

臺北捷運公司 109 年 3 月 22 日新進評價副站長
甄試試題-捷運常識及服務管理

注意：

請務必填寫姓名：_____

1. 以下題目應全部作答。

應考編號：_____

2. 科目總分為 100 分。

3. 作答時不須抄題目，但請標明題號，並請用藍(黑)色原子筆橫向書寫。

題目：

一、滿意的旅客服務，關鍵在於員工的服務態度，試問具有良好服務態度員工之特徵為何？(列舉 5 項)(10 分)

二、有關大眾捷運法，請作答下列題目：(10 分)

(一) 大眾捷運系統主管機關，在中央為？在直轄市為？(4 分)

(二) 臺北捷運系統的規劃設計建設機關為？(2 分)

(三) 臺北捷運系統的營運機構為？(2 分)

(四) 臺北捷運系統的經營、維護與安全監督機關為？(2 分)

三、依大眾捷運法規定，大眾捷運系統營運機構應擬訂服務指標，報請地方主管機關核定，並核轉中央主管機關備查，試問營運機構應提供哪 4 類服務？(8 分)「安全」的服務指標為何？(7 分)

四、發現旅客無票或冒用不符身分之車票乘車者，試問相關處理規定？(10 分)

五、依據臺北市大眾捷運系統旅客運送自治條例規定，營運機構應於車站公告之事項為何？(10 分)

六、何謂臺北捷運常客優惠方案？(5 分)前月累計搭乘次數與現金回饋比例為何？(10 分)

七、旅客搭乘捷運違反哪些情形，營運機構得拒絕運送，站、車人員並得視情節會同警察人員強制其離開站、車或大眾捷運系統區域。(列舉 5 項)(15 分)

八、試問北捷旅客詢問處可提供的服務項目(列舉 5 項)？(15 分)