

中華學校財團法人中華科技大學 學生校外實習成果報告

系別：航空服務管理系

學號：10324C121

姓名：胡嘉珊

實習機構：長榮航空公司

中 華 民 國 1 0 7 年 0 2 月

一、 實習工作項目(條列式)。

1. 擔任 ABG (ASSISTANCE BOARDING GATE)

- 起飛前 40 分鐘就位。
- 登機前，巡視是否有娃娃車，如果有娃娃車，要先跟旅客收娃娃車，好讓機督可以早點收齊，以便登機秩序流暢，以及地面作業順利。
- 登機時，舉牌的職務，分類好旅客的座位區域，以便進入機艙的流暢度，按照座位區域編號登機，第一區→第二區→第三區→第四區→第五區(777 機型)。
- 讀登機證，確認是否當天當班，正常的話會亮綠燈，有異常的話會亮紅燈，亮紅燈就要大喊旅客的序號給 B/G。
- 候機室的旅客都登得差不多的時候，ABG 要上樓尋找剩下未到登機門的旅客，掌握旅客時用無線電對講機呼旅客的序號給 B/G，以便 B/G 拉行李，因為行李一定是要跟著旅客走的，這是航空保安很重要的事項。
- 登機結束時，旅客都到達登機門後，要清空橋，確保旅客真的都有進入機艙。

2. 接機

- 實際抵達時間前 15 分鐘就位
- 接機前，要查有甚麼 CASE，有輪椅旅客就要打電話訂輪椅。
- 飛機來時，就站在出口指引旅客、送客。

3. 過境指引

- 一天會有某些時段飛機差不多時間抵達，也會有轉機旅客，就要指引轉機旅客過安檢，尤其是早上，十幾班美加線的旅客同時下客，同時間都會有將近 2000 名的轉機旅客。

4. T-POINT 指引

- 站在免稅大街與登機門的交叉處，看到滿臉問號的客，主動上前詢問有甚麼需要幫忙的，替他們解惑。
- 同時也要注意聽無線電對講機，如有哪一航班旅客還沒到齊，也要幫忙喊旅客。

5. Q2

- 一個小時內從 C1 登機門到 C10 登機門來回走一遍，巡視是否有單獨輪

椅旅客被遺忘，這是要遵守美國的 DOT 法案。

6. 入境通報

- 這是晚班才有的 DUTY，三點半上班要在七點前做完，每天都要做入境人數的預報，然後傳真給各個單位的長官，好讓長官安排人力。

7. 辦 T

- 辦 T 跟報到櫃檯有點像，但是是坐在轉機櫃檯，負責處理轉機旅客的職務，有些轉機旅客在上一段沒拿到下一段的登機證，在轉機櫃檯我們就要負責幫旅客 CHINK IN，辦 T 還要幫登機門減少 CASE 的處理，辦 T 是一門很重要的環節。

8. BOARDING GATE(B/G)

- 這個職務對學生來說是實習以來最大的挑戰，在登機門 B/G 最大，負責掌控整個登機門的秩序，ABG 都要聽 B/G，登機前盡可能把系統會阻擋旅客登機的 CASE 全部消除，避免登機時手忙腳亂，登機門可以遇到很多奇奇怪怪、意想不到的事，都是 B/G 負責處理，如果還有旅客未到登機門，B/G 負責報旅客的資料給 ABG 上樓尋找旅客，班機是否能順利出門都是看 B/G 了。

二、 實習心得(至少 400 字以上)。

- 這學期多了兩個職務，壓力又倍增了，真的變跟正職一樣，什麼事都要做，雖然說壓力很大，但是有點挑戰力好像也不錯，漸漸地越來越喜歡這份工作了，每天都是新的一天，不會覺得枯燥乏味。

在長榮航空我學習到很多東西，舉例來說，最基本的就是職場倫理，一報到就被教育「你們現在就是最新的，每個都是學長姊，看到一定要打招呼」；團隊合作更是出入境服務組講求的，每一個航班能順利起飛，都是靠大家的分工合作才能完成的；還有處理問題的應變能力。

實習期間，部分旅客看到我們掛實習生的牌子，就會故意找實習生麻煩，也會被看不起，難過是有的，但大部分的旅客還是好的，旅客一句「辛苦了」，瞬間覺得今天的疲勞都是值得了，對我們來說就是最大的鼓勵。

實習快接近尾聲，從剛實習時希望時間快轉，逃離這個地方，到現在捨

不得離開，才剛熟悉所有的人事物，職務才剛上手，就又要離開了，真的好希望可以繼續留在長榮，為公司盡一份心力。

謝謝學校及長榮航空給我這個實習的機會，這將會對我工作經驗有所幫助，如果未來機會，我會努力考回來，繼續往夢想前進。

三、 實習照片(請檢附必要說明及實習照片至少兩張)。



→→這是過境指引，指引轉機旅客過安檢。



←←這是在接駁坪接機的樣子，需要穿上防光背心，保障自身安全。



↑↑當了五個月的紫衣人，終於要換上長榮新制服了，以此留作紀念。



←←太陽剛升起的機場，超漂亮。



這學期拍了很多飛機的照片，瞬間變成飛機迷，希望有一天能夠成為航空公司的一份子。這些航空公司都是長榮代理的航空，我們也會做到這些航空公司的 ABG，不同航空會有不同的系統與作業規則。



←←人生第一場尾牙就獻給長榮航空，
也很難的學校的同學都到齊。

