位阿姨，跑來跟站務人員說在坐捷運時，看到一位外國人沒戴口罩，但是沒說是繼續坐下去還是一起出站，於是那位阿姨就在出站前跑來告知我。</p>	<p>IF YES 應要先詢問，是否有看到那位乘客，繼續搭乘或是立即出站，以及告知阿姨我們會立即處理，請放心！以及告知保全及調閱監視器找尋那位乘客。</p> <p>IF NO 再次道歉，立刻知會保全及調閱監視器，請主管來協調。</p>	<p>阿姨您好，請問您看到的時候，他還在車廂內嗎？是的話是往哪裡的捷運搭乘呢？我們會立即處理 謝謝您。</p>	<p>明確表示會立即處理，以及把地點時間都問清楚，給其他乘客一個安全且放心的環境。</p>
<p>在服務過程中，看見有位乘客哭著下車，當時站務人員都還在忙沒有注意到，而好多乘客或許是趕時間通勤，有看到他們但沒有釋出關心或是幫忙，他的朋友當時沒有紙巾，因為要顧朋友也只能站在原地陪伴。</p>	<p>IF YES 在工作狀況允許的情況下，及時拿紙巾到乘客面前，並以輕柔的語氣關心乘客需不需要幫忙，並先指引他們離開月台那樣人潮擁擠的地方，讓乘客的情緒緩和下來。</p> <p>IF NO 及時通知站務人員、保安 請他們協助。</p>	<p>先生/小姐 這是給您的紙巾。 有需要是我可以幫到你們的嗎？ 要不要先到離開月台這邊，我帶您到旁邊稍作休息。</p>	<p>透過觀察了解乘客需要的是什麼，並及時給予乘客幫助。 在詢問需不需要幫忙時，不要額外問到乘客的私事，抱歉語氣必須要輕柔有耐心。</p>

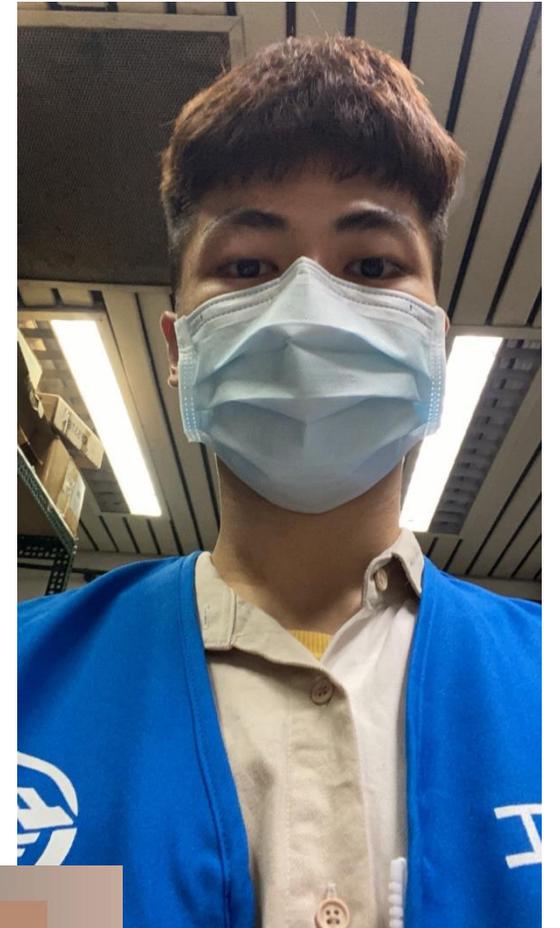
綜合討論

客怨狀況	處理狀況	回答用語	注意事項
有一位視障的乘客，被站外的志工帶進站，但是之後卻沒有相關人員來幫助他，他很著急的找尋幫助，剛好我在他的附近，剛他對談時明顯緊張及略不悅。	<p>IF YES 應先詢問要往哪裡的捷運方向，如當下沒有陪同人員應立即申報站務人員，及安撫乘客情緒。</p> <p>IF NO 再次抱歉，立即通報單位主管，及安撫客人情緒。</p>	先生/小姐 您好，請問要往哪個捷運站呢？這邊稍等我一下，我請陪同人員來幫忙您。（期間要握著他的手）不好意思！因為剛剛人比較多所以，我們人手比較不足！請稍等我一下。	注意乘客情緒，應有視障的關係，所以乘客情緒比較需要照顧，並且將所有離開乘客的舉動的動作快速做完，給乘客安全感。

結論

身在服務業工作，每次與客人對談都是一種學習，不是每次的狀況都相同；也不是每次都能靠千篇一律的應對方法。正因為面對的事人，有感情及情緒，身為服務人員的我們更應該保佑熱誠與耐心感同身受客人感受的到體驗，相信這樣的特點也與我們的生活息息相關，讓我們的態度及情緒接受程度能有所提升變成為一直在進步的人。

服務照片分享





THANKS



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分：82

未完成第一部份

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅行三勤、休憩三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：金聖閔、陽洛鞍

學 號：120715016、120715253

服務地點：公館站、新店站

<四>

服務時間：民國109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：82

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅行三學分、休憩三學分

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：侯雨彤 / 羅奕辰、許嘉琦

學 號：120715035 / 120715054 、 120715216

服務地點：新店站

服務時間：民國 年 月 日

① 公館 → 會議接待駁車
↓
✓ 不好意思要戴口罩
✓ 未持證件入
沒電的客人處理

✓ 中山國小在那裡

✓



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 82

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅行三勤、航空三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：^{T2}吳亞堉、^{T1}方羿涵

學 號：120715034、1207150131

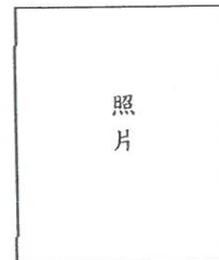
服務地點：景安站、新店站

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：吳亞堉、方羿涵
- 2、聯絡電話：0988565832、0989537303
- 3、聯絡電子信箱：

三、個人經歷

- 1、社團經驗：景文旅遊系學會、郵舞社、休旅社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
寒暑假教育優先區(偏鄉小學)

四、自我介紹

願意去嘗試各事物，並保有正面的精神。

五、服務動機

想要更了解與以往不同的服務項目和對象。

六、預期服務成果

學習到不同角度待人與社會應對。更多的同理心去待人事物。

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：吳亞堉，方羿涵

任課教師簽名：舒麗娟

日期：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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：許嘉玲, 侯淑彤, 劉奕辰
- 2、聯絡電話：0975822816, 0988126300
- 3、聯絡電子信箱：amy6664@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：旅遊系學會, 籃球隊
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
教育優先區偏鄉小學服務, 客家活動。

四、自我介紹

勇於嘗試任何事物。

五、服務動機

助人為快樂之本, 服務未盡不嫌多看到別人笑容, 自己覺得滿足。

六、預期服務成果

獲得別人給予的認同, 增進自己與人的溝通能力。

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：許嘉玲、劉奕辰、侯淑彤

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：金聖閔、陽洛鈺
- 2、聯絡電話：0913212108、0978939705
- 3、聯絡電子信箱：jin29763724@gmail.com
cosk881026@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：景文旅遊系學會、吉地社、學生會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
寒暑假教育優先區(偏鄉小學)

四、自我介紹

喜歡嘗試各種沒做過的事物。

五、服務動機

想嘗試不同的服務項目及對象，了解捷運志工的服務內容。

六、預期服務成果

了解了捷運站務人員的辛勞，也學習到了面對不同人的待人處事。

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：陽洛鈺 金聖閔

任課教師簽名：舒麗娟

日期：109 年 月 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：航空運輸服務 & 品質管理

填表人姓名：方麗娟 系級：航空三勤 學號：120715131

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?

這堂的服務 & 品質管理 讓我們去了捷運站做志工
- 去到站內是蠻緊張的, 因為是代表景文和捷運站
所以更加要注意自己的行為, 要做的專很簡單
最主要是提醒旅客帶口罩。

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?

但除了戴口罩以外 還有要注意其他旅客需不需
要服務 同時的留意他人幫助他人 聽到謝
的當下, 是覺得還好今天有來做志工, 好有意義!

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?

很謝謝這次有機會能去捷運站內做志工
體驗, 服務他人是發自內心的, 得到回饋是無形的
學習站在不同的角色去看社會各行各業 一個捷運
站是有多少不同的齒輪串聯在一起的。

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：吳亞堦 系級：旅行三專 學號：120715034

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?

我選擇了每個星期四早上 9:00-9:00 到捷運景安站
服務當志工，其實我以為我有很多事情可以做，
但捷運站的人跟我說站在那看有沒有戴口罩，
我說好！可是前面已經有警衛在看了呢！

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?

我想要幫忙撿垃圾之類的，但好像只能
抓口罩，不過我這個時段會人超多！有些學生
上課還遲到都被我看到，而且連續三星期
會發現有些人看到眼熟哈哈

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?

我發現當這個志工專注力要很好不然
會突然放空... 有些人也真的不會戴口罩(噁)
我有被問中和國小怎麼足... 但我不咬舌!
可是我有幫他查... ~~~

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：金聖閔

系級：旅行三勤

學號：12075016

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?

我這次是第一次到捷運站裡當服務志工，我的工作是在匝門旁看有沒有人沒戴口罩，如果有的話要叫他戴起來，不然就拒絕運送最高罰1500\$。

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?

在這次服務過程中，我站了兩個小時，只有攔到一個弟弟沒戴口罩而已，大家都做好防疫。

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?

近期新冠肺炎在全世界相當嚴重，但臺灣的防疫做的相當好，也讓其他國家大吃一驚，臺灣真的是很棒，No.1。

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：許嘉玲 系級：休閒三勤 學號：10075216

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?

這堂課的服務我沒有去, 平常出門在外看到不管是路邊的人或是公車、捷運、交通運輸的地方, 非常多人在服務大眾, 也讓我感受到台灣的人情味。

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?

說到服務之前我也曾到教優團隊服務小孩, 不只是可以訓練到表達能力以外, 也可以訓練人與人相處的情感, 帶給小孩回憶, 也要教他們做人處事道理。

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?

服務是一種具有無形卻可以給人帶來某種利益或滿足感, 它不只要傳遞自己專業外, 更要用心傾聽, 不但可以訓練自己, 更可以增加自己的自信與美感。

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：侯雨彤

系級：旅行三專

學號：120715035

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?

我在新店總站當擔任 12/5, 12/6, 12/13, 1-15 的志工!
大部份的人都會把口罩戴~~上~~上, 有少數幾個乘客會忘記, 還有幾個會戴到忘記自己有沒有戴上, 台灣人在防疫意識還
是有點低!

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?

服務有分很多種 做過許多種服務但這次感覺不會有壓力
不知道為什麼乘客看到志工的臉都會很疑問 ~~很~~
感覺自己是異類欸 == 不過這次真的是我做過最輕鬆
的志工的服務!

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?

國小是被迫去當志工, 國中是為了時數, 高中沒有特別要求,
大學因為玩活動參加了寒暑假, 現在因為課堂去當志工!
雖然有因為找車位難到... 那的車位超難找 ==

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：劉奕辰 系級：普旅行三勤 學號：120715054
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? 在志工學習中我做了引導乘客以及幫助乘客有任何困難, 主要麻煩的問題是進票的問題以及在車站內飲食, 都會不知道要不要提醒他們, 但還是要鼓起勇氣跟他們說。
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? 我的感想是大部份的人對於捷運系統都有一部分的理解, 不太需要指引, 但少部份的人可能就不是那麼熟悉, 學習到了應該站在他人的角度看事情才能幫助他們, 而這項課程也可以讓我在以後的日子更有同理心及耐心。
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? 完成這項學習後我知道要為別人著想, 而對別人的想法就是不能當做理所當然, 也要更有耐心的去對待每個需要幫助的人, 因為如果自哪裏也需要幫助的話, 也希望自己能夠得到很好的服務。

第 四 組

航空暨運輸服務品質管理

-捷運志工服務期末報告-



旅行三勤 120715016 金聖閔 120715034 吳亞堉
120715035 侯雨彤 120715054 劉奕辰
航空三勤 120715131 方羿涵
休憩三勤 120715253 陽洛羚 120715216 許嘉玲

目錄

服務體驗過程中，獲得那些快樂、痛苦抑或挫折

(建立友誼? 幫助他人? 被需要?)

服務體驗過程中，最大的收穫/學習是甚麼?
(包容力，尊重他人，了解服務真諦&服務技巧進步)

對本次服務體驗及課程總感想

● ● ● ●

01

學習認知

02

服務感受

03

收穫省思

04

志工回饋

學

習

認

知

服務在定義上來說是旅行某一項任務或是任職某種業務，涵義越來越廣泛，具有無形給人帶來某種利益與滿足感，也將它當作為了公眾做事，替他人勞動的涵義。



服務感受

這過程無形中可以帶給人滿足感。最大的快樂與收穫，幫助他人不求任何回報、利益多寡，儘管只是付出微薄的心力，都是服務學習中最有價值的意義。

服務中，會遇到有各種問題的人，而我們要盡可能的去幫助解決問題，服務讓人快樂的地方在於，解決問題後人們回饋給我們的感謝。



收穫少■田心

在過程中，我們自願來服務他人，學會守時與認真負責，尊重他人、了解服務真諦以及服務技巧進步，感受到幫助人的笑容，如果世界可以充滿多一點志工的話，那麼生活一定可以過得更美好，這次服務最大的收穫就在，了解了捷運志工的辛勞。



—— 志 工 回 饋 ——

當志工期間短短六個小時，從中思考我們為什麼來這服務，對我們來說不會覺得在浪費時間，能夠幫助任何人或任何事對我們來說是很棒的事也很願意去做，希望大家都能在自己身上找到一些能夠奉獻給社會需要幫助的地方的心，世界會更美好唷！



發現問題

現場狀況

進站未依規定戴口
罩亦或戴不確實

回答用語

先生/小姐進站要戴口罩喔!
現在不戴會罰3,000元至1萬5,000元

處理程序

接近提醒進站要戴口罩
不然會罰錢

注意事項

如果乘客屢勸不聽
要交給站務人員處理



發現問題

現場狀況

乘客詢問附近地點
怎麼走

回答用語

這邊幫您查詢一下稍等喔!
是要往哪邊對嗎?

處理程序

如果知道在哪裡就指引
給他知道，不知道的話
可以查詢給他

注意事項

在去之前可以先了解附近大
地標以免有人詢問，
或者引導他們去服務處詢問



非常感蟹 THANKS





景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 78

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：航空三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：林宜萱⁺、陳鈺翎⁺

學 號：120715139、120715128

服務地點：景安捷運站、公館捷運站

(2)

服務時間：民國109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：_____

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：航空三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：吳品臻⁺、康語佳⁺

學 號：120754035, 120715149

服務地點：新店, 公館
新店

服務時間：民國109年12月5、6日

109 11.22
11.29
12.12



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分：_____

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：航空三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：盧宗樹, 康鈞淳

學 號：120715165, 120732002

服務地點：景安站, 永安市場站

服務時間：民國 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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：林宜萱、陳鈺翎
- 2、聯絡電話：0916629960、0965100998
- 3、聯絡電子信箱：a0960631189@gmail.com、chenyulin0210@gmail.com.

三、個人經歷

- 1、社團經驗：大學勁舞社、高中熱舞社。
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
 1. 醫院志工
 2. 大學社團優優

四、自我介紹

我是來自景文科技大學旅遊系航空三勤的大三生，本身的個性不算是外向喜歡跳舞、咖啡等也對航空業的東西很有興趣。

五、服務動機

想藉由舒老師的這堂課程，去親身體驗在為他人服務的過程中才能感受到的快樂或挫折也能學到很多在學校學不到的一些基本常識，最重要的是需要幫忙的人有得到該有的幫助。

六、預期服務成果

希望能真的幫助到需要幫助的人，也能在服務的過程中體驗成功幫助他人的成就感或是遇到連自己都沒辦法解時的挫折感，這都是會使我們成長的關鍵。

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：林宜萱、陳鈺翎。

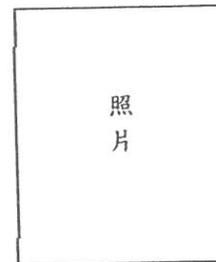
任課教師簽名：舒麗娟

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：吳品臻、康語伶
- 2、聯絡電話：0911736761、09175344911
- 3、聯絡電子信箱：qwel09181128@yahoo.com.tw, yulin125403@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：語伶-勁舞社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
語伶-捷運局. 零優. 品臻, 捷運局. 區公所.

四、自我介紹

我叫語伶是景文科大三大的學生，
興趣跳舞，當過社團幹部，也有表演過。

我是品臻就讀景文科大航空組，
未來希望以航空、軌道運輸發展

五、服務動機

會去服務學習是因為
這是課堂的一部份。

這次服務動機是課
程的一部份能夠幫

六、預期服務成果

學習經驗，了解到捷運局工作內容。

助需要幫助的人。

七、預期學習目標

累積服務經驗，了解捷運的工作人員工作內容與處事方法，
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：康語伶、吳品臻

任課教師簽名：舒麗娟

日期：109年12月29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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：盧宇懋, 康鈞涼
- 2、聯絡電話：0976196251
- 3、聯絡電子信箱：morristo79@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：籃球隊
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
養老院

四、自我介紹

性格：開朗, 好相處

五、服務動機

請沒帶口罩的人禁, 幫助服務人員協助問題

六、預期服務成果

學到如何跟陌生人開口講話, 處理問題

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：盧宇懋

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：陳鈺翎 系級：航空三勤

學號：120715128

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 到捷運站當志工。

② 站長及站務員人都很親切。

其實路人的問題都差不多, 而且他們都很有禮貌。

③ 因為平常不怎麼搭捷運, 問路的時候都要看地圖才能幫他們解決 or 請站務員幫忙。

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?

對捷運的些許的了解, 以及觀察哪些人需要幫助, 讓他們不用開口就可以得到協助。
也覺得你肯幫助他們, 他們都會發自內心的感謝。
讓我們都有開心的一天。

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?

觀察人、事物, 與人溝通, 善待別人, 別人也會對你親切。

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：林宜萱 系級：航空三勤 學號：120915139

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到捷運站當志工。

②那邊的人員看起來很忙但卻非常的好，還會來關心我的狀態，然後超多人來上廁所的。

③我遇到最大的問題就是會有人來詢問外面的路怎麼走，我都要開 good map 查才能幫助到他們。

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?

這次的服務讓我知道了原來滿6歲以上就需要買票了，也透過這次的服務看了好多好多的人，還偷窺查他們的穿搭，最後我發現在真的幫助到別人別人給你的那一句謝謝，真的很開心!

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?

觀察人、事物。

練習與人溝通的技巧。

如果可以就盡量去幫助需要的人，有一天別人也會一樣幫助自己的。

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：航空暨運輸服務管理

填表人姓名：康語欣

系級：航三勤

學號：120715149

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. 提醒乘客戴口罩, 幫忙按電梯, 告知乘客公車路線, 幫特殊票乘客開閘門, 提醒置物櫃的方向.
2. 有一天遇到國小生們在捷運裡有類似搭捷運闖關的活動, 然後他們就來請我掃QR碼跟拍照.
3. 遇到要借廁所可是沒有拿臨時票卡的人直接開閘門走進來.

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?

就是學到要用好的態度, 口吻去提醒乘客事項, 因為有些乘客比較急性子, 所以口氣不好, 這時候就不能硬碰硬, 要態度放軟地告知. 看到乘客解決完問題的臉後, 感到很有成就感, 因為讓我覺得我也能夠可以幫別人解決問題.

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?

很感謝老師讓我有機會到捷運做服務學習, 沒想到平常接觸的捷運竟然會有那麼多瑣碎的事, 真的覺得工作人員們都很偉大. 從他們身上真的學到了很多處理事情^麼的態度, 希望下次有機會還可以再去服務.

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：盧宇琳 系級：航空三勤 學號：120715165

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. 引導路人, 協助路人戴口罩

2. 學會如何面對問題時的解決辦法, 更能協助路人。

3. 請路人戴口罩, 但路人不理。

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?

我覺得最大的快樂與收穫在於, 能發揮親力的幫助他人, 儘管只是付出微薄的心力, 並從學習中體驗如何幫助他人, 讓自己更外向敢開口。

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?

從學習中自我檢討更實際體驗服務他人的精神, 服務學習應該用心去感受與體驗, 雖然一直站著, 但對我來說也是一種訓練, 去當志工後來發現也是一種體驗!

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：康鈞享 系級：航空三勤

學號：120732002

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?

我站在進出票口拿著「未佩戴且勸導不聽者, 由地方政府裁罰新臺幣 3千元以上 1萬5千元以下罰鍰」

會有人找你問路

遇到一些行動不便者不知道該如何應對

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?

每天都看見很熱情的志工阿嬤, 她們每天都會很活潑的跟我打招呼, 也很熱情在志工服務上。

服務學習讓我因為看見了每天志工阿嬤的熱情對這份服務有更多不同的感觸。

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?

雖然說早起真的很累, 不過每次看到志工阿嬤還有站長比你早到捷運站且都很熱情的跟你打招呼就覺得很佩服, 是值得學習。

我覺得這次服務完, 我更願意與人溝通了, 因為可能某一天被人問路會害羞, 可是二三天後我更善於如何表達或什麼方向怎麼去。

這幾天看到了台灣人真的都很自律幾乎98%的人都有戴口罩等
即使沒帶也看見牌子也會趕快戴上!

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：吳品臻 系級：航空三勤 學號：120754035

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?

記得在1/22号遇到一個持條遊乞的奶奶說接到電話告知她加值200元可以回饋100元免費搭車，當下立即通知站務員了解情況，跟奶奶說是詐騙，請不要相信

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?

這三天我學習到，在幫助人時自己同時可以感覺到對方溫暖的笑容。記得有一個爺爺主動走向前談妹妹年紀輕輕這麼有愛心，以後會有福報

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?

如果下次還有機會希望還能參加這種體驗讓更多需要幫助的人受到幫助。學習階段遇到不一樣的人事物會增加很多經驗

服務品質體驗反思報告

組長 盧宗懋

組員康鈞淳

康語玲

林宜萱

陳鈺翎

吳品臻

1.問題與探討

- 1.逃票行為：很多小朋友一看就知道超過115公分，是該買票的，但是很多家長為了省錢，就跟小朋友一起進出閘門，過得去就算了，過不去就要請服務人員來處理。
- 2.進出站問題：無論是單程票或一卡通，都是要刷進站之後才能出站，如果沒有刷進站是沒辦法出站的！但是因為有些人在感應票券時可能是因為人太多沒注意到未感應，或是機器本身的瑕疵，導致很多人沒有刷出站或進站，使得他出站或是下次想要進站時無法使用。

常見問題

- 服務過程中遇到大多的問題幾乎都是借廁所、問路、與一些沒戴口罩的人，我們是如何解決問題的？
- 向他們告知可以去跟服務台借磁卡上完再歸回即可
- 我是打開自己的Google Maps或是幫他們用他們的手機找路
- 提醒要戴口罩如果身上沒口罩的人可以去服務台拿紙口罩

2.快樂與幸福挫折

- 這學期服務學習課程中，我獲得最大的快樂與收穫在於，能夠親力親為的去幫助他人，不求任何回報也不論利益多寡，儘管只是付出微薄的心力，這都是服務學習中最有價值的意義。最適度的服務是什麼。以他人的處境給予他認為他最需要得到的服務。或是，從中提升自我的修養，習慣將心比心，能夠體會別人的感受，進而達到己欲立而立人己而達而達人的地步。服務學習課程對我們可能有什麼意義：從事服務學習，可以增加自己對於於陌生人交際上的一種忍耐力，恆心以及毅力，能夠虛心幫助他人的需要。服務學習的意義就是透過服務，從中獲取習得經驗其中代價與收穫，往往會成正比意即付出愈多 學習愈多。
- 在挫折的方面，倒是較少，除了乘客不聽勸告戴口罩其他服務都沒遇到困難!
- 。

2. 總結問題與挫折

- 我在服務的過程中獲得最大的開心就是能幫助到他人，以及在他們開口
- 前就讓他們得到他們需要的服務、以及解惑，又或是在幫助他們後得到的
- 謝謝及微笑，都讓我感到非常的愉快。
- 在我服務的過程中最大的挫折就是自己因為不常搭捷運，對捷運的路線非
- 常的不熟悉，有些時候沒辦法解答時，就得去麻煩站務人員們。

3.最大的收穫

- 仔細回想，第一次想要當志工，其實是高中時突然有一次高中志工老師來宣導，好像有一些人的生活跟自己不一樣，第一次的「全職志工」體驗，是在桃園教養院服務一個禮拜。教養院照顧許多中度以上的身心障礙者，那也是我第一次真實地與身心障礙者相處，他們就像長不大的孩子，許多外表已經60歲的伯伯，心智卻停留在3歲，可能連話都說不清楚。
- 每位院友都有自己獨特的性格，那也是我第一次發現原來精神病可以有這麼多種面貌。
- 有一位過動症院友總是要我陪他摺飛機，摺完後他就拆開，要我再摺一次。另一位已60歲，坐在輪椅上的院友，總是默默地在桌角旁，三不五時就手指著天花板，彷彿看到了甚麼。
- 雖然這次來捷運服務是服務是一般乘客，但很享受服務的過程，如何幫助那些遇到問題的乘客，用自己最大心力去幫忙。

3.最大的收穫

- 在服務過程中，最大的收穫就是幫助到他人得到的快樂，會練習到和人講話的語氣與方式還有一些在學校學不到的一些小知識，有一次有一位媽媽問我說她的小孩需要買票嗎？因為我看前幾位媽媽都是讓小孩走在前面這樣一起進去的，所以我就回答她說不用，不過回完之後總覺得心裡不太踏實，我就跑去看清楚買票規定，發現原來六歲以上的小朋友就需要買票了，這次的服務讓我深刻的記住了這點。在這短短的6個小時內我學到的是待人處事的態度跟方法還有就是在解決別人的問題的同時也是在幫助自己累積經驗，因為乘客遇到的問題其實滿雷同的，處理過2-3次之後基本上就不用再去麻煩站長請他們協助，例如：往烏來的公車怎麼搭、碧潭怎麼走、沒有口罩怎麼辦等諸如此類的問題，我最大的收穫就是看到乘客解決完問題後那個快樂的笑容。

四、對本次服務體驗及課程總感想？

首先就是謝謝老師的安排，讓我有可以到捷運去做服務學習的機會，如果之後還有類似的服務學習，我一定會多多參與，因為可以學到很多不同處理事情的方法及訓練自己的敏銳度還有隨機應變的能力，並且增加自己處理問題的經驗。



四、對本次服務體驗及課程總感想？

這次的服務學習雖然都要站著兩個小時，不過能透過這次的經驗去再次感受幫助人的那種成就感，我覺得是一個很棒的體驗，之後有機會也可以去嘗試看看別種類型的志工活動，說不定會學到更多東西。



四、對本次服務體驗及課程總感想？

在本次的服務學習中發現原來腳踏車該不該買票也是有規定的，某次看到爸爸牽著女兒的腳踏車進來，結果被站務人員攔下來詢問說是否有購買腳踏車專用票，爸爸非常茫然帶有驚訝的問說腳踏車也要買票?!

原來腳踏車有鍊條的就要購買腳踏車票，或者說用大布包起來(像個行李)就可以不用購買較踏車票等等.....。



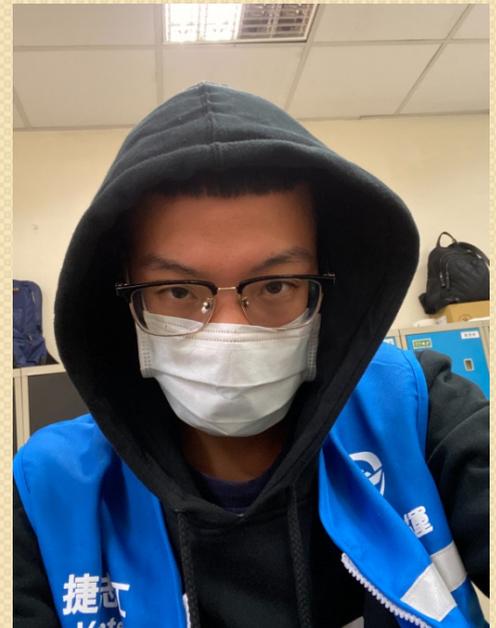
四、對本次服務體驗及課程總感想？

這三天我學習到在幫助別人時的自己，會有小小的成就感，讓我學習到與人溝通的技巧例如：提醒乘客戴上口罩要怎麼說才能讓乘客感受是舒服的，還有學會作動向詢問是否幫忙在最後一次服務學習時遇到蝦皮跟捷運局買半個小時搭乘捷運免費活動要錄影，但因乘客搭乘捷運都匆匆忙忙導致站務員卻沒辦法拍完整的影片我主動向前詢問是否要幫忙，我就出站幫忙站務員完成拍攝影片。下次還有機會希望能夠多參與服務學習的體驗，讓更多需要幫助的人受到幫助學習階段遇到不一樣人事物會增加很多經驗。



四、對本次服務體驗及課程總感想？

我對於擔任志工、服務社會大眾這方面是好幾次接觸，就我認為我即便聽了也知道所未付出大於收穫，但能真正做到的人有能有幾個呢？同時我也認為擔任志工服務大眾應該是打從心底願意的，無私應是人類本質中最可貴的資產，反觀現在很多學生為了考試、為了升學，把志工服務學習當成一個加分的工具，如此扭曲，確實令人惋惜。也感謝老師給我這個機會，讓我能實際的付出，實際的參與服務。



四、對本次服務體驗及課程總感想？

康鈞淳

- 對於這次服務志工收穫滿滿，除了幫助乘客解決一些困難得到成就感之外，同樣身為志工的一些阿姨或奶奶，雖然是一大早不過，每天看見你都會跟你很熱情的打招呼，讓我自己也對他們感到佩服，本來這次想跟志工阿姨拍照的結果最後一天沒有遇到，就錯過拍照這件事了....



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分：90

✓ 有很好的反思。

✓ 全班人都參與。

✓ 內容充實。

✓ 心得很好。

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理。

系 級：旅館管理系

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：何若瑄
林易瑩

學 號：120614005
120614017

服務地點：捷運果安站。

(學之組)

服務時間：民國109年11月 日
12.



景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 88

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊管理系

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：游雅迺、鄭宇棋、吳岱凌

學 號：120615004、120615023、120615005

服務地點：雅迺-公館捷運站
宇棋-頂溪捷運站
岱凌-景安捷運站

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：何芸蓉 / 林易瑩
- 2、聯絡電話：0909080930 / 0928316881
- 3、聯絡電子信箱：unahomina@gmail.com / crystal080923@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：烘焙社 / 演辯社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
何 足球比賽志工 / 美術館志工 / 公園打掃志工 / 到偏鄉地區發放物資 /
林 公益路跑志工 / 街掃志工 / 足球比賽志工

四、自我介紹

- 何 我是一個屬於較外向的人，喜歡與人交談，從交談來認識一個人，服務也是我一直在做的工作，希望客人能感到我的溫度感受到我的用心。
- 林 我是林易瑩，喜歡用觀察力去做出有溫度的服務，希望我的客人都能感受到我的溫暖。

五、服務動機

- 何 透過跟軍志工來了解社會服務的真實，更能了解不解的運作流程。
- 林 藉由捷運站的服務，了解捷運的運作流程。

六、預期服務成果

- 何 學習更細微的觀察力，對於與人溝通的用字遣詞如何拿捏，讓服務更有質感。
- 林 對運輸系統的運作方式有更深的認識，了解與旅客的應對進退。

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：何芸蓉 林易瑩

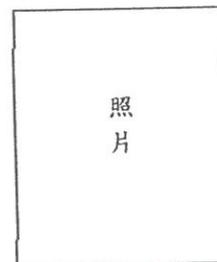
任課教師簽名：_____ [舒麗娟]

日期：109年12月29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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：游雅沁、鄭安棋、宋岱凌
- 2、聯絡電話：0975141290、0988568977、0970094619
- 3、聯絡電子信箱：han141290@gmail.com、angela770427@gmail.com
debbie.824535@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：吉它社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
捷運志工6小時

四、自我介紹 雅沁：我有一個有上進心、負責任的個性。

安棋：身旁的人都說我是一個細心的人。

岱凌：我是一個喜歡與人接觸的性格。

五、服務動機 雅沁：我喜歡嘗試新事物，每一份工作都有可學習的地方，還能增長知識。

安棋：累積自己的社會經驗，多嘗試自己沒做過的事。

岱凌：多體驗新事物，給自己一個成長的機會。

六、預期服務成果 雅沁：希望我的服務讓乘客覺得貼心，讓他們在口罩下會是微笑的。

安棋：希望能夠發揮自己的存在，幫助到大家。

七、預期學習目標 岱凌：能幫助到他人，我很開心。

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：游雅沁、鄭安棋、宋岱凌

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¹⁰⁹學年度第一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：何若姿 系級：旅館管理系 學號：120614005

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. 大部份都是間捷運轉程, 公車站牌位置的問題。
2. 請未戴口罩或是未戴好口罩的乘客必須戴好才可搭乘。
3. 有個看起來有怪怪的乘客, 出站前突然轉朝我走來要搭我肩, 我們都嚇了一跳。
4. 有個媽媽跟一位太太, 媽媽手牽一個小孩, 太太推一個行李, 還有一個小女孩自己拖著一個行李, 我上前詢問是否需要幫忙拖行李!

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?

第一次去服務時, 有位進站的乘客很突然, 對著我並用真誠的語氣說謝謝, 這是我第一次遇到如此有禮貌的乘客, 雖然我沒有幫忙到她做什麼, 但我想她就是懷抱著一個感恩的心, 感謝這些志工的付出, 我也心存感激地向她敬禮, 並道謝。

有些進站客人沒把口罩戴好, 被提醒之後會略帶抱歉, 並道謝!!!

被詢問到公車轉乘問題, 因我不是當地人所以不會回答, 只好請乘客到詢問處詢問。

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?

最大的收穫就是"禮貌"這個部份, 我是個從南部上台北讀書的人, 峯都人最有映象的是比較沒有人情味也比較冷漠, 其實大部份的人都是如此沒錯, 但在服務的過程中, 還是有很多人都很親切, 也很有禮貌, 當然我也心存感激地覺得很欣慰, 這個服務也讓我遇到人很好又親切的志工阿陳, 請她幫我拍照, 剛好保有看到, 我手上的警告牌借給我拍照!! 大家也都是都很熱心!

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學107學年度第1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：林易瑩 系級：旅館四勤 學號：120614017

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?
在捷運開門口提醒旅客帶好口罩再進站。

1. 有旅客在開門附近翻倒飲料, 滴的範圍很大, 但詢問處又大排長龍。
2. 有一位阿姨針對先前的新聞來做詢問。
3. 詢問捷運換乘路線。
4. 小孩獨自在開門口徘徊。

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?
帶著口罩, 看不到表情, 因此, 回答旅客問題時的眼神及語氣格外重要, 就算只是這簡單的志工工作, 多觀察總是能提供更有溫度的服務。

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?

我們覺得自己只是志工, 但旅客真的都把我們視為捷運局的一員。兩個小時的時間, 如果只將它視為漫長的罰站, 那痛苦是理所當然的, 但多花點心思去觀察, 不只自己能有所收穫, 也能因為你而讓旅客多點溫暖。

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：游雅沁 系級：旅遊管理系 學號：120615004

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?

↓
回答廁所位置、按摩梯服務給行動不便的人，很幸運我的休息時間跟站長同時間(每半小時休10分鐘)我有機會可以跟站長詢問捷運相關問題，對我來說很新鮮，也增長了知識!

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?

在公館站服務了次，有人問過我汀州路三段的三總醫院在哪? 往淡水在哪裡換車? 卡弄丟了!?

卡片通不進捷運站!?! 還有人沒戴口罩進來!

我發現我每一項都還要再請站長或服務員幫忙，要做好這份工作，不單單是等待人來問問題，你必須熟悉路線、了解捷運圖，還要為大眾的安全把關(口罩issue) 卡片的部份也只有熟悉內部系統的人能解決! 不論什麼工作，都不簡單呢

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?

在服務的6小時裡，有時候會跟伯伯或婆婆聊天，他們的鼓勵話語都讓我覺得溫暖♥
我自己的改變就是變的更有耐心!!

其實當時還有外國人在附近，蠻刺激的如果他們來問路，可惜他們好像只是來做問卷。

還有一部份是意志力，每天做一樣的事，不斷聽著通通通，我光是6小時都覺得煩燥，很佩服每天在這工作的人員，這也是我該學習的地方。

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：梁岱凌 系級：旅遊四勤 學號：120615005

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 提醒沒戴口罩的乘客戴罩

② 當乘客來詢問公車站牌, 我可以即時告訴對方位置

體驗2天, 發現, 每天早上, 上班時間, 捷運的刷卡聲都沒停過, 而且刷卡聲都是很急促的。

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?

第一次來到人生地不熟的環境, 難免

會詢問路線, 這時很需要志工的協助

學會討助人, 也是一種美德。

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?

多關心周遭人事物, 在生活中, 會發現

不一樣, 體驗過程也是給自己一個

成長, 讓了解到熱心助人是件開心的事

的事

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：鄭宇樛 系級：旅遊學四勤 學號：120615023

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?

在捷運站當志工，處理民眾各種問題，提供任何幫助，解決疑惑，我發現了原來早上7-9點及下午5-7點都會有安排志工在那邊，以前常常那個時間坐捷運，但其實根本不知道有志工的存在，現在想想真的是辛苦他們了，很感謝有他們的熱心幫忙，其實在這個時期下，遇到最多的問題就是未配戴口罩的民眾。

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?

在當志工的過程中，其中讓我印象最深刻的是遇到視障的民眾，整個在捷運裡工作的大家，不分志工、清潔人員、保全，大家都很有默契的，看到他們，就很主動的上前幫忙，甚至是會先詢問他的目的地，通報其他站的工作人員，覺得整個捷運局工作方式很系統化，加上看到這麼熱心幫忙的大家覺得很感動。

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?

在生活中，其實有很多行動不便的人，以後不管在哪裡看到他(她)，我們都可以先主動向前一步，伸出我們的手，幫助他(她)們。

航空暨運輸服 務品質管理



組員：

120614005何芸瑢

120614017林易瑩

120615004游雅涵

120615005宋岱凌

120615023鄭安棋





- 01 做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼問題？
- 02 藉由討論你學習到什麼？有何成長？
- 03 挫折VS快樂
- 04 在服務體驗及討論的過程中，最大的收穫/學習是什麼？
- 05 對本次服務體驗及課程總感想？



01

做了什麼服務/發現什麼/接觸到什麼問題？

一、工作內容：

- ① 站在閘門口提醒未戴口罩、未戴好口罩的乘客戴上口罩
- ② 提供旅客需要的資訊(例:轉乘資訊、公車、路線資訊)

二、接觸到的問題:

- ① 很多旅客刷卡時離刷卡機過近，導致卡刷不過，但旅客不了解就直接跑去詢問處解卡。
- ② 有一位旅客要出站時，突然把手伸過來要搭肩。
- ③ 旅客在閘門附近打翻飲料，但詢問處人很多，沒有辦法去告知捷運局人員只能先在附近提醒旅客，等詢問處一有空檔馬上去告知。



客怨狀況



處理程序



回答用語



注意事項



疫情期間，民眾
不配合配戴口罩



柔性勸導，並告知民眾
若是沒有攜帶口罩，可
到詢問處找站務人員領
取。

因為我們現在疫情的關係，為
了保護自身安全，需請您配合
配戴口罩，那忘了戴口罩也沒
有關係，可以到我們的詢問處
找站務人員領取。

若民眾堅持不配戴口罩也不要
跟他僵持下去，更不能起衝突，
直接通知站務人員以及保全，
請他們幫忙處理。

問目的地是哪個出口？



有地圖的話可以幫忙看離哪個
出口較近(因為公館站的站長有
給我一張捷運各個出口附近商
店的地圖)，如果沒有地圖的話，
就需要去問其他服務人員，畢
竟他們在捷運站工作的時間比
較久，相對比較熟悉。

請稍等一下，
我為您說明。

最重要的是把關戴口
罩這件事，隨時都要
注意進出的乘客。

- 旅客看到新聞說有推著身障旅
客的家屬跟提很多行李的旅客，
• 因為開門口進出的問題，而發
生衝突，旅客詢問是否為本站
的事件，捷運局是否有針對相
關事件進行檢討。



1. 耐心聽完乘客的說明。
2. 向旅客說明自己只是志工的
身分，所以並不清楚事件的細
項，請旅客有疑問或建議可以
到詢問台會有人員為他解答。

是，我有看到這個新聞，自己
並非捷運局的員工，對於事件
本身並不是太了解，如果有什
麼建議還是有其他的疑問，您
可以到詢問處，那邊會有捷運
局的人員為您解答。

行前說明有再三交代我們不可
以未經允許代表捷運局發言，
因此再回大這種問題的時候，
即使旅客看起來並非記者，但
還是要格外小心，並在旅客發
言到一個段落時，迅速跟旅客
解釋自己的身分，將旅客引導
至詢問處。

02

藉由討論你學習到什麼？有何成長？

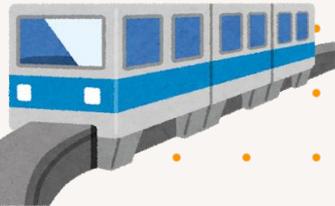


✓ 就算世界再冷漠，也要讓自己保持熱情。



✓ 微笑和關心，即使戴著口罩，還是能將溫度傳遞給對方。

✓ 在每次兩小時服務時間內「耐心」及「觀察力」是極為重要的。



03

挫折VS快樂



挫折

- ① 觀察到台灣人不習慣開口求助的特性。
- ② 對捷運站附近不夠熟悉，遇到事情都只能請旅客到詢問處詢問。



快樂

- ① 有位阿姨在進站時突然對著我說：謝謝妳。
- ② 用自己現有的能力，幫助有需要的人。
- ③ 到捷運站體驗志工，是很多人都沒有過的體驗。



04

在服務體驗及討論的過程中， 最大的收穫/學習是什麼？



最深刻的是遇到視障的民眾，這時候，整個在捷運工作的大家，不分志工、保全、清潔人員，大家都很有默契的，主動上前幫忙，甚至還會詢問那位民眾他的目的地是哪一站，並事先通報那一站的保全人員，覺得捷運局整個工作方式很系統化，加上看到大家都很熱心的上前幫忙真的很感動！



說話用詞遣字的進步，一般說話時，可能會太直接的說出口，在現場時，很可能就因此讓旅客不高興，同學的分享讓我對於回答的用語有更好的方式。

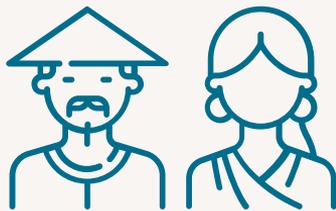


04

在服務體驗及討論的過程中，
最大的收穫/學習是什麼？



»» 最大的收穫是更加了解捷運的運作，未來想往高鐵捷運的方向走的話，那這次當志工可以更清楚的知道這份工作適不適合自己。



»» 時常提醒自己要面帶微笑，去協助需要幫忙的人，保持樂觀的心態

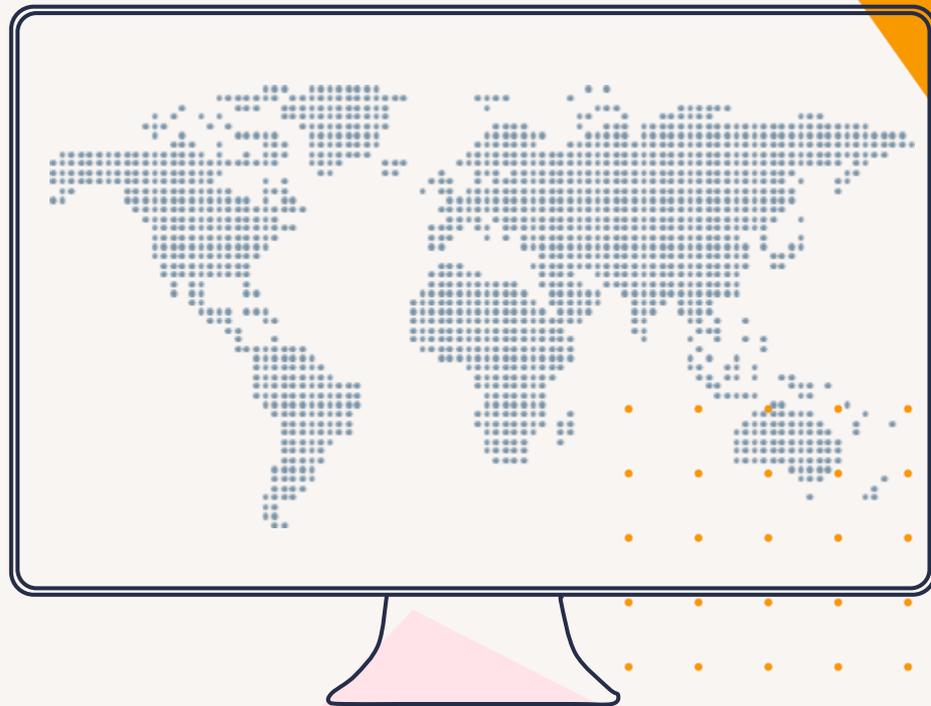


05



心得與總結

Character is how you treat those
who can do nothing for you.



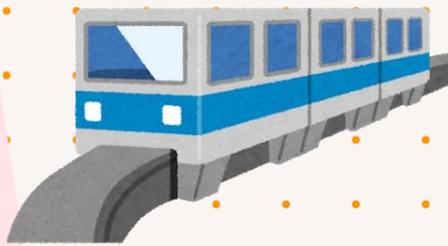


何芸瑤- 捷運景安站

剛開始聽到要去捷運站當志工時腦袋就開始運轉想說到底要去做甚麼工作呢?我能貢獻到甚麼呢?也不是第一次當志工，可是卻沒有到大眾運輸公司服務過，格外的新鮮。

全部體驗完之後才覺得當捷運志工也不容易，站在那邊真的蠻無聊的，大部分的人都很遵守規則，少數的人經過提醒要戴好口罩過後也會略帶抱歉、感謝，這是很大的欣慰，幸好沒有被罵或是應不遵守規則!

很感謝老師讓我們有這個機會到捷運做志工，讓我體驗到不同的工作經驗，沒有錢可以領但可以為社會付出點甚麼就很開心，學習到的所有不是用錢可以衡量的!

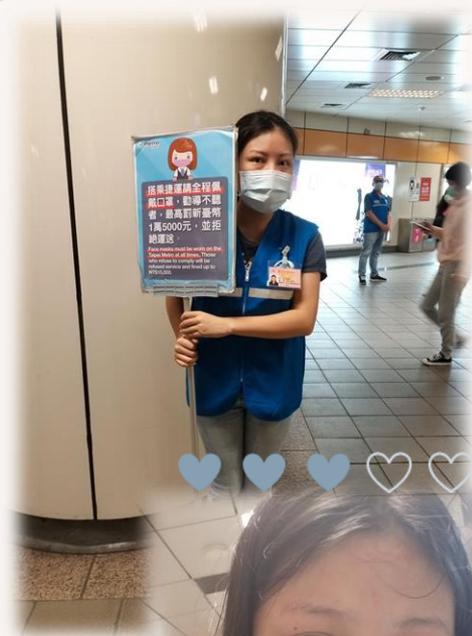




林易瑩- 捷運景安站

一開始聽到這堂課可以到捷運站去做志工時我很期待，但真正去做時，才發現並沒有這麼容易，兩個小時就只能站在一個定點觀察，觀察乘客是否戴上口罩，觀察是否有人需要幫忙，也觀察是否能做出更有溫度的服務。

透過這堂課，我學到了很多關於實務上遇到問題的處理方式，讓我收穫滿滿。





游雅涵－ 捷運公館站



在這六小時，我遇到了各種狀況，也看到了服務人員們怎麼解決，還有機會跟站長在休息時間裡聊天，對我來說蠻新鮮的。

藉由這次的志工，我更了解公館捷運站周圍的建設，還有捷運內部的運作，在當志工的同時我也增長了知識，謝謝老師讓有機會去捷運站體驗當志工。





宋岱凌 - 捷運景安站

當志工是給自己一個成長的機會，它讓我了解到熱心助人是一件快樂的事，也讓我領悟到有很多事情是我們平常都不知道的知識。

我發現做志工不只是磨練自己的態度跟心情，它也幫助我在志工服務中找到自我，而提升自我的能力也是我在服務學習中學習到的重要的一點。





鄭安棋- 捷運頂溪站

能夠透過這次的課程到捷運局體驗當志工，我覺得是一個很新鮮的體驗，平常都在搭乘的捷運，在許多我們不知道的地方，都有很多人在默默的付出以及幫忙！

透過這次的志工體驗，讓我了解到了這個世界上還留有許多溫情，以後不管在哪裡，看到有志工們的存在，對他們說一句謝謝，我想這就是最大的回饋了！





Thanks!





景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分：88

✓ 報告內容OK 心得分數很好。
✓ 只有一人報。

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊管理系 四年樣班

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：陳秉宇、曹辰宇

學 號：120615264、120615229

服務地點：永安市場、西門

(學組)

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：88

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊回群

指導老師：舒麗娟 老師 

學生姓名：李芸佩、范家馨

學 號：120615226. 120615256

服務地點：新店站 / 西門站

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： 88

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊四樓

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：張家琪、楊雅妮

學 號：120615250、120615242

服務地點：捷運公館站

服務時間：民國 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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：陳秉守、曹辰維
- 2、聯絡電話：0983925184、0963931570
- 3、聯絡電子信箱：s120615269@just.edu.tw

三、個人經歷

- 1、社團經驗：服務糾察隊、系學會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
考場秩序維護、圖書館整書上架、校園演唱會程序維護
暑假期教育優先區活動

四、自我介紹

參加服務糾察隊之後，從每次服務後都有不同體會，讓我成為一個溫暖的

五、服務動機

希望以自身經驗來幫助更需要幫助的人，來讓整體運行更加 ~~順利~~ 流暢。

六、預期服務成果

成為捷運站中的小小螺絲釘，使整體運行趨近流暢。

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：陳秉守、曹辰維

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：李若佩
- 2、聯絡電話：0978751292
- 3、聯絡電子信箱：ft12743@gmail.com

范家馨
0908910507
taemini9920718@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：系學會、系學會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
國小教育優先區、寒暑假偏鄉學校教育優先區活動

四、自我介紹

我是李若佩，綽號叫大頭，四年級又又子座。

- 五、服務動機
我是范家馨，綽號長眼，目前就讀四年級，個性開朗活潑。
想了解捷運運作(志工)，也想更了解疫情當下，捷運的防疫措施運
- 六、預期服務成果
想了解捷運站務人員的工作內容及常常遇到什麼狀況的應對方法。
了解捷運防疫工作，並勸導乘客戴口罩，想看到TW民眾認真防疫的
- 七、預期學習目標
更加認識如何有效的控管及宣導疫情嚴重性，且在旅客能配樣子。
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：李若佩，范家馨

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：張家琪、楊雅妮
- 2、聯絡電話：0905708587、0921817013
- 3、聯絡電子信箱：love363660@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：崇德志工社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
安養院、舊鞋救命站。

四、自我介紹

透過各式旅遊方式認識這個世界

五、服務動機

因系所為旅遊系，除了餐飲、旅館外，亦要接觸運輸相關產業，也因疫情而無法至航空服務，故藉此至捷運體驗。

六、預期服務成果

瞭解捷運站內的基本服務事項及學習以正確的方式幫助他人。

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：楊雅妮、張家琪

任課教師簽名：舒麗娟

日期： 年 月 日

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學109學年度第一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：陳柔安 系級：旅遊管理系四年樓班 學號：120615264

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?

我站在票閘口舉牌子及口頭提醒民眾搭乘大眾運輸交通工具必需戴上口罩, 否則將會受罰並拒絕運送。

永安市場站只有一個出口, 早上進站與傍晚出站的人潮非常龐大且顯著, 出票閘口後與電扶梯距離不遠, 傍晚時的出站人潮常大排長龍堵壅在閘門前, 影響進站乘客的動線。捷運的人潮真是不容小覷, 時常想穿越都要等上許久。

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?

我認為看著這些人來人往, 可以觀查許多形形色色的人: 穿著、行為、互動... , 平常的我就以這為生活中的小樂趣, 好的方面即吸收學習, 不好的方面即反思而拒絕成為那樣的人。做任何一件事, 就算再無趣, 也能自得其樂才好, 再小的事也不放棄學習的機會。

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?

許多沒戴到口罩的民眾, 幾乎皆是不小心忘記, 稍做提醒便會戴上, 有的人甚至向我道歉, 我在想, 我和他無親無故, 其實也不必向我道歉, 有禮貌這件事雖不是每個人都做到的, 但也是許多人重視著的, 看似冷酷的社會, 卻是處處有溫情。

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：航空暨運輸品質管理

填表人姓名：曹庭維 系級：旅遊四級 學號：120615229

What? (什麼?) 我做了什麼服務? 發現了什麼新鮮事? ① 接觸到什麼問題? ② ③

① 去捷運西門站當志工，主要工作有站在團體票出入口，幫進站旅客量体温及娃娃車推車進站。

② 真的是各種人都有，有非常有禮貌的旅客，當然～相反的也有。

③ 因為要全神貫注的站著2小時，腿不好的我有點痛苦。

So What? (所以，為什麼) 在這些新鮮事中，心中有什麼感動或感想? ①

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? ②

① 這應該是近期以來，聽到最多謝謝跟請問的時候，每當解決了旅客的問題，都會獲得一點的成就感及感動。

② 學到了無論遇到什麼樣的狀況及人，都要保持臉上的微笑。

③ 很久沒有做過這種服務學習，有種重拾服務熱情的感覺。

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? ① 看待人事物，自己有什麼改變? 我(們)想要/應該要做什麼改變? ②

① 這我知道原來人與人之間的互動，還是有溫暖的。

② 不管再遇到多難搞的人都要平復自己的怒氣，微笑待。

③ 彌補行渡漏洞。服務當下還是很多人沒做好行渡。

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：李芸佩 系級：旅遊四群 學號：~~四群~~ 12061226

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 當天服務~~內容~~ 務內容最主要是提醒民眾要戴口罩。
- ② 因為我的服務站別是新店站，離碧潭風景區很近，所以也會有民眾詢問怎麼走之類的。

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?

我的感想是，今年因為疫情，政府規定大眾運輸搭乘時一定要戴口罩，但还是有所謂的「防疫漏洞」，幸好民眾們还是可以勸導的！每個人都都很配合！

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?

其實看到台灣人還是這麼認真的防疫，很感動！在這麼辛苦的一年裡，大家有這麼自由的活動空間，都是大家辛苦得到的！雖然今天(1/21)有一例本土確診，但我相信再困難的事情一定會有解決辦法的！

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

填表人姓名：沈家馨 系級：旅遊管理系 學號：120615256

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?

這次去捷運西門站做志工服務學習，當天站務人員交付予我一個看似簡單的工作－顧團體出入口的通道。主要工作內容是幫推娃娃車的旅客開關門及手動量體溫。

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?

除了要隨時注意是否有人要從此通道進站，也要查看有沒有旅客忘記戴口罩及指引客人如何前往和搭乘方向至目的地。服務過程中有許多人來問路、置物櫃在哪裡，借廁所的人也是多到不行，原來在捷運站工作也不是件簡單的事。

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?

服務的過程中我發現有許多年長者是需要我們主動去關心他們的，甚至有許多人對你投以需要幫忙的眼神，都需要我們上前去詢問他們是否需要協助。這份工作要有很多的耐心及細心，也讓我這次的經歷中更加的提升自己。

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：張家琪 系級：旅遊四樓 學號：120615250

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?

站在票口提醒未戴口罩旅客戴口罩, 雖然寫著戴
口罩會罰錢, 但我還是有遇到一個阿媽, 上一秒跟她
說口罩要戴好, 她就把手從下巴拉上鼻子, 下一秒又
把口罩拉下來

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?

因為站在票口沒什麼事做, 所以就看著旅客進出,
發現刷優待, or 敬老, or 身障票卡, 會亮橘色的燈,
就覺得蠻有趣的, 還有幫旅客解決一些問題, 突
然覺得穿著「捷運志工」的背心, 其實~~也~~看起來蠻勵
勇的。

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?

每個人都自己的崗位上負責, 看到那疊的志工或保全,
都很樂在自己的工作上, 這大該是讓人感動的地方,
做自己喜歡的工作最重要

服務學習課程反思日誌格式

景文科技大學109學年度第1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：楊雅妮 系級：旅遊四樣 學號：120615242

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?

這次到公館捷運站服務體驗，儘管工作只是舉招牌及解決民眾的疑問，但其實也從這過程中與站務員及民眾的對談學到不同的觀念。

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?

透過這次的體驗，讓我不再會害怕站於人前，也敢主動給予出幫助去使有困難的人得到幫助。

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?

在服務中，會接觸到各式各樣的民眾，有些很急，有些很享受當下，有些穿著華麗，有些穿著樸素，但不變的是大家仍都有善良的心，會在別人需要時伸出援手，這是我覺得很可貴保持的。

航空暨運輸服務品質管理

旅遊四樸 120615242 楊雅妮

120615250 張家琪

120615264 陳柔安

旅遊四群 120615226 李芸佩

120615229 曹庭維

120615256 范家馨

在服務體驗及討論的過程中，獲得的最大快樂與痛苦/挫折是什麼？

最大的快樂

看見乘客滿意的微笑以及真心誠意打從心底的感謝。
這個時候相信對每個服務人員來說都是他們工作的小確幸。

最大的挫折

很多的時候會突然很慌張，明明都會做，但是當下會一直手忙腳亂的。
還好旅客們也會耐心的等待我們解決他們的問題，還好他們沒有生氣！

服務中的問題與探討

問題一：

有一對阿公阿嬤帶著小弟弟剛進站，
但因為小朋友想上廁所，故來詢問是否能先出站晚點
再進來？

處理方式：

由於不清楚站務規定，故先向旅客說明並請他稍後，
同時立即向站務人員或其他工作人員詢問，事後並協
助引導旅客方向。

服務中的問題與探討

問題二：

執行期間遇到旅客未戴口罩，屢勸不聽，
行為詭異。疑似要做出攻擊。

處理方式：

當下由於太過慌張，一時傻掉，
是由一旁的保全大哥出面制止，才解除危機，
而那位客人也就馬上被警察帶走了，因為西門站都有
警察站崗。

在服務體驗及討論的過程中,最大的收穫/學習是什麼?

客怨狀況	處理程序	回答用語	注意事項
1. 阿嬤帶孫進站,急上廁所,問是否能夠暫時出站,不清楚狀況請他稍後,導致不悅。	IF YES 立刻為他請站務人員來處理。 IF NO 可以給他借廁所專用紀念代幣,借用廁所。	不好意思,我不太清楚,這邊馬上幫你找站務人員處理。還是這裡可以先給你紀念代幣做使用。	注意小孩的生理狀況,若真的很緊急,是否能夠先幫她刷公務卡後再補刷。
2.旅客未戴口罩,屢勸不聽,疑似動手。	IF YES 柔性勸導,請保全處理。 IF NO 立即離開現場找尋協助。	非常抱歉由於政府規定,疫情期間必須佩戴口罩,麻煩請配合。	注意旅客是否身上有傷人器具,保護好自身的安全。
3.自行車需另外買票付費,進站時未出示票卷,經提醒後反應服務人員態度太兇。	IF YES 先道歉,並口氣放軟,並表示誠意。 IF NO 請站務人員出面處理,道歉後看能否做補償及員工再教育。	非常抱歉讓您感到不悅,這邊再次向你表達歉意,員工及志工的部分,我們會再進行教育,不好意思。	注意道歉時用詞。以及旅客的心情。

服務心得總結

楊雅妮：

捷運站對大多數人而言，是一個通勤、出遊、趕時間的大眾交通工具，每次經過總匆匆忙忙，並不會特意停留注意身旁或站內的細節，從沒想過自己會從旅客變成服務人員的那刻，體驗過才知道這份工作並非想像輕鬆容易，無論是站務員亦或是清潔員甚至是保全，很感謝他們願意為大眾服務的那份熱忱，也因為這樣使我時刻提醒著自己，不能因為自己而使他人原該得到的服務品質降低，因保持最初最熱情的那個模樣去服務每位來自各地的旅客。

張家琪：

這次去捷運服務，因為疫情的關係，所以就拿著那個要戴口罩的牌子站在票口，提醒沒戴口罩的旅客。我在公館站服務，那邊的站務人員、保全人很好，不時還會提醒我們累了要去休息、會不會冷要不要站旁邊一點，她們的關心讓我的心很暖但是身體還是很冷。這次的服務，其實坦白講沒學到什麼，但是看到捷運人員、保全等等的，都很樂在這份工作裡的感覺，感覺捷運局會是未來工作的好地方。:::



服務心得總結

陳柔安：

平常去捷運站總是從一個地方抵達目的地的過程，站到站之間不太會多逗留，這次能到捷運局當志工真的是很難得的一次經驗，能讓我駐足停留且正大光明的將目光擺在所有人、事、物上好好觀察。服務學習總是在陌生人接觸後，從他身上得到的溫暖，能感受到美好的就是我該學習起來的，期許自己在對待任何人都能將心比心、尊重任何人；而遇到對自己不友善的人的時候，包容力就很重要了，也讓自己不要成為和他一樣的人，展現高EQ的服務態度。

范家馨：

這次的服務經驗讓我學到了很多。原本我以為管理團體客的通道門很容易，殊不知除了要幫推娃娃車的旅客開門量體溫外，時不時會有旅客來詢問怎麼搭乘、能不能借廁所。途中也遇到了很多我無法回答的問題，下次如果有類似的體驗，我一定會事先做好萬全的準備，這樣有遇到相同的情況時我就可以立刻回答正確的答案給旅客了。謝謝老師給我們這次的機會能到捷運去體驗這份工作。



服務心得總結

李芸佩：

捷運站是大部分台灣人的交通工具，尤其是現在的疫情影響下，只要沒有戴口罩不經勸導就會罰錢，但我當天服務的工作其實很簡單，捷運站的站長跟我說只要勸導戴口罩就好了，但是其實我沒做甚麼，因為大家都有乖乖戴口罩，所以基本上我的工作沒有很困難，但是看到就算疫情趨緩下台灣人還是有在認真防疫的這種情況，我內心感到非常的欣慰～

曹庭維：

這次去捷運當志工真的是一個很特別的經驗!!也是這段時間聽到最多謝謝的三天，之前搭捷運的時候都沒有好好的注意過服務人員，也還好選擇了西門站，人真的比想像中多，所以要注意的事情也很多，謝謝老師能夠爭取到這個機會，讓我可以接觸到以前都沒有做過的事，很特別也收穫很多!!尤其當客人說出謝謝的時候，再辛苦都值得了。



報告到此，謝謝聆聽





景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 72

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：休三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：許家輝 鄭鈺宇

學 號：120715144 120615246

服務地點：新店

(一)

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：_____

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：航空三勤 休憩三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：^十許育嘉 吳浩階

學 號：120715119 120715230

服務地點：新店 景安-新店

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：_____

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：休憩三勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：林育甫、吳沂璿、吳俊毅

學 號：120715217、120715243、120715204

服務地點：新店

服務時間：民國 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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：吳沂睿 吳俊毅
- 2、聯絡電話：0977790270 0930720715
- 3、聯絡電子信箱：airplane95036@gmail.com allan123458@yahoo.com.tw

三、個人經歷

- 1、社團經驗：吉他社、吉他社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
平溪天燈、日本生、同上

四、自我介紹

個性外向、喜歡結交不同的朋友，害羞，活潑

五、服務動機

幫助需要幫助的人，看到別人笑會開心。

六、預期服務成果

能真的幫助到需要幫助的人，能逗人樂。

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：吳沂睿、吳俊毅

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：許家齊 林雅甫
- 2、聯絡電話：0975093223 0925087075
- 3、聯絡電子信箱：jacy 890630@yahoo.com.tw yam16187@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：無 無系學會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
平溪天燈節, 捷運志工, 教優, 天燈節

四、自我介紹

去試我以前沒做過的事, 嘗試讓自己更好

五、服務動機

不同的角度看他人, 幫忙真的需要的人, 認識更多人

六、預期服務成果

看到不同層面的人事物, 做之前沒做過的事。

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：許家齊 林雅甫

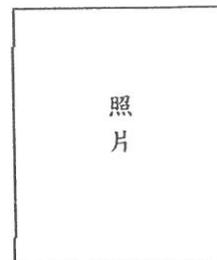
任課教師簽名：舒麗娟

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：許育嘉 林浩瑜
- 2、聯絡電話：0978614570 0920950262
- 3、聯絡電子信箱：S120715119@just.edu.tw linfo202@yahoo.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：系學會, 航空石井究社 系學會
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
碧潭旅服, 平溪天燈節, 日本生, 捷運 志工. 平溪天燈節, 捷運 志工

四、自我介紹

嘗試之前不敢做的事, 勇於追求夢想

說到做到, 做就對了

五、服務動機

以不同角度看待他人, 幫助真的需要幫助的人

純粹想服務他人

六、預期服務成果

看到不同層面的人事物。

很有成就感

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：許育嘉 - 林浩瑜

任課教師簽名：舒麗娟

日期： 年 月 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：許育嘉 系級：航三勤 學號：120715119
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? 這次的服務學習, 我接觸到在捷運站的一些問題, 跟之前在旅客服務中心的問題差不多
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? 除了提醒旅客帶口罩之外, 也發現很多行動不方便的旅客都不方便說出來
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? 在這次我體會到幫助不方便人士的快樂 助人為快樂之本

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：航空管理

填表人姓名：林浩諭 系級：休總三勤 學號：120715230

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?

這次的服務學習，接觸到的問題還蠻少的，都是我可以解決的

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?

除了提醒旅客戴罩還有解決不知道他所在哪的問題

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?

在這次我体会到幫助不方便人士的happy

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：吳沂睿 系級：休閒三勤 學號：120715243

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?
在捷運站當志工, 遊客如果有什麼問題的話, 可以詢問我們, 我們再幫他們解答, 看到大家一下捷運跑去廁所很有趣。看大部份都忘記戴~~帶~~口罩, 要提醒他們戴!

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?
我覺得現在疫情這麼嚴重, 有~~有~~人都忘記戴_下口罩但提醒他們後, 他們都有戴, 些相信他們只是一大早起床昏昏的!
我覺得做什麼事都要學著主動, 積極養成這些習慣以後一定用得到。

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?
去完捷運站我覺得做事情反應要很快, 解決事情的應變能力, 遇到真的自己解決不了的事, 不要亂回答客人, 這些舉動都能在以後職場上幫到自己。

景文科技大學服務學習課程期末綜合反思表

景文科技大學 學年度第 學期服務學習課程期末綜合反思表

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

填表人姓名：許家齊

系級：休三勤

學號：120715144

在服務學習課程中，我獲得的最大快樂與痛苦/挫折各是什麼？

(建立友誼? 幫助他人? 被需要? 時間不夠? 期望過高?)

這次是我第一次到捷運站裡當服務志工，我的工作是在匝門旁看有沒有人沒戴口罩，如果有的話要叫他戴起來沒有戴的話罰15000元

服務學習課程中，我最大的收穫/學習是什麼？

(包容力、尊重他人、了解服務真諦、服務技巧進步、反思與追求社會正義)

在這次服務過程中，我站了2小時，只有攔到一個妹妹看大家都有做好防疫。
↑
來

你覺得(社會)服務的理念/內涵是什麼? 為什麼我們需要有服務學習課程?

對本服務學習課程的心得感想為何?

近來有新冠病毒是在全世界相當嚴重，但台灣的防疫做的非常好，讓全世界大吃一驚，台灣NO1。

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：許育 系級：休職三勤 學號：120715217

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?

這是我第一次做捷運志工, 而且是因為課堂需要而來, 雖然說真的, 蠻無聊的, 可是也從中學到了, 如何提醒大眾戴上口罩。

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?

在每次的十時中, 雖然時間看著不長, 但當下真的學的時間其實蠻久的。因為同一件事一直做也會乏味, 但雖然總是這樣, 可是也認識到很多人, 跟很多人聊天。

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?

而且發生很特別的一件事, 就是我在第一次志工服務的時候, 就不小心遲到了, 所以我也從這件事知道準時的重要性。

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：劉陸王宇 系級：旅遊四群 學號：120615246

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?
我這次在捷運站的門口負責提醒大家要記的戴好口罩，但現在大家都知道要防疫，所以大家都知道自己要戴好口罩。

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?

在這服務中我發現大家都做好防疫措施，雖然沒有遇到什麼突發狀況但做志願工程的心情真不錯。

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?

在這次的服務學習中我看到了台灣人的自制力非常如大家都很配合防疫，不讓甲型H1N1的疫情更加嚴重。

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：林沐辰 系級：休閒三董力

學號：120715235

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?

去捷運站服務。

發現了我以前不知道的事情。

原來捷運站~~裡面~~裡面也有這~~些~~許多事情要做, 除了要提醒大眾戴口罩, 還要幫助老人, 小朋友進出站的問題, 以及問路, 甚至還有殘障人士需要我的幫忙, 搭捷運這~~樣~~簡單, 當服務人員卻如此艱難。

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?

其實除了服務人員以外也有非常多的好心人士。

他們也會主動去幫助那些需要幫助的。

小朋友加值, 有些還迷路, 他們都會~~會~~代替我~~們~~去~~去~~並且他找到方向跟我協助。

有些人的一句辛苦了, 都會溫暖到心坎裡, 十分感動力。

原來大家不只是冰冷的上班族, 也有一顆溫暖的心。

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?

我想要繼續參與這種活動, 以前的我坐捷運都是戴耳機,

聽音樂, 滑手機, 看影片, 可是現在的我都會不自覺的去

窺見察大家的一舉一動, 其實是有志趣的, 即使這只是服務志工。

並沒有任何金錢收穫, 但我卻得到了比金錢更重要的東西。

除了溫暖, 還有一份心。

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：吳俊毅 系級：休勤三勤 學號：120715208

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?

雖然這一次捷運志工服務我沒有參與到，但從以前參與志工服務的經驗，我學到了人要主動且熱心，看到有人不知道或有問題可以主動上前幫忙，我以前經驗接觸到了，有問題可以主動請教主管。

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?

從以前的經驗中我覺得，人要適時去幫助別人，對自己和別人都有幫助，在這門課中我學到了，因為疫情爆發導致了許多地方中標看著人們都有戴上口罩讓我覺得人們都有防衛意識。

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?

從以前我學到的讓我在職場上更加主動會自動去詢問客人有沒有需要幫忙。我自己以前會只關心自己的事有沒有做好，現在的我會去幫忙我的同事。





metro
Taipei

航空暨運輸 服務管理

120715119	許育嘉	新店站
120715243	吳沂叡	
120715230	林浩瑜	新店站 景安站
120715144	許家齊	
120715217	林宥甫	新店站
120715208	吳俊毅	
120715235	林湘庭	
120615246	鄭鈺堂	



目錄

- 服務中的問題與探討
- 服務中最大的快樂與挫折
- 服務中最大的收穫
- 對本次服務的感想

服務中的問題與探討



許育嘉：服務中最常遇到的是旅客把口罩放在手上或著掛在下巴上，然後都是我們去提醒他們才想起自己沒戴口罩，以及轉乘公車等等問題，如不知道的問題我會請他們找尋服務處。

吳沂叡：我覺得很多人口罩都沒帶到鼻子上通常都會露出來這樣就沒達到保護的效果，也會遇到很多問題但如果不知道的話不要隨便回答，要叫他們去詢問服務處。

林浩瑜：我覺得服務中最大的問題應該是語言不通因為還有其他國家的人。

服務中的問題與探討



許家齊：我覺得服務中最大的問題應該是太早了哈哈因為我上班到比較晚。

林宥甫：時間挑選上選擇雖然多 但因為自己的速度太慢 所以都沒選到自己要的時間。

吳俊毅：我覺得是要去察言觀色 因為有時候別人有不舒服的時候不是外表能看出來的像是有人發燒 一樣能行走也能像一般人一樣

服務中的問題與探討



- 鄭鈺堂：一開始去的時候覺得要糾正人戴口罩有一點緊張但大家都配合有乖乖戴口罩。
- 林湘庭：去捷運站服務，發現了已經不知道的事情原來捷運站有這麼多事情要做，除了提醒民眾要戴口罩還要幫老人還要小孩處理進出站問題還有民眾問路甚至還有殘障認識需要幫忙搭捷運簡單但是服務原來是有難度的。

服務中最大的快樂與挫折

許育嘉：能協助到那些真的需要幫助的人，而且能聽到他們說聲謝謝，心中就會莫名開心起來，而挫折是當有些問題沒辦法幫他們解決。

吳沂叡：我覺得服務中最大的快樂就是幫到大家的忙，也有些人可能態度比較差不想理妳。

林浩瑜：最大的快樂就是幫助到人但是沒幫到忙就會有挫折。

服務中最大的快樂與挫折

- 最大的快樂
- 許家齊：最大的快樂就是幫助到人但是沒幫到忙就會有挫折。
- 林宥甫：雖然是要請別人戴口罩但是當人群走過去不用講話並眼神對到互相微笑那剎那 也會感到很快樂。
- 吳俊毅：能夠自己去察覺別人的神情和觀察他們是否有不舒服

服務中最大的快樂與挫折

- 鄭鈺堂：我覺得台灣的防疫真的做得很好但讓我有點沒事做。
- 林湘庭：一切都慢順的沒有什麼挫折幫助人很開心

服務中最大的收穫

許育嘉：能以不同的角度去看到更多層面的東西。

吳沂叡：可以讓你學著主動去問大家需不需要幫忙，他們接收到幫助的時候會蠻開心的。

林浩瑜：服務中最大的收穫就是看到旅客被服務之後有解決事情的成就感。

服務中最大的收穫

許家齊：服務中最大的收穫就是看到旅客被服務之後有解決事情的成就感。

林宥甫：讓我在廣大的人群中去對那些沒有戴口罩的人說話

吳俊毅：我覺得是讓我學習到早起的鳥兒有蟲吃因為我已經很久沒那麼早起床

服務中最大的收穫

- 鄭鈺堂：可以覺得自己不那麼廢了。
- 林湘庭：以前我搭捷運都是滑手機聽音樂看影片都不會察覺 附近週遭的人在幹嘛，可是現在都會不自覺的觀察 大家的一舉一動其實很有趣，即使是服務志工並沒有錢可以拿但是我得到了比錢更重要打東西，除了 溫暖還有一份心。

對本次服務的感受



許育嘉：對於服務學習，從我們大一進來，就一直有接觸到服務學習這塊領域，雖然地點不同，但性質都差不多，那最大的收穫就是知道該怎麼服務不同狀態的旅客，有些旅客可能需要幫忙，只是不好意思說出來。

吳沂叡：覺得這是一個不錯的體驗雖然站了兩個小時，但時間真的一下就過完了，幫助到人真的會蠻開心的。



林浩瑜：對這次的服務感想雖然站了很久很累但是有服務到人就好。

對本次服務的感想

許家齊：我覺得這次服務我學到很多東西很感謝這次的服務。

林宥甫：先謝謝老師願意給我們這個機會去做服務學習。除了去接觸不認識的人以外也讓我們在假日的時候不只是出去玩。

吳俊毅：感想我覺得蠻多的但最多的我還是覺得要去看別人的神情和它們的需求

對本次服務的感受

- 鄭鈺堂：覺得可以用自己的一份力讓大家的防疫做得更好感覺很快樂。
- 林湘庭：希望下一次還有相關打服務可以參加



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

✓ 沒有碰到問題討論的紀錄。

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：吳彥慈、陳咸克

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、陳奕翔

學 號：120715025, 120715044

服務地點：永安市場站

舒麗娟

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：我是景文科大啟亞三群張琮瑋，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
2020/12/29

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

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：卓芷伶、陳奕翔
- 2、聯絡電話：0952 130 880, 0909 190 809
- 3、聯絡電子信箱：jshohots01@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工

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

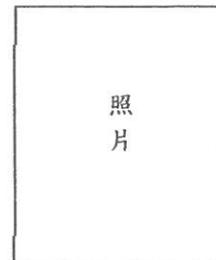
日期： 年 月 日

照片

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



二、服務學生基本資料

- 1、姓名：陳威克 吳成蕊
- 2、聯絡電話：0917937071 / 0911673797
- 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 日本生考訪

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，未來想學理財及多的人。
吳：我叫吳成蕊，個性無需無求女孩子過日子就好，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：吳成蕊 / 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



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, a0955959619@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、育心力院教學迷愛心

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。職業為學生。

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。職業為副業主婦。

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：航三軍中

學號：220716145。

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、量體溫.....

遇到了親切的路人, 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點頭, 能提醒到旅客這小事很開心, 畢竟有些奧客總會理直氣壯的走掉...

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?

現代人对服務人員都非常刁毒, 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, 讓自己也得到

感動和成就是最重要的。

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：吳琦慈 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

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?

在捷運站拿立牌 提醒進站的人要戴口罩。

沒有戴口罩的旅客怎麼辦?

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?

見識到各式各樣的旅客, 站上的服務人員也都對我很好

也學到了怎麼對待違規的旅客。

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?

對待每個人都要平等對待, 每個人都一樣。

溝通要保持心平氣和, 不能表現出一點的不悅耐煩。

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：卓世倫 系級：旅行三勤 學號：120115025

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. 捷運站拿牌子, 提醒搭乘捷運的人要帶口罩

開關開門, 引導乘客去服務臺.

2. 大型物品可不可以上捷運?

如何轉站?

沒有帶口罩怎麼辦?

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?

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

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?

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

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：林文蕙 系級：旅遊三級 學號：S220716125

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派學生支援志工服務.

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. 在匆忙進出的人群容易忘記配戴口罩. 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/應該要做什麼改變?

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. 對服務旅客更貼切認知.

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：旅遊三君 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, 並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, 都會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, 就覺得其實我獲得還滿多的嘛。
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帶著微笑, 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/應該要做什麼改變?

1. 有了心靈上的成長, 在處理上的心態就會變得不太一樣, 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替他們解決問題, 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：張琮堯 系級：旅遊三級 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。

航空暨運輸服務品質管理報告



指導老師:舒麗娟 老師

捷運大富翁

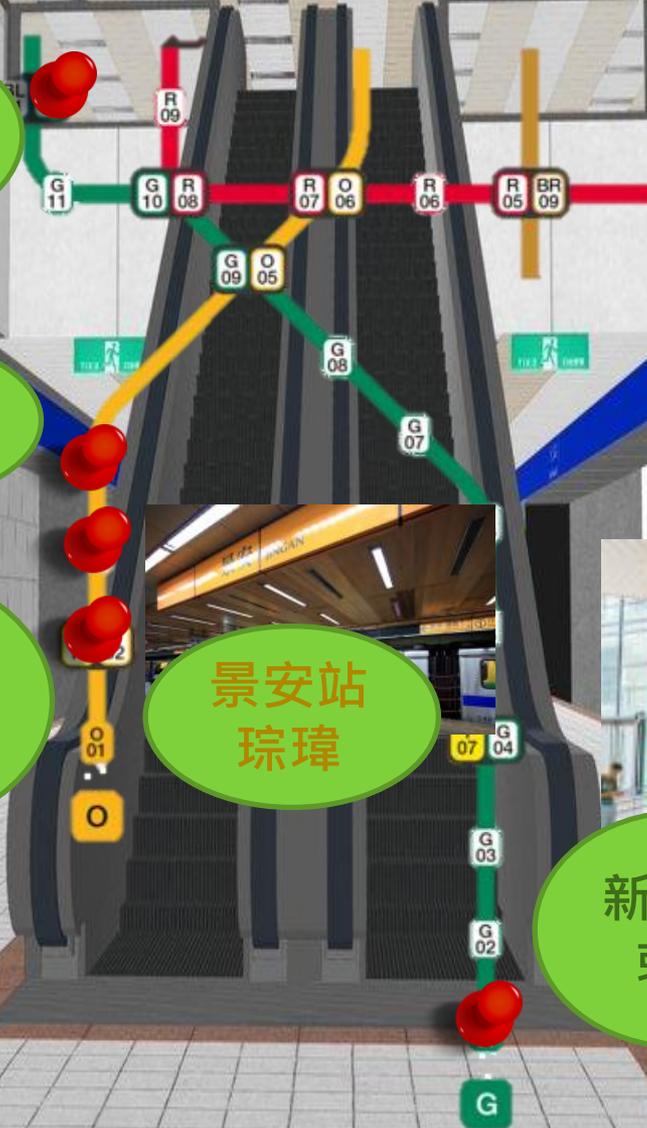
西門站
威克
岳霖

頂溪站
文寧

永安
市場站
芷伶
奕翔

景安站
琮璋

新店站
彥慈



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？

借用及詢問廁所
相關事項

解決旅客的
疑難雜症

利用耳溫槍
測量體溫

輪椅和娃娃車
的進出

公車轉運問題

置物櫃借用問題

忘記戴上口罩

進出閘門票卡
的問題

拿網子去捕捉鴿子

電動輪椅充電
的服務

捷運轉乘問題

顧客撿到遺失物

四大分析法

客怨狀況	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

- 琮瑋: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。
- 彧慈: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。
- 文寧: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,也不會在憤怒或勤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。

最大的快樂

彧慈

能夠認識在捷運站
服務的大家

芷伶

可以在2小時鐘休息
10分鐘不用一直站
著，還有幫助乘客
後的成就感。

威克

能幫助到需要幫助
的人，無私的付出
所得到的成就，遠
比當旁觀者還要有
更多的成就。

服務的
快樂

最大的痛苦與挫折

有人來詢問事情時我卻無法給予解答

琮瑋

岳霖

因為忙碌的狀況下而忽略了旅客的問題。

痛苦與挫折

奕翔

站著兩小時都不能動好辛苦。

芷伶

站2小時沒有人來詢問事情，很無聊的站在那邊。

收穫與學習

可以認識到在捷運站服務大家，是我最開心的事。

彧慈

琮瑋

有一個服務學習的機會體會了人生的大道理。

收穫與學習

奕翔

該怎麼去跟陌生人溝通，也知道該怎麼應對一些捷運站內的問題。

文寧

服務為快樂之本，能服務到別人感覺很愉悅。

感想

彥慈

這堂課我學到了不少除了航空以外的服務，本來以為會都是航空，沒想到還可以有機會去當捷運的志工，這是我意想不到的體驗。

威克

體驗這個工作其實自己也佩服著工作人員的耐心，大大小小的疑惑他們都必須得解決，對我來說真的相當不簡單，感謝每個員工的付出和協助。

琮璋

服務體驗事對大學生來說很好的體學習方式，與其紙上談兵不如讓大家有親自服務的機會，對我來說真的是受益良多。

奕翔

我覺得志工體驗非常的棒，從以前到現在沒有什麼志工的體驗這次體驗到了，很開心有機會參觀整個捷運站，希望未來還有機會能夠體驗這種活動。

文寧

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

體驗到平時常常接觸到的捷運，發現站務人員的辛苦，還要在繁忙的時候處理這麼多事情，真的很佩服他們耶!!

芷伶

我學習到了很多，也能體會到站長和站務員的辛勞，每天要處理一堆大小事，態度還要很好。

服務體驗
與感想



謝謝聆聽
END.





景文科技大學
JINWEN UNIVERSITY OF SCIENCE & TECHNOLOGY



服務學習課程報告

教師評分： 78

✓ 題目過小。

討論中的43分

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊四勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：吳雨宣、郭佳琪

學 號：120615006, 120615057

服務地點：新店捷運站

+

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： 78

課程名稱：航空運輸服務品質管理

系 級：旅遊管理四勤

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：張子若、湯^恒志

學 號：120615012、120615007

服務地點：西門捷運站、新店捷運站

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： 75

課程名稱：航空暨運輸服務品質管理

系 級：旅遊四勤1

指導老師：舒麗娟 

學生姓名：陳冠綸

學 號：120615001

服務地點：西門捷運站

服務時間：民國104年11月28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

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：陳冠綸
- 2、聯絡電話：0903774250
- 3、聯絡電子信箱：k135346144@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：康輔社
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
捷運志工、寒假偏鄉志氣營。

四、自我介紹

我是一個內外向兼有活潑開朗的人。

五、服務動機

想帶給大家無比的快樂^和幫助，讓大家都開心過每一天。

六、預期服務成果

可以得到別人的讚賞及感動。

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：陳冠綸

任課教師簽名：舒麗娟

日期：104年12月29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

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：張子諾、湯恒杰
- 2、聯絡電話：0935919119, 096382-726
- 3、聯絡電子信箱：t871118@gmail.com.
jay7m5896@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：無
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
捷運志工

四、自我介紹

我是湯恒杰，是個樂觀活潑的人。
我是張子諾，很開心能夠參與這次的志工服務

五、服務動機

人為快樂之本
助

六、預期服務成果

希望能夠服務到有需要幫助的人

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：張子諾、湯恒杰

任課教師簽名：舒麗娟

日期：109年12月29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

二、服務學生基本資料

- 1、姓名：吳雨宣、郭佳琪
- 2、聯絡電話：0938416669, 0903034019
- 3、聯絡電子信箱：tina19981029@gmail.com
a0903034019@gmail.com

三、個人經歷

- 1、社團經驗：無
- 2、志工服務/服務學習相關經驗
台北捷運局服務志工

四、自我介紹

我是郭佳琪這次要去體驗志工很期待。

我是吳雨宣這次來參加服務志工覺得很新奇。

五、服務動機

想去捷運當志工是因為平常的交通工具都是捷運想瞭解捷運的運作

六、預期服務成果

希望可以幫助到很多人

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：吳雨宣、郭佳琪

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：航空運輸服務品質管理。

填表人姓名：吳雨宣 系級：旅遊四勤 學號：120615006

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?

服務：捷運局服務志工。

新鮮事有看到了很多乘客不一樣的需求。

問題有當被詢問的時候，會有回答不了的問題
乘客

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?

感想是藉由這次的志工活動，讓我更了解。

捷運有提供的各項服務，我覺得很有意義

有幫助到人會很有成就感。
這志工活動

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?

看待人事物的改變，就是更會察言觀色

變得更樂於助人，會得到滿滿的成就感。

服務學習課程反思日誌格式

補

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：郭佳琪 系級：旅遊四基力 學號：120615051
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. 捷運指引旅客公車轉程和廁所指引 2. 發現了捷運的志工要很殘靈 3. 有些比較不懂的路不知道怎麼指引旅客
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. 心中感想覺得捷運的志工其實沒有那麼好當 2. 學到了更有耐心的對人 3. 平常都坐捷運這次能有體驗款捷運志工讓我知道 了捷運的運作
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? 我最大的收穫是旅客得到了你的幫忙感动的跟你 說謝謝會讓人覺得很開心, 讓我成長的部分是我 有了更多的耐心對待每件事。

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：

填表人姓名：魏恒杰 系級：旅遊回勤 學號：120615007

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?

去了捷運站當志工, 過程中就是一直觀察
車站的旅客有沒有帶口罩, 或是協助旅客的
一些大小問題。

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?

在服務過程中學到了觀察人, 會觀察四面
八方的人 注意他們有沒有按照規定戴口
罩, 看到大部份的旅客都戴有口罩, 心裡
就會覺得其實每個人都很遵守規定, 保護
自己跟保護其他人, 看的很感動。

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?

經過這次的服務學習, 讓我對捷運更了
解了, 一些平常會遇到的問題也都會
處理了。過程中看到許多沒有配合的人, 希
望自己之後不要成為那種人。

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：航空運輸服務品質管理

填表人姓名：張子若 系級：旅遊與勤 學號：120615012

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?
這次課堂安排我們到捷運站服務學習, 那我這次是到西門站來服務, 在這邊我的工作就是負責開門和量體溫, 像是推嬰兒車的或是推輪椅的。
在捷運站無非就是問路, 收值, 卡片有問題及借廁所(西門站的在裡面)

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?
在這三天中, 其實也是收穫滿多的, 西門人來來往往, 服務人員工作量很大, 但他們都很有耐心的幫助每一位乘客。

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?

大眾交通我們每天都在搭, 而他們每天都在維護我們的安全, 解決我們的疑惑, 我們應該要尊重每個行業。

服務品質體驗 反思報告

旅遊四勤

120615006吳雨宣 120615012張子若

120615057郭佳琪 120615007湯恒杰 120615001陳冠綸

- 參與的服務：

捷運局的服務志工

- 發現、接觸到的問題與情況：

有兩位乘客需要進站借用廁所，但其中有一位忘瞭配戴口罩，因此無法讓他進站。

- 處理程序：

IF YES:先詢問是否只是進來使用廁所就離開，如果是的話可以從旁邊的通道讓乘客進站使用廁所，不需刷卡進站，另外因應疫情防疫關係進站都須配戴口罩，可以委婉地與乘客說明解釋及提醒下次記得自己配戴口罩，另外諮詢站也有提供特殊情形應急的簡易口罩，可以提供。

IF NO:給予乘客其他鄰近的廁所方向。

- 回答用語：

先生/小姐 您好，請問是要進站借用廁所嗎?因應疫情的防疫措施，因此進佔皆須配戴口罩，我們是可以提供應急的簡易口罩給您，或是我們也可以提供鄰近的公廁方向給您。

- 注意事項：

在與乘客做溝通的時候，盡量以委婉親切的口氣，不要用斥責的口氣與乘客對談，可以避免很多不必要的衝突。

- 學習到什麼?有何成長?看到人事物有何改變?

這樣的狀況讓我學習到凡事都要備有解套的方案，來應付突發的狀況，這樣才不會真正遇到問題的時候手忙腳亂的，成長的部分是面對突發狀況更懂得應該用什麼樣的心態去面對解決

◆ 服務體驗過程中獲得最大的快樂與痛苦/挫折？

- **雨宣**：在這次服務體驗的過程中，讓我感到最大的快樂是提供有需要的人幫助，或是他們有事諮詢我的時候，我能夠給予他們最正確的答覆；挫折的部分是因為也是第一次到捷運局做志工，但其實對於新店站周圍的交通、景點或是捷運站本身提供的資源還不夠瞭解，所以當乘客來詢問的時候還是有一些問題我無法很快速的回答他們解決他們的疑問。
- **子若**：捷運是一個我每天都會搭乘的大眾交通工具，能夠在這次的服務體驗中，體驗當一次捷運的工作人員，讓我很開心。那捷運站很多人來來往往，難免會遇到一些問題，像是會有人來問路，但是有些人連他要去的正確位置的不知道，然後站務人員也在忙的時候我只能拿出手機來幫他確認該怎麼走。
- **佳琪**：在本次的服務體驗過程中，讓我覺得最大的快樂是可以幫助需要幫助的人，像是這次的體驗的工作內容是指引客人尋找廁所、指引客人公車轉乘路線，每當我回答一位乘客就覺得很有成就感；那挫折就是有乘客詢問路走麼走我卻無法回答乘客，因為自己不是新店人，所以對周邊的道路不熟悉，對於不能好好的答覆乘客的問題感到了有些許的挫折感。
- **恒杰**：在服務體驗的過程中，讓我感到最大的快樂是我能協助有需要的人並幫助他們；挫折的部分是有一些比較關於附近景點的問題我比較不了解，所以有一些沒辦法回答旅客，都要再麻煩站務員出面協助處理，這是讓我覺得比較挫折的部分。
- **冠綸**：在服務體驗中，我覺得獲得最大的快樂是聽到謝謝麻煩你了這句話，我覺得最大的痛苦是路人問我問題時會一直不懂我的意思，而一直重複問問題，挫折則是不是每一個人問的問題我都能幫他們解決。

◆ 服務體驗過程中最大的收穫/學習到什麼？

- **兩宣**：我覺得是幫助完有需要幫助的人後，得到的那份成就感以及他們的感謝跟回饋，我覺得是我這次在捷運局參與服務體驗的時候最大的收穫，而學習的部分是讓我更瞭解了新店站周圍的環境、交通以及捷運內本身提供的設施或是資源有哪些。
- **子若**：平常我是一個沒有耐心的人，但是因為捷運站人真得很多，所以我也只能慢慢的一個一個開門、量體溫，所以我覺得至少這幾天我變得滿有耐心的。
- **佳琪**：在這次的捷運體驗裡覺得最，大收穫是獲得了許多寶貴的經驗，例如：要如何機靈的應對每一個乘客的問題；那這次的服務也讓我學到了要更有耐心地面對人事物，因為乘客多所以接踵而來的問題相對的也會多，那問題一多可能就會失去耐心，但這次的體驗讓我學習到了耐心的重要性，這樣才可以專業的回答乘客的每個問題。
- **恒杰**：最大的收穫我覺得是幫助完需要幫助的人後，聽到他們的感謝及回饋時，心理士還滿開心的；我也透過這次的服務體驗讓我更了解到捷運的哪些設施及資源是可以提供給遊客做使用的。
- **冠綸**：我覺得最大的收穫是把我的包容力又更進一步的提升了，也了解到服務別人的感覺是多麼的快樂。

◆ 本次服務體驗、課程總感想

- **兩宣**：這次參與了捷運局的服務體驗志工，整體的感覺是蠻棒的，因為平常都是去搭乘，從來沒有想過會有可以穿著背心站在閘門旁邊提供服務給乘客的經驗，因為平常都是遇到問題去諮詢捷運局的人員，這次換我可以被乘客諮詢，並且可以給予實質的幫助，我覺得是一個很新奇很不錯也很難忘的課程體驗。
- **子若**：服務體驗是一個我很喜歡事，不僅能幫助他人，還能體驗不同的事物，認識不同的人，所以很謝謝老師這次提供這次的機會。
- **佳琪**：對於這次的捷運志工體驗過程中讓人相當難忘，因為平常的交通工具就是捷運，所以可以利用這次的體驗更了解捷運的用作是一件相當可貴的事，而且想都沒想到居然會去捷運裡當志工，對於我來說是一件特別又神奇的事情，覺得這個課程很有意義會讓人難忘。
- **恒杰**：這次能這樣參與捷運站的服務體驗志工讓我滿開心的，能夠幫助他人，又能夠學習到一些有關捷運站的知識，整體下來我覺得這一次的服務體驗志工算是一個滿特別又難忘的課程。
- **冠綸**：對這次捷運站服務體驗，這課程我本身自己覺得非常的有意義，因為可以看到各式各樣的人，也可以借助這次體驗來幫助其他需要幫助的人，希望之後有機會還可以再到捷運站服務那些需要幫助的人。



序號	姓名	性別	身分證字號	出生民國年月日	手機號碼	6小時台北e大志工基礎訓 紀錄證書編號	志工編號	服務時數
1	何芸瑢	女	S225065318	88/7/30	0909080730	1602075536	109景文044	6
2	林易瑩	女	N225358743	87/09/23	0928316881	1602068744	109景文045	6
3	陳冠綸	男	F130640910	88/06/23	0903774250	1601690851	109景文046	4
4	游雅涵	女	N225926465	87/03/13	0975141290	1601479150	109景文047	6
5	宋岱凌	女	F229327444	88/01/11	0970094619	1602140013	109景文048	6
6	吳雨宣	女	G222273855	87/10/29	0938416669	1602293948	109景文049	4
7	湯恒杰	男	S125196316	88/07/26	0963820726	1601371597	109景文050	6
8	劉恩榮	男	F130673491	88/08/17	0912823653	1513616921	109景文051	6
9	張子若	女	F229719675	87/11/18	0935919119	1602505136	109景文052	6
10	柳思廷	女	E225204814	87/11/30	0906562669	1514088756	109景文053	6
11	鄭安棋	女	F230007417	88/04/27	0988568977	1602245511	109景文054	6
12	謝紹傑	男	A128502482	87/12/12	0955885669	1513777674	109景文055	6
13	郭佳琪	女	F230096352	87/11/17	0903034019	1602498242	109景文056	4
14	彭俊傑	男	F130145429	87/12/19	0958339066	1602488490	109景文057	0
15	劉品妘	女	F229980441	88/03/30	0923810821	1602472661	109景文058	6
16	李芸佩	女	M222758884	88/06/12	0978731292	1601387996	109景文059	2
17	曹庭維	女	F229720267	88/01/06	0963931570	青字第00028037號	109景文060	5
18	楊雅妮	女	H225148798	76/10/13	0921817013	1602433158	109景文061	4
19	鄭鈺堂	男	F130527752	76/7/13	0976001923	1602514176	109景文062	0
20	張家琪	女	F229456913	88/08/13	0905708587	1602231089	109景文063	4
21	范家馨	女	M222958179	88/05/07	0908910507	1602549217	109景文064	5

22	陳柔安	女	F230085939	88/05/18	0983925184	1602549248	109景文065	5
23	張書嫻	女	N226359486	89/08/13	0976109590	1602568280	109景文066	2
24	金聖閔	男	L125528321	89/08/04	0913212108	1601459192	109景文067	2
25	劉品君	女	F230099906	88/08/26	0910400256	1602651791	109景文068	6
26	卓芷伶	女	A230402935	89/01/21	0952130880	1602487848	109景文069	6
27	吳亞壩	女	F229754576	89/06/19	0988565837	1602515333	109景文070	6
28	侯雨彤	女	F229740965	88/11/07	0978998853	社字第280690號	109景文071	6
29	陳奕翔	男	A130586890	89/04/29	0909190809	1602498448	109景文072	6
30	吳彧慈	女	L225353826	89/05/27	0917673797	1602061442	109景文073	4
31	劉奕辰	男	F129988365	89/08/31	0988126305	1602527787	109景文074	0
32	許育嘉	男	Q124315726	88/09/03	0978614570	1602568056	109景文075	6
33	陳鈺翎	女	D223019316	89/02/10	0965100998	1602400114	109景文076	6
34	方羿涵	女	S225183562	89/03/03	0989537303	1602538293	109景文077	6
35	林宜萱	女	F228358061	88/09/04	0976629960	1602429189	109景文078	6
36	許家齊	男	H125542799	89/06/30	0975093223	1603777800	109景文079	0
37	康語伶	女	H225311031	88/10/25	0975344971	1602420665	109景文080	6
38	吳雨萱	女	L225192458	88/09/07	0913133880	1602439081	109景文081	2
39	許郁婕	女	G222322862	89/02/20	0930259005	1602489656	109景文082	4
40	林宥甫	男	F130311852	89/08/01	0925087075	1603097468	109景文083	0
41	張文豪	男	E125621180	78/6/3	0983370603	1602561311	109景文084	0
42	林浩瑜	男	U122063992	89/02/02	0920950202	社字第280599號	109景文085	6
43	吳沂叡	男	H125048728	77/9/19	977790270	1602523098	109景文086	0
44	陽洛羚	女	A227983958	88/10/26	0978939705	1543407425	109景文087	0

