

蒙古帝國獎 (服務領域：服務品質)

1 號入圍者：台北 EMC 服務管理組.....	2
2 號入圍者：台北 EMC 編輯採訪組.....	4
3 號入圍者：桃園 EMC.....	6
4 號入圍者：台中 EMC 服務管理組.....	8
5 號入圍者：高雄 EMC 服務管理組.....	10

1 號入圍者：台北 EMC 服務管理組

獎項名稱	蒙古帝國獎（服務領域：服務品質）		
地區	台北	組織	■ EMC □ BEST
組別	服務管理組	組長	陳柏安
正式志工 人數	6	實習志工 人數	2
現況分析 或 問題簡述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對假日值班現場，所發現到對於客服在解決學員問題的速度有太慢的情況，需要轉接許多電話才能解決 2. 對於假日值班場佈時會因為跟師大管理部借器材時，常會有界的延長線品質不好會有問題無法通電 3. 常在假日值班時會有學員或路人問師大的一些大樓在哪，有時夥伴會不清楚地理位置以及方向無從幫助 4. 夥伴在做志工招募簡報或分享活動給學員時，對於簡報上的設計美感，常常是學員對於認識到志工簡報實力的時刻，並也對於畫面設計有所疑慮 5. 學員來演講過程前有些學員會沒事做不知道要做什麼 		
具體改善 行動 或 創新提案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對電話轉接問題，跟其他地區夥伴的服管組做電話上的名單表可減少電話轉接次數，以及降低學員等待解決問題的時間 2. 透過服管組自備滾筒延長線來確保通電品質不被中斷 3. 藉由護貝印製師大地圖方便志工夥伴在假日值班能清楚指引 4. 藉由簡報技巧分享來增加夥伴在對於見報上的設計以及如何增加聽眾的注意技巧 5. 透過一些創意小活動來增加趣味性以及彼此間的信任 		
實行成效 或 專案效益	<p>除描述結果，並請提出量化數字，如成長率、滿意度…</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.0 假日值班服務品質改善 <ol style="list-style-type: none"> 1.1 增購滾筒延長線 <ol style="list-style-type: none"> 1.1.1 改善電源被斷電的危機 1.1.2 排除兩接頭相接處漏電危機 1.1.3. 增加志工連接電源時的安全性 1.2 各地區聯絡名單 <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1 改善與各地區的聯絡速度 1.2.2 加快解決各地區學員問題的速度 1.3 假日值班現場地圖 <ol style="list-style-type: none"> 1.3.1 提升志工的服務項目以及品質 1.3.2 降低講錯地點的錯誤率 		

	<p>2.0 一加一感恩名言</p> <p>2.1 活動說明</p> <p>藉由每月份中挑出特殊節日，讓學員透過假日聽講座的同時，能拿到兩張小卡一張有寫名言佳句，另一張空白的小卡，透過感恩節時期分享名言佳句給學員，從中感謝學員，再藉由學員自身的名言佳句分享小在小卡。</p> <p>2.2 量化效益</p> <p>發送小卡:326/張(有效率)</p> <p>回收小卡:24/張(回饋數)</p> <p>發放率:81.5%</p> <p>回收率:7.36%</p>
附件項目	<p>請條列式舉出，例：附件一：XX 專案結案…</p> <p>附件一:2013年亞歷山大-服務品質企劃案</p>

2 號入圍者：台北 EMC 編輯採訪組

獎項名稱	蒙古帝國獎（服務領域：服務品質）		
地區	台北	組織	■ EMC □ BEST
組別	編採組	組長	王柏翔
正式志工人數	10	實習志工人數	1
現況分析或問題簡述	<p>來 YANG 學習的學員很多，但是無法持續的同學同樣也不算少，EMC 一直想辦法提升 YANG 學員的到場率，而各組也在此方面稍有規劃，編輯採訪組的主要使命是分享資訊，因此我們便以己之使命去達到會長給予的任務，提升 YANG 學員的參與感，讓他們對這邊更有歸屬感，如此一來，到場率也會提升。</p>		
具體改善行動或創新提案	<ol style="list-style-type: none"> 1. YANG 報的改制，以學員志工協會三面向作修正。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 學員專訪 2. 學員心路分享 3. 志工活動報導 4. 講師專訪 <p>目的：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讓學員感覺到受重視 2. 讓學員參加更多志工活動 3. 讓學員更加了解協會與志工 2. 知識分享會—籌辦有趣好玩的知識分享會 <ol style="list-style-type: none"> 1. 提升學員學習意願 2. 提升學員參與度 3. 利用有趣的台宣讓學員感受歡樂氛圍 3. 社團達人研習營 <ul style="list-style-type: none"> ● 此專案較為為跨校大型專案。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 讓學員有機會與各校社團菁英共同學習 2. 讓學員認識 EMC 的講師群，並看見志工的能力展現 		
實行成效或專案效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. YANG 報的改制，以學員志工協會三面向作修正。 <ol style="list-style-type: none"> 1. 學員專訪&學員心路分享 廣受學員喜愛，受到採訪感覺很新奇，而且大家會看見個人為了學習而成長等故事，感覺很激勵。 2. 志工活動報導 過去學員不清楚 EMC 有何活動，在此報導出刊後，當志工這件事對他們的吸引力有提升，因為他們看見了志工可以學到感受到這麼多辦活動的故事，覺得很想嘗試。 3. 講師專訪 		

	<p>過去就有這部分，而講師專訪的效益是可以讓學員更加認識講師，並且獲得額外的學習機會。</p> <p>2. 知識分享會—籌辦有趣好玩的知識分享會</p> <p>1. 兩年來編採組不斷地舉辦分享會，如今已在學員間建立知名度，許多人都參加過分享會，且活動滿意度均達 85%。</p> <p>3. 社團達人研習營</p> <p>專案礙於時間因素，無法達到最低參與人數 20 人，故停辦 雖停辦但專案的課程規劃達成率已達 100%，雖無舉辦 但已達到各組合作交流學習此目的</p>
<p>附件項目</p>	<p>1. YANG 報紙改制結案報告</p> <p>2. 分享會提案賽結案報告</p> <p>3. 分享會結案報告書</p> <p>4. 「社團達人研習營」結案報告書</p>

3 號入圍者：桃園 EMC

獎項名稱	蒙古帝國獎（服務領域：服務品質）		
地區	桃園	組織	<input checked="" type="checkbox"/> EMC <input type="checkbox"/> BEST
組別	桃園 EMC	組長	林芷伊
正式志工 人數	4 人	實習志工 人數	3 人
現況分析 或 問題簡述	<p>來桃園上課的學員都單純的抱持著「來聽演講」的心態，雖然有些固定班底學員，但往往卻是「你看過我，我不認識你」的窘境，另外，上下午參與的學員人數頗有差異，為了改善這些問題，從這屆開始，我們實行了一系列的方案來改善既有的現況。</p>		
具體改善 行動 或 創新提案	<p>1. 改善氣氛：</p> <p>在桃園值班現場，營造出「歡樂」的氣氛，不論是志工夥伴間，亦或是志工和學員間，讓學員來上課時，不僅是因為個人心態要來學習，更讓他們產生想和志工互動的想法。最重要的是，要讓他們產生在桃園 italent 學習是件輕鬆、愉快且充滿期待的想法。</p> <p>2. 午餐有約：</p> <p>桃園的學員，通常都會上早上及下午兩堂課，但中午時刻，周遭飲食的選擇卻不多，因此我們開始提供「代訂午餐」的服務，除了讓學員們<u>減少午餐選擇的煩惱</u>，也可以讓學員<u>增加下午繼續上課的想法</u>。而在中午用餐的過程中，志工夥伴可以藉此機會認識學員，這是拓展自身人脈的方法，也是自我膽量的訓練。</p> <p>3. 持續 FB 互動：</p> <p>桃園 EMC 成立了一個名為「桃園 italent」的 Facebook 社團，我們的目標是做到「每日一更新」，所以無論是桃園志工、外地志工，甚至是學員都可以在其中分享任何活動、演講、國際消息等資訊，讓此社團成為一個<u>資訊交流的平台</u>。</p> <p>4. 拍照回憶：</p> <p>在上課過程中，藉由拍照來創造和學員的連結，除了紀錄上課過程的互動外，也藉由課程最後和老師的大合照，讓學員有個真實存在的紀念。</p> <p>5. 專屬小驚喜：</p> <p>在值班時，偶爾會加入特殊值班，而桃園 EMC 將之稱為「小小專案」，除了利用 FB 社團進行資訊的公開外，也會藉由前幾次的上課時間進行提前曝光，希望藉由出其不意的小活動讓學員產生意外的驚喜。</p>		

<p>實行成效 或 專案效益</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平常會藉由值班、上課過程或是中午用餐時製造和學員互動的機會，而就目前為止，組織內志工：芷伊、彥廷、誼琛等人已經累積了至少 5 位學員互動名單，而人數也在持續增加中。 2. 我們設定每次實行「午餐代訂」時，都能<u>服務至少 3 位學員</u>。一開始雖然呈現乏人問津的狀況，但在志工夥伴鼓起勇氣一一詢問後，<u>代訂率扶搖直上，到了後期更呈現學員主動詢問午餐便當的情形</u>。 3. 我們預計每個月會在桃園 italent Facebook 社團中新加入 5 位成員，而就新進成員更新記錄來看，我們的<u>達成率高達 67%</u>。而就社團內容來檢視，資訊提供者不再僅是志工夥伴，也有學員主動分享內容與課後心得。(詳細內容請看附件) 4. 就曾經舉辦過的專案來說，有：紅色撞進聖誕樹、歐趴糖發放、跨領域的新竹 EMC 母親節溫馨寄等活動。而以「紅色撞進聖誕樹」的聖誕小專案來說，學員的<u>整體氣氛滿意度高達 58%</u>。(詳細內容請看附件)
<p>附件項目</p>	<p>附件一：「桃園 italent」Facebook 社團狀況 附件二：「午餐有約」表格與訂購狀況 附件三：italent 上課過程照片分享 附件四：專案成果分享</p>

4 號入圍者：台中 EMC 服務管理組

獎項名稱	蒙古帝國獎（服務領域：服務品質）		
地區	台中	組織	■ EMC □ BEST
組別	服務管理組	組長	戴好安
正式志工 人數	11	實習志工 人數	1
現況分析 或 問題簡述	<p>◆ 願景 打造六星級的服務品質</p> <p>◆ 年度目標 一、提升 i-Talent*學習計畫現場服務品質 二、讓學員擁有對外服務的機會</p> <p>現況分析：</p> <p>一、 因應臺中上課場地更換，制定新 S. O. P 二、 因應新 S. O. P 和新志工加入，設計多元化值班教育訓練，進而提升志工值班品質 三、 透過問卷調查和志工 PUSH 了解學員對 i-Talent*現場服務滿意度 四、 透過評核了解志工對假日值班的心態及 S. O. P 熟悉度</p>		
具體改善 行動 或 創新提案	<p>《短期 2012. 06 至 2012. 09》</p> <p>◆ 讓志工快速熟悉新場地的 S. O. P 一、新版 S. O. P 制定 二、假日值班教育訓練</p> <p>《中期 2012. 10 至 2013. 01》</p> <p>◆ 提升 i-Talent*現場服務品質 一、罰文版 二、熱情無限，值班考核走</p> <p>◆ 調查學員滿意度 一、五星級</p> <p>《長期 2013. 01 至 2013. 05》</p> <p>◆ 檢視志工假日值班專業度 一、值班考核</p>		
實行成效 或 專案效益	<p>《一、 假日值班教育訓練-123 期》</p> <p>◆ 幫助志工快速了解新版 S. O. P 內容，對新職位有更進一步認識</p> <p>◆ 透過筆試和實作了解學習成效</p> <p>◆ 參與人數：28 人</p>		

《二、 假日值班教育訓練-124 期》

- ◆ 新進志工更熟悉值班流程
- ◆ 透過筆試和實作了解學習成效
- ◆ 參與人數：**8 人**
- ◆ 筆試成績平均：**91.7 分**

《三、 罰文版》

- ◆ 遲到&曠班率**降低 19%**

《四、 熱情無限，值班考核走》

- ◆ 夥伴之間不吝於鼓勵、讚美
- ◆ 月大會公開表揚，肯定夥伴付出，下次值班更有熱忱
- ◆ 省思今日值班狀況，學習發現問題、解決問題能力，讓下一次值班更好
- ◆ **共 14 人**被評為最佳服務員

《五、 五星級》

- ◆ 了解學員對場地的適應度、服務滿意度
- ◆ i-Talent*現場服務品質滿意度**92%**
- ◆ **98%**的學員覺得服務志工很熱情

《六、 值班考核》

- ◆ 了解志工服務心態
- ◆ 筆試通過率：**81.5%**
- ◆ 整體評核通過率：**92.6%**

附件項目

附件一：123 期假日值班教育訓練結案報告.....	P. 1
附件二：124 期假日值班教育訓練結案報告.....	P. 12
附件三：罰文版結案報告.....	P. 24
附件四：熱情值班，無限考核走結案報告.....	P. 32
附件五：五星級結案報告.....	P. 39
附件六：值班考核結案報告.....	P. 51
附件七：SOP 修訂版(2013. 04. 03)	

5 號入圍者：高雄 EMC 服務管理組

獎項名稱	蒙古帝國獎		
地區	高雄	組織	■ EMC □ BEST
組別	服務管理組	組長	張鈞璋
正式志工 人數	8	實習志工 人數	0
現況分析 或 問題簡述	<p>2012.05 月高雄 E.M.C 服務管理組現況</p> <p>一、短期值班意願調查</p> <p>高雄 E.M.C.的值班調查一直是以“短期值班意願調查”，於該次值班的一個禮拜前，也就是星期一，進行網路”值班意願調查”，等到值班人數確認並且公告”值班職位”的時候已經是星期五了。</p> <p>【缺點】：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 無法提早得知該次值班人力。 2. 無法提早向台南區的夥伴尋求協助。 3. “值班職位”公告無法提早，縮短了志工伙伴們在值班前熟讀 SOP 的機會。 <p>二、值班組長</p> <p>值班組長在值班的前置作業上需要做到”值班意願調查”、”值班職位安排”、”值班器材確認”，若值班當天有專案(台宣、課前活動.....)，則須負責將當天專案活動的細節與內容與”講培”溝通，沒有專屬於值班組長的”工作須知”與”工作內容書”。</p> <p>【缺點】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 值班組長工作過重。 2. 無法將”前置作業”做為學習機會來培育未來的值班組長。 3. 作為”值班專案負責人”與”講培”間的”傳話筒”容易產生活動訊息上的錯誤通知。 <p>三、值班職位安排</p> <p>值班組長在職位的安排上多以希望志工能夠學習到更多為重，但是在缺乏詳細記錄的依據下排職位。</p> <p>【缺點】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 值班組長容易忽視了少部分志工於值班時的學習機會。 2. 容易使某位志工執行同個職位多次。 <p>四、值班器材</p> <p>高雄 E.M.C.大多數的值班器材過於老舊，及因應從 yang 改為 i-talent 上的轉變有許多</p>		

印有 yang 的值班器材必須從新製作。

【缺點】

1. 缺乏美感，有損 i-talent 學習計畫的品牌價值。
2. 指引牌過於老舊不夠清楚。
3. 課程主體海報以影印主題字體再剪貼至大張圖畫紙，長久以來是一種浪費，且缺乏美感。

五、高雄 E. M. C. 值班 SOP(舊版)

協會在課程的走向上從 yang 轉換成了 i-talent，在很多”值班職位”上的處理方法也有所變動，舊版 SOP 已經不再適用。

【缺點】

1. 舊版 SOP 在”刷卡”、”諮詢發卡”部分，有許多資訊與處理流程尚未更新為 i-talent。
2. 舊版 SOP 缺乏圖片，多以文字為重，對新進志工來說很難理解。
3. 舊版 SOP 缺乏與學員有關的常見問答方式，有失專業。
4. 各個職位的 SOP 只有文字敘述缺乏服務上的熱忱。

六、值班物品管理

高雄 E.M.C.的志工伙伴們於值班結束後會將值班器材分給有車的人負責帶回家，並於下一次值班時帶來，值班物品收納管理部分一直是”服務管理組”成員在維護的，值班器材經常借給”月大會”、”協會活動”、”組會”……。

【缺點】

1. 將值班器材交由志工帶回家保管，有安全疑慮。
2. 少數”服務管理組”成員對值班器材的收納較為了解。
3. 無法定期值班耗材檢查與補充。
4. 無法於值班前進行值班器材的確認作業。

七、值班場地佈置與回復

各個志工於值班時的”場地佈置與回復”多是將與自己職位有關的器材進行佈置與回復。

【缺點】

1. 有些值班器材是無關乎任何職位的。
2. “場地佈置與回復”並沒有固定的 SOP。
3. “場地佈置與回復”制度的不健全經常導致值班器材的遺失。

八、教育訓練

上一屆”值班教育訓練”只有一場”SOP 教育訓練”，志工對於值班上的學習機會也大大的減少，一個”值班”逐漸走向制度化的協會更是需要”教育訓練”，不只是 SOP、各個職位的教育訓練，需要更多元更細節的教育訓練，其中”服務心態教育訓練”更是重點。

【缺點】

1. 教育訓練模式多以 ppt 簡報的方式教學，缺乏視作與互動性。
2. 高雄 E.M.C. 缺乏舉辦”教育訓練”的經驗。

九、值班考核

上一屆高雄 E.M.C. 對於”值班考核”毫無經驗，在沒有值班考核的情況下無法實際得知志工成員對於”值班”的熟練度與了解程度，沒有值班考核的情況下”教育訓練”的方向失去了一定的依據性。

【缺點】

1. 沒有值班考核經驗。
2. 失去了對於”教育訓練”著手的方向依據。
3. 無法了解志工對於”值班制度”與”SOP”的學習程度。

一、建立長時間值班意願調查小組—請參考”附件.8”

每三個月進行一次長時間值班調查，該次值班 2 週前進行該次值班的”值班意願確認調查”，值班一個禮拜前將”確認值班成員名單”交由”值班組長”。

【優點】

1. 可提早得知該次值班人數。
2. 有更多的時間可以給予值班志工於值班前預習 SOP。
3. 如值班人數不夠可以提早求助於”台南 E.M.C.”。
4. 減輕值班組長的工作負擔，提供前置流程學習機會給服管組員。
5. 依據”[值班次數紀錄](#)”來挑選值班志工，給予志工伙伴們一個公平參與值班的機會。

二、製作值班組長 SOP—請參考”附件.5、附件.6”

【優點】

1. 建立值班組長於前置作業和值班當天的表準流程。
2. 建立值班組長專屬值班流程檢查表單。
3. 建立”[值班專案報名填寫表單](#)”確定值班專案的活動資訊。

三、訂定值班職位安排優先順序—請參考”附件.5”

【優點】

1. 依據”[值班職位紀錄表單](#)”來避免同一位志工值太多次相同職位。

四、值班器材製作—請參考”附件.4”

【優點】

1. 維護 i-talent 學習計畫的良好品牌。
2. 輔助志工在值班時的便利性。
3. 提供給學員更多資訊與便利性。

五、製作新版值班 SOP—請參考”附件.1、附件.2”

【優點】

具體改善
行動
或
創新提案

1. 各個職位 SOP 增加專屬於該職位”服務觀念”。
2. 新增與各個職位有關的照片，使 SOP 更容易懂。
3. 製作刷卡系統、後台系統操作教學影片。

六、建立值班物品管理小組—請參考”附件.7”

【優點】

1. 每 3 個月對所有”值班器材”進行整體數量調查，耗材補充。
2. 依據”[器材租借/移動表](#)”強制性的監督每位志工外借值班器材。
3. 值班前確認值班物品的位置，並且通報值班組長。
4. 減輕值班組長的工作負擔，提供前置流程學習機會給服管組員。

七、建立值班場地佈置與回復 SOP—請參考”附件.3”

將”場地佈置與回復”以分組的方式進行，教室組、文件組、走廊組、海報組，各分組由分組長帶領進行”佈置”與”回復”。

【優點】

1. 使志工於值班時能夠學習到除了自己職位以外的”場地佈置”、”場地回復”、”物品收納”。
2. 建立完善的”場地佈置與回復”SOP。
3. 各分組”場地佈置與回復”檢查清單，分組長在帶領時能夠監督每一個細項。
4. ”場地佈置與回復”檢查清單減少物品遺失的機率。
5. 提升”場地佈置與回復”進行速度。

八、舉辦服務心態教育訓練—請參考附件.9

高雄 E.M.C.第一次服務心態教育訓練

【優點】

1. 建立志工值班上的服務心態。

九、服務管理組組內制度化教育訓練—請參考附件.10

在建立了”長時間值班調查小組”、”值班物品管理小組”以後，必須將此 2 小組”專業”在教育給其他服務管理組的組員們。

十、舉辦場地佈置教育訓練—請參考附件.12

在建立了”值班場地佈置與回復”SOP 後我們要將這樣的值班流程與專業傳達給高雄 E.M.C.的每一位志工。

【優點】

1. 此次教育訓練採用情境模擬演練的方式進行教育訓練，多了實作互動的學習機會。

十一、舉辦值班 SOP 教育訓練—請參考附件.11

在製作新版值班 SOP 後，內容的部分我們需加強教育及宣導，這是此次教育訓練的

來由。

【優點】

1. 以互動實作的模式來教育” 值班物品收納” 與” 刷卡、後台系統操作” 。

十二、舉辦值班 SOP 考核－請參考附件.13

高雄 E.M.C.第一次舉辦” 值班考核” 面試的規格與筆試也都是第一次的製作，這一次的值班考核會使得未來的考核越來越完整，值班 SOP 考核同時也是值班 SOP 教育訓練成效分析之一。

【優點】

1. 開創考核” 筆試” 與” 面試” 的考核模式。

十三、舉辦場地佈置與回復值班考核－請參考附件.14

場地佈置與回復值班考核：場地佈置教育訓練成效分析之一。

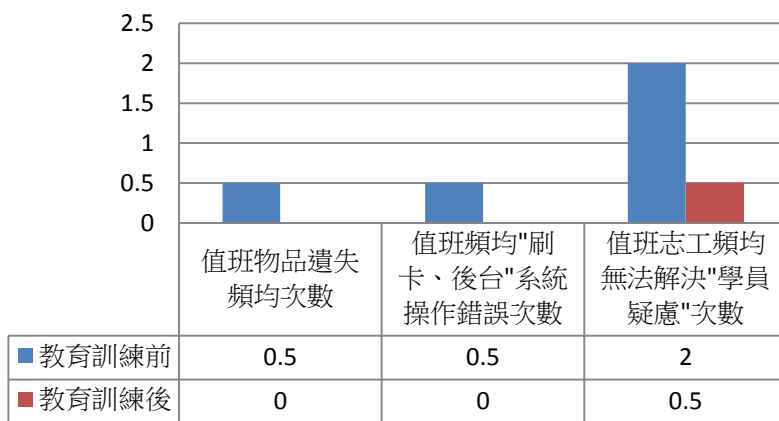
【優點】

1. 此次值班考核將考核模式帶出了筆試與面試的框架，我們挑戰以場地模擬的方式進行” 場地佈置與回復考核” 。
2. 於筆試方面加入了” 值班物品收納” 的題目。

2013.04 月高雄 E. M. C 服務管理組實行成效

值班 SOP 教育訓練－效益分析：

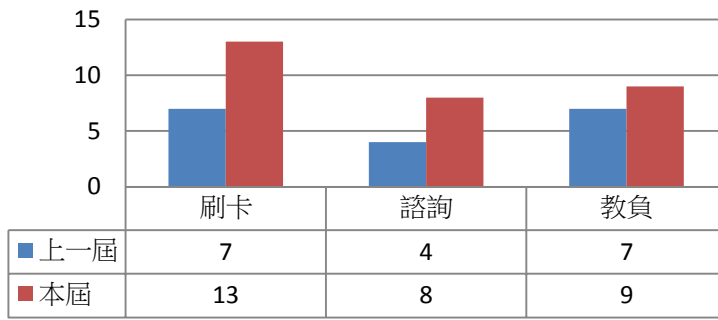
圖表標題



實行成效
或
專案效益

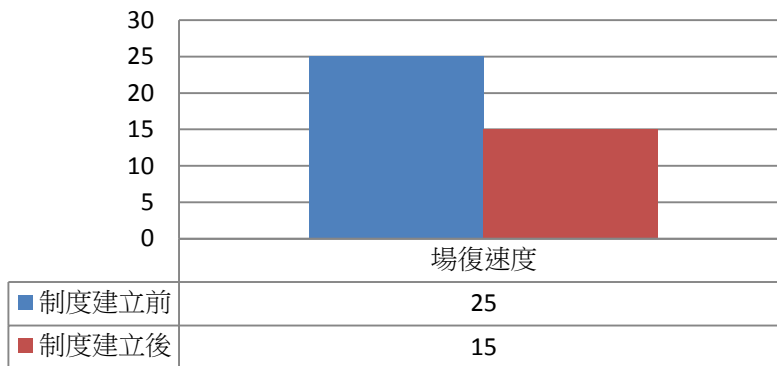
值班各職位專業人才成長：

值班專業職位人才數量比較



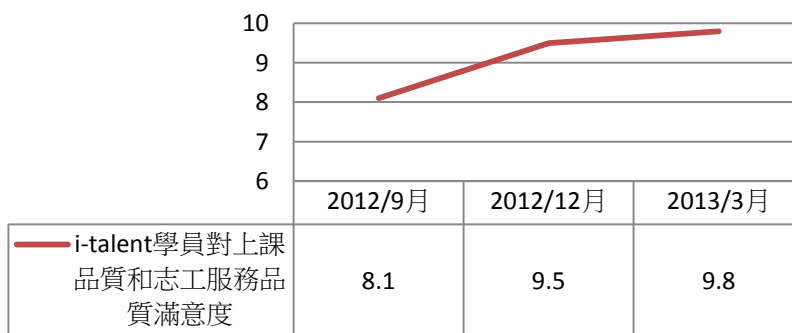
“值班場地佈置與回復”制度提升“場地佈置與回復”速度：

"值班場地佈置與回復"制度，建立前與後"場地佈置"時間比較



i-talent 學員對上課品質和志工服務品質滿意度年度折線圖：

i-talent學員對上課品質和志工服務品質滿意度



附件項目

- 附件.1：高雄 E. M. C. i-talent 學習計畫值班 SOP
- 附件.2：高雄 E. M. C. 刷卡教學影片超連結
- 附件.3：[值班場地佈置與回復 SOP](#)(由於檔案過大，附上網址連結)
- 附件.4：高雄 E. M. C. 服務管理組新製作值班器材
- 附件.5：值班組長 SOP
- 附件.6：值班組長值班檢查表單

- 附件.7：值班物品管理小組傳承手冊
- 附件.8：長時間值班調查小組傳承資料
- 附件.9：高雄 E. M. C. 服務心態教育訓練-結案報告
- 附件.10：高雄 E. M. C. 服務管理組組內制度化教育訓練-結案報告
- 附件.11：高雄 E. M. C. 值班 SOP 教育訓練-結案報告
- 附件.12：高雄 E. M. C. 場地佈置教育訓練-結案報告
- 附件.13：高雄 E. M. C. 值班 SOP 考核-結案報告
- 附件.14：高雄 E. M. C. 場地佈置與回復值班考核-結案報告
- 附件.15：高雄 E. M. C. i-talent 值班特別計畫-結案報告
- 附件.16：高雄 E. M. C. 志工一日體驗-結案報告