



曾是年薪百萬業務

胡詠芝

如何成為台北車站
第一位女站長？

報告者:高淑華

✓ 胡詠芝

✓ 68年次

✓ 台北車站第25任站長

✓ 台北車站首名女性站長
(每日超過10萬人次進出)



135年來首位台北車站女性站長，胡詠芝熱愛與人互動、站在第一線服務，協助旅客解決問題。在男性員工佔8成的台鐵公務體系中，憑實力說話。

- 在台鐵的資歷只有13年
- 從基層站務員做起
- 擔任過列車長、副站長、車班組副主任、台北站站務主任
- 熟悉台北車站票務、月台、運轉及維安
- 曾歷練過國會聯絡及局長秘書工作，在台鐵長官眼中是全方位人才

服務的精神

- **同理心:**

面對旅客時，胡詠芝一定會請同仁設想，如果自己家人，尤其是長輩到不熟悉的地方時，是否也希望有人願意協助

- **回應的態度**

100名旅客問的問題都一樣，回答時都應秉持與第一次回答時相同的態度，才會讓旅客安心和放心



服務的精神

- **姿勢**

「車長剪票後，比起用單手把車票還給乘客將車票轉正後雙手還給乘客，感覺就是不一樣」

- **自我起許**

莫忘初衷。「我告訴自己，能跟人互動往來是一愉悅美好的事。在我能力所及內，一定要盡力幫助別人」



主動出擊 刁客也臣服

- 胡詠芝相信人性本善，有些旅客可能只是想挑戰從業人員，她也願意接受反映和回饋，
- 「其實只要對旅客多用點心和技巧，認真傾聽、釐清問題，路途上也能夠獲得他們的協助。」



主動出擊 刁客也臣服

解決方法

抱怨廁所洗手台太小容易噴濺，這雖然不是胡詠芝的職權範疇，但她依舊將意見寫在報單上，讓相關單位購車時可以入案研議。



主動出擊 刁客也臣服

解決方法

嫌空調太熱，胡詠芝注意到他身上其實穿著厚重羽絨外套，「我不會直接告訴他，穿這麼多當然會熱！而是婉轉告訴他，冷氣已經調整，你也許可以先脫下外套，如果仍感覺很熱，再讓我知道。」



搞懂規章也是一種專業

- 台鐵服務人員面臨的挑戰，有不斷修正的旅客運送契約及規章，胡詠芝一定熟記規定，「這也是專業的一環，否則沒辦法提供更好的服務。」
- 她舉例，當旅客詢問行李大小是否超過尺寸、寵物鼠和烏龜能不能帶上車等問題，必須很快速的回答旅客，而不是再去翻資料確認。「在我們群組中，有人永遠會問一樣的問題，但也有人能很快丟出解答，這就顯示出你的專業素養夠不夠，」



傳承台鐵服務禮儀

- 車站服務台接電話，一定要講「台北『火車站』您好，很高興為你服務。」
- 車長驗票時，遇到旅客睡著，應該輕拍椅背喚醒旅客，或在查驗前一排旅客時，稍稍提高聲量，減少直接對旅客的打擾與接觸。
- 站務員在引導旅客時，應該用手指併攏成手刀方式，而非以手指直接指出方向





沒人願意為組織付出，那組織永遠不會進步，怎能期待有改變

「如果什麼都不做，就是零。」

「擇你所愛、愛你所擇，莫忘初衷」

—胡詠芝

謝謝大家聆聽