

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：10324C089

姓名：陳玠君

實習機構：台灣高鐵

中 華 民 國 1 0 6 年 1 2 月

一、 實習工作項目

首先要知道我的工作就是「服勤員」，這是有專有名詞的

服勤員:在高鐵列車上的服務人員，主要就是服務旅客的大小事，一般一台車最少會有兩人

列車長:在高鐵列車上他就是你的長官，負責查驗票、維持乘車品質

駕駛:一台車有一個駕駛，整趟旅程都只會待在駕駛艙

- 為車上旅客的服務人員
- 確保旅客在車上的安全與舒適
- 旅客的各種疑難雜症諮詢
- 協助身心障礙旅客/殘疾人士上下車
- 協助列車長處理車上緊急狀況包括緊急時旅客疏散及接駁
- 車上商品推車販售
- 商務車廂旅客的點心發放及維持乘坐品質

二、 實習心得

不知不覺實習的日子即將結束，想著當初剛上線時膽戰心驚的過每天的日子，到現在悠悠哉哉的到公司打卡上班，工作上的壓力及面對學長姐的心情都逐漸好轉，工作也越來越得心應手。

很少有工作是可以一天見到幾百個人的，每天面對不同的旅客，服務各式各樣的人，你會了解到服務業的辛苦，還有客人的刁鑽，你會想不透「為什麼會有這樣的人?」，當然也是會有貼心的旅客，客氣的人，但因為是工作，服務旅客本來就是份內事，所以必須做到服務到位且顧客滿意。

到這邊實習過後你會更清楚自己未來想從事的行業，但我認為這個工作能讓你學習到很多，不管是職場倫理還是溝通技巧、亦或是團隊合作，都非常的有幫助，有機會的話會鼓勵學弟妹們嘗試來高鐵實習，你會成長很多。

三、 實習照片



圖 1 (圖 1)站休時與同學們合照

圖 2 (圖 2) 與同學商務車廂內合照



最後祝福學弟妹們都有美好的實習回憶~