

臺北捷運公司 108 年 1 月 13 日新進工程員(三)、專員(三)
(交通運輸規劃類、運務類) 甄試試題-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：

1. 請將你熟悉的一項交通運輸服務繪製服務藍圖。

包括橫軸時間，從左到右要包含：(1)進場 (2)傳遞核心服務
(3)結束離場三大步驟及其次步驟。

還有縱軸作業活動，從上到下要包含：(1)前場的作業活動、
實體環境、顧客活動、互動線、與顧客接觸人員的前場作業 (2)
可見線(3)與顧客接觸人員的後場作業、其他服務人員的支援
作業、資訊科技的支援作業。(50 分)

2. 承上，並回答下列問題：

(1) 哪些步驟是不必要的？另有哪些步驟應該再加進去以提
升服務品質？(25 分)

(2) 哪些作業活動可能是潛在的失敗點？可以引進哪些設備
或措施以增加效率或減少失敗機率？(25 分)