

# 服務品質金典獎



成為六顆星品質的服務員

用心微笑 溫暖你的心



18 屆服務管理組



# 服務品質金典獎—目錄

## 1. NSOP.....1

目標設定初表  
現況問題及分析  
目標及執行重點  
執行策略及計畫

## 2. 菜菜大進擊—南下參訪....5

目標設定初表  
現況問題及分析  
目標及執行重點  
執行策略與計畫  
成果效益

## 3. 夢想天使.....10

目標設定初表，現況問題及分析  
目標及執行重點  
執行策略及計畫  
成果效益

## 4.自我評語與檢討.....13



成為六顆星品質服務員

# NSOP

## New Standard Operation Procedure

### 目標設定初衷：

今年 SOP 有更動亦有創新，更動的部分是考量到舊版的排版太過繁雜，會導致閱讀上的不方便，另外制度的部分有些許更動，因此我們做此更改。至於創新則是我們額外製作心態面的部份，希望夥伴不單單只是依照 SOP 服務，更是要瞭解”為什麼”而做，否則服務將會流於形式，也會顯得制度化。

### 現況問題及分析

要怎樣讓志工更快了解服務？除了假日服務教育訓練還有什麼方法？當然就是 NSOP！交接初期為新夥伴居多，如果只單靠假日服務教育訓練，新夥伴可能會因為不熟，所以學的不周全。另外一個問題是，志工往往服務過一定次數，便會失去熱忱以及樂趣，若服務僅流於形式，對志工或對學員都不是件好事，遂此我們更新 sop 以及製作心態面。

### 目標及執行重點：

- 1.讓新進志工更快了解服務流程
- 2.使志工更加了解服務的真諦

### 執行策略及計畫：

#### 【新/舊 SOP 比較】

舊版 sop	新版 sop
服 裝 規 定	服 裝 規 定
僅文字敘述	圖文一致/排版簡單明瞭
<p>2. 服務服裝(乾淨整齊為主)：</p> <p>(夏)男：短袖白襯衫(內著黑白色背心)+西裝褲(繫腰帶)+黑襪子(長度為坐下後不露出腳踝) +黑色皮鞋+剪指甲(含清洗)+綠色背心(外場)</p> <p>女：短袖白襯衫(內著黑白色背心)+裙子/西裝褲+膚色絲襪+黑色高跟鞋/黑色皮鞋 +剪指甲(含清洗)+綠色背心(外場)</p> <p>(冬)男：長袖白襯衫(內著黑白色背心)+西裝褲(繫腰帶)+黑襪子(長度為坐下後不露出腳踝) +黑色皮鞋+領帶(不宜花俏)+黑色西裝外套+剪指甲(含清洗)+綠色背心(外場)</p> <p>女：長袖白襯衫(內著黑白色背心)+裙子/西裝褲+膚色絲襪+黑色高跟鞋/黑色皮鞋 +黑色西裝外套+剪指甲(含清洗)+綠色背心(外場)</p> <p>※若頭髮過肩紮馬尾。 ※白色襯衫內著黑色或白色背心。</p>	<p>服務須知</p> <p>二、服裝規定—夏季服裝</p>  <p>男生服裝： 短袖白襯衫(內著黑白色背心)+西裝褲+皮帶+黑襪子(長度為坐下後不露出腳踝)+黑色皮鞋+剪指甲(含清洗)+綠色背心(外場)</p>  <p>女生服裝： 短袖白襯衫(內著黑白色背心)+裙子/西裝褲+膚色絲襪+黑色高跟鞋/黑色皮鞋+剪指甲(含清洗)+綠色背心(外場)</p> <p>※若頭髮過肩紮馬尾。</p>

# 舊版 sop

# 新版 sop

制 度 規 定 (門 把)

版面複雜/看起來無重點

版面簡單/重點式整理

器材	備場登記表、門把手寫板、包包暫放區*1、飲料擺放區*2、演講進行中*4、講師休息室*1、器材擺放區*1、封箱膠、紙黏土、原子筆*1、透明膠帶	門口把關	注意事項
08:20至08:45 08:50就位	場佈	● 張貼 1.上課時間表 2.演講進行中(使用紙膠帶張貼) 3.飲料放置區 4.包包暫放區(一樣大禮堂不張貼) ● 心態面:打起精神、確實做好準備	
09:00至10:00 與 13:00至13:30	服務 時間	● A 職位於前門、B 職位於後門。 ● 須注意直系血親是否與學員一同入場。 ● 須提醒學員隨身攜帶學員卡或臨時上課證,並指引廁所及飲水機位置。 ● 檢查學員卡及是否攜帶食物入場,並指引食物寄放區的位置。 ● 中午視狀況減少場內椅子數量(約10張)。 ● 心態面:熱情向經過的人打招呼	● 為學員帶位(集中學員到前方及中間位置) 09:40及 13:20 開始動作。 ● 發資料的重要程度(講師>協會>講師>PUSH)。 ● 提醒學員出入請由後門。 ● 此時段後門全開。
10:00至12:00 與 13:30至16:00	服務 時間	● 於講壇上台時間上前門,並從場內上舖內上方鎖封。 ● A 職位於後門外側檢查學員卡,把關將手機調成靜音或靜音。 ● B 職位於後門內側指引到學員入座。 ● 10:15、10:30、14:15、14:30 為應收人場後一開一閉時間。 ● 注意學員知覺中場離開,詢問原因並填寫聽講登記表(按車站 15 分鐘前離開可以不用登記,但也要詢問原因)。 ● 心態面:熱情微笑的協助有需要學員	● AB 職位上下午可交換。 ● AB 職位於演講進行中坐在靠近後門處的志工席,勿任意出入及聊天。 ● B 職位在演講時間負責幫要出去的學員開關門,並站在門外等候學員,再與學員一同進場。 ● 此時段後門全開,只留一區門進行。 ● 前門關上以前,務必將課程板移到講台上,並將前門關上並確實將門上鎖。 ● 10:05、14:05 滿七人入場。 ● 10:15、10:30/14:15、14:30 團體入場(收運到小房) ● 諮詢處的臨時上課證,不用回收回來,要提醒學員下課後交到諮詢處歸還卡片。 ● 中午歡迎學員後,沒事的服務人員請盡速用餐
12:00至12:45 12:50就位	午餐	● 12:58 請講師在演講廳內的學員,可以準備開卡。 ● 心態面:與學員一起吃午餐,並做交流	

16:00 場復 ● 心態面:確實的收拾好,整理與平復內心,為檢討會來做準備 ● 16:30 前場復完畢,於大禮堂內開檢討會。

問候語 ● 同學不好意思,場內禁止飲食,可以先將早餐在外面吃完再進去聽演講呢!  
● 同學早安,請出示一下學員卡,盡量往中間或前排坐喔!



前門:門口把關 A 位置示意圖



後門:門口把關 B 位置示意圖

### 各職位流程

#### STEP1 場佈

##### 門把

###### 一.場佈內容

- 必須張貼:
  - 演講進行中(使用紙膠帶張貼)
  - 飲料放置區
  - 包包暫放區(一樣大禮堂不張貼)

###### 二.注意事項

- 牌子的四面向要用封箱膠黏緊,並且要黏正。

(牌子黏貼示意圖) ● 演講進行中 ● 飲料放置區

### 各職位流程

#### STEP2 服務(1)

##### 門把

###### 一.時間

- 上午服務時間: 8:50-10:00
- 下午服務時間: 12:50-13:30

###### 二.工作內容

- 檢查學員卡及是否攜帶食物入場,並指引食物寄放區的位置。
- 提醒學員隨身攜帶學員卡或臨時上課證,並指引廁所及飲水機位置。
- 注意直系血親是否與學員一同入場。
- 中午視狀況減少場內椅子數量(約10張)。

###### 三.注意事項

- 為學員帶位(集中學員到前方及中間位置) 09:40 及 13:20 開始動作。
- 發資料的重要程度(講師>協會>講師>PUSH)。
- 提醒學員上課後出入請由後門。
- 此時段後門全開。
- 前門關上以前,務必將課程板移到講台上,並將前門關上並確實將門上鎖。

###### 四.問候語

- 同學早安,請出示一下學員卡,盡量往中間或前排坐喔!

## 【SOP 心態面】

### 服務心態問題思考

#### 事前準備

- 為什麼要服務?
- 對於 E.M.C.....
- 對於 A.T.C.....
- 對於個人.....



### 心態分享(圖像化)

想要有怎麼樣的服務品質,自己決定!

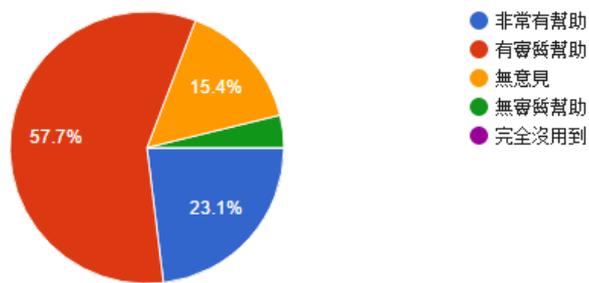
服務好壞就像是一把尺  
每個人的尺或許都不同  
但你的服務  
在你自己的標準中的哪個位置  
如果是被服務的人  
你自己喜歡這樣的服務嗎?

差 '1' '2' '3' '4' '5' '6' 好

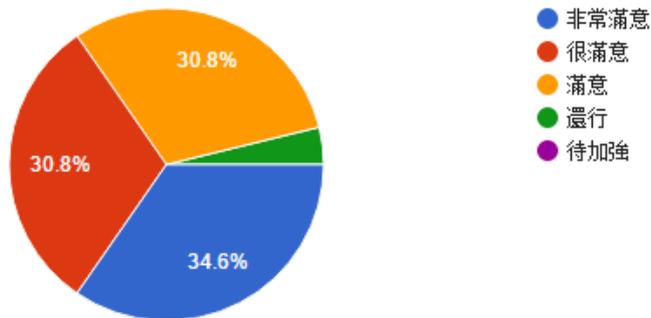


## 成果效益

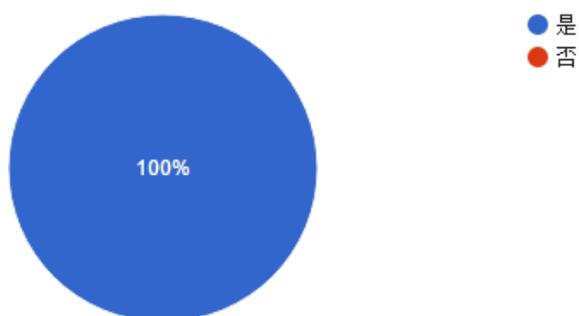
這次NSOP的實際效益 (26 則回應)



這次NSOP的內容滿意度 (26 則回應)



NSOP 相較於舊版 SOP 是否更容易理解 (26 則回應)



## 南下服務交流(菜菜大進擊)

### 目標設定初衷

在志工生涯中，除非有重大會議或活動，各地志工其實很難有交流或互動，於是我們策畫這次的服務交流活動，希望藉此相互認識，而在服務上也能更加精進。

### 現況問題及分析

承如目標設定初衷所說的，志工間除非有特別安排活動，否則鮮少有互動，因此志工群間缺少連結，除了這件事之外，這次的交流是著重在服務，因為就目前台中 ATC 服務現況，可見台中志工與學員間缺乏互動與連結。再者，考量台南志工在人數精簡狀況下，還能夠維持一定的服務品質，因此遂有此次交流活動。

### 目標及執行重點

- 1、促進兩地區志工合作與交流關係
- 2、學習台南服務氛圍與台中服務現場的文化差異。
- 3、此次參訪收穫運用在台中 ATC 現場。

### 執行策略與計畫

這次活動有兩天，第一天，我們將與台南志工夥伴共同出遊，不只讓彼此互相認識，也會透過完成任務表上的任務，來增進彼此感情；隔日，將透過一整天的假日服務活動，了解台南地區志工服務現場內部運作，最後期待透過與夥伴間的分享與交流，以求互相成長砥礪。

### 成果效益

## 整體發現

#### 一.具體方向

- 1.NSOP 重新製作
- 2.NSOP 制度更改
3. 場佈、檢討分組

#### 二.心態面向

- 1.認真做事，認真玩 (享受過程、融入當下)
- 2.樂於分享與接近人群 ( 熱情 )
- 3.彼此都很信任 ( 向心力、凝聚力 )



的服務組長—益忠，為了讓我們更加熟識彼此，辦了一個只有短短 5 分鐘的小活動。在這個活動裡，你必須去找 4 個人簽名，而且這 4 個人都要是不同 E.M.C 裡的夥伴，也就是說—台中夥伴找台南夥伴、台南夥伴找台中夥伴，而這 4 個格子分別是 1 找一位異性的夥伴自我介紹 2 找一位同期的夥伴 3 找一位同年級的夥伴 4 找一位夥伴分享加入志工的初衷。一開始的我真的很擔心要進行這個活動，但沒想到當我找完季榕簽名後，正要起身時，台南 E.M.C 的會長來找我做自我介紹，之後大概有 4 位台南夥伴也來找我分享，這是一件很出乎我意料的事。原本以為大家會覺得我太安靜、太兇、難以親近，而不敢找我分享，沒想到台南夥伴的熱情真的把我融化了！也讓我變得更有信心，對待會的服務也抱持著一顆熱情的心。這次到台南現場服務的過程當中，有幾個點是和台中現場服務時所不一樣的—1 分工的程度，在台中，都是由服務組長負責監督每一位志工夥伴的服務狀況，不管是在場佈前或是檢討會時都一樣，雖然這樣可以讓夥伴間了解彼此的狀況，但效率也因此沒有顯現出來；台南夥伴的做法則是在場佈前和檢討會時分成了 3 個組—場佈組、教負組和刷卡組，每個組都會有一位組長，負責監督該組的狀況，各小組也會分別帶開來討論，看有沒有需要再改進的地方？我覺得這樣的作法會更有效率，而且每次的組員都會不大一樣，就能認識更多夥伴，也能更有凝聚力！人與人之間熱情，又分成志工對志工以及志工對學員。在志工對志工方面，雖然還沒有很熟識每一位台南夥伴，但不難感覺出台南 E.M.C 整個團隊上的氛圍和凝聚力；在志工對學員方面，總覺得某些台南夥伴和學員間很熟，有一種像是朋友的感覺，這種氛圍在台中服務現場雖然也有，但覺得好像沒有那麼多 3 服務 v.s 熱情。在台中服務現場的我們，很重視服務精神，每個職位都有其該做的事，我們總是想把我們的服務做得更好、更到位，而沒有時間、也覺得不應該在服務時離開自己的崗位跑去找學員互動；但在台南的服務現場呢？台南夥伴的服務或許真的沒有我們台中夥伴來的好，但值得學習的是他們的熱情，他們將服務現場所帶起來的氛圍。曾經有學員向我們台中夥伴反映，覺得我們沒有台北夥伴來的熱情，究竟學員需要的是一份從 NSOP 上就可以去定義的服務，還是一份出於我們內心真誠且有誠意的服務呢？這一點值得我們大家共同深思。

經過了這次的「菜菜大進擊」後，我敢說：「我絕對不後悔參與這次的台南參訪。」因為這不但讓我認識更多志同道合的人，更讓我學習到好多在服務上的事。希望之後能常常參與這麼有意義的活動！

## 任務表

目標： 實果任務表總達成率達 90%  
 實際： 實果任務表總達成率達 60%

### 【任務表】

志工交流

服務交流

其他

1.與至少三位台南夥伴自我介紹並交換名片 【                    】 【                    】 【                    】	2.與至少三位夥伴交換聯絡資訊 【                    】 【                    】 【                    】	3.與一位台南夥伴單挑 (夜市遊戲或自己想的遊戲) 【                    】
8.向至少 3 位的夥伴表達感謝，並給予對方一個大擁抱和勉勵 【                    】 【                    】 【                    】	0.自我期許 (給自己的任務) 【                    】	4.與一位台南夥伴討論出一項"有挑戰性"的任務並於兩天內完成 (要有照片或影片證明)



# 夢想天使

## 目標設定初衷 現況問題及分析

### 一、假日服務逐漸歸於例行公事

隨著服務次數的增加，漸漸地，志工們對於服務的新鮮感與熱忱已不如當初的高昂，轉而變為一般例行事項的模式進行，故而希望藉由此活動逐漸讓夥伴在服務中找尋到新的熱忱與感動，並進而透過彼此的回饋與鼓勵，調整自己重新出發。

### 二、建立彼此間的聯繫

在服務過程中，夥伴可能因專注於自身服務中，而對周遭的人事物有所遺漏。因而希望藉由任務作引導，使夥伴間能夠互相給予讚美或改善建議，透相互激勵，促進彼此的認識與成長。也期望多多促進志工與學員的交流，打破初始的隔閡，增加彼此間的互動。

## 目標及執行重點

(1)提升服務夥伴對於服務的期待

(2)激發夥伴對服務的熱忱

## 執行策略及計畫

1.行前會時，隨機抽取任務拼圖。

2.檢討會時，請夥伴分享任務與執行時的感受或心得，服管組分享拼圖背後的夢想天使 2.0 任務清單。

### 【夢想天使 2.0 任務清單】

和夥伴一起吃早餐	7:50 到協會	與學員吃午餐(聊天拍照)
與學員擊掌認識	用三種語言打招呼	找出夥伴值得讚美的地方
協助夥伴打起精神(話語、動作)	告知夥伴改進的地方	熱情的招呼學員



## 二、活動問卷填寫

此份問卷目的是為對志工在假日服務中的情緒變化以及影響情緒之因素進行了解，將於未來上課現場氣氛促進與改善提供相關參考依據。此為不記名問卷，請依據當天實際情形進行填寫，填寫內容將運用於組織數據分析及結案報告撰寫，資料皆不會外流，請安心填寫，感謝您的參與。

1.今天在服務當下的情緒狀態指數(請填入1至10，指數越低代表情緒低落；則反之。)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

請勾選

2.團隊成員狀態評估量表

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1.夥伴的鼓勵、讚美或關心能夠使我心情愉快	<input type="radio"/>				
2.和學員聊天能使我心情愉快	<input type="radio"/>				
3.早/午安聲後，得到學員的回應能使我心情愉快	<input type="radio"/>				
4.任務的執行使我感到難以完成	<input type="radio"/>				
5.任務的執行使我感到有趣	<input type="radio"/>				
6.任務內容安排得宜	<input type="radio"/>				
7.行前會的激勵活動使我有精神(手疊手喊口號)	<input type="radio"/>				
8.自己還有事情未完成讓我感到焦躁	<input type="radio"/>				
9.我喜歡參與每一次的假日服務	<input type="radio"/>				
10.對團隊有更多的服務期待	<input type="radio"/>				

## 成果效益

### 一、活動參與人數

a.正式志工： 人

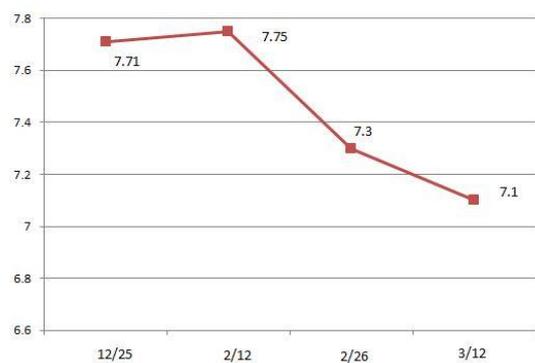
實習志工： 人

b.活動參與人數：

平均每次 14~16 人

## 二、問卷一情緒狀態統計表

情緒狀態指數



## 自我評語與檢討

在 18 屆的這一年，面臨到最大的問題就是志工夥伴 80% 都是新夥伴(大一大二)，以至於原有的專案人力短缺，加上服務心態隨著人力流失，漸漸快失去台中原有的服務特色，所以這屆較多專案及重點偏向於重新建立服務心態及訓練。而這屆所重視的心態即為【知其然，也要知其所以然】，從重新撰寫 SOP 開始慢慢了解服務的細節的原因為何，甚至去其它地區參訪服務學習，相信之後夥伴們除了要會服務之外，更要會將這一年所學的精隨傳承下去。

檢討的部分則是這屆的專案所呈現出來的數據，比起上一屆遜色了不少，但和上屆相比，在於人力的鞏固及培養上倒是著墨了許多。而一個團隊的經營總會遇上許許多多的順境與逆境，而如何讓整個團隊可以團結一致地繼續向前邁進才是重點。所以我相信我們的團隊無論接下將會遇到甚麼的問題與狀況，我們都可以好好的一齊面對並且克服的。