

**新北大眾捷運股份有限公司**  
**114 年度跨域提案激勵計畫提案申請書**

填表日期：114 年 08 月 30 日

姓 名	石孟崢	員 工 編 號	11111M0368
單 位	中運量營運處運務中心	職 稱	控制員
聯 絡 電 話	0975-128-173	電 子 郵 件	jamesshih86@gmail.com

**一、核心技能自述：**

1. 專案管理：於學期間協助教授推動計畫案之執行，具備專案規劃與進度控管經驗。
2. 數據處理與洞察：在學期間曾進行多筆數據的整理、清洗與分析，並將結果進行統整。
3. 跨部門協作與溝通：任職期間長期與不同單位保持高效率且順暢的協作，確保整體環狀線營運之穩定。

**二、報名類組(請排序 1~3)：**

☐ 3 維修效率提升組      ☐ 1 AI 應用暨數位轉型組      ☐ 2 高效人力運用策略組

**三、提案內容：**

**(一)專題名稱：**客服資料庫系統

**(二)提案動機：**

目前客服單位為中運量營運處運務中心所負責，因應報告規定，每月需產出當月客服之報告，每一季需統整資料並產出報告，目前報告產生方式較為傳統，因此發想建置客服單位之資料庫系統，減低客服人員製作報告的難度，也能延伸應用客服人員每日蒐集之資料。

**(三)專案執行策略及方法：**

運用客服人員每日紀錄之客服資料，投入資料庫，統整並分析，嘗試產出客服報告。

**(四)資料分析或預期使用之工具**

客服人員紀錄資料：EXCEL

資料庫：MySQL

**(五)KPI 設定(至少需包含期中及期末兩期審查點)**

1. 期中審查：嘗試以資料庫系統完成一個月之報告。
2. 期末審查：以資料庫系統完成一季之客服簡報，並成功報告。

**(六)預期成果與效益**

有效縮短客服人員製作報告的時間，降低人工計算錯誤的風險，進一步提升報告的準確度，並可延伸應用至整體客服單位，作為標準化作業流程與數據決策支援的基礎。