

交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所
111 年營運人員甄試簡章

壹、職缺類別、工作地點及應考資格：

一、應試職稱、類科及工作內容簡述：

應試職稱：【營運專員】

應試類科	正取 (備取) 人數	分發 單位	測驗科目	工作內容
餐旅服務	1 (2 名)	餐旅服 務總所	筆試 1. 企業管 理 2. 行銷學 3. 旅運經 營學 口試	1. 觀光列車履約管理與 鐵道旅遊行程審查。 2. 鐵道旅遊產品資料蒐 集、研發與行銷推 廣。 3. 與立約商協調與帳務 處理事宜。 4. 其他臨時交辦事項。

二、應試資格：

(一) 基本條件：

一、國籍：具有中華民國國籍，且不得兼具外國國籍。

二、年齡：年齡滿 18 歲者(算至考試舉行前 1 日止)

三、學歷：教育部認可之國內外專科以上學校畢業者。

(二) 資格條件：(須具有以下資格條件之一者)

1、商業及管理學科類或交通、觀光及餐旅類科系畢業。

2、具觀光及餐旅類產業相關工作經驗 2 年以上。

(三)錄取人員如經發現有下列情形之一者，將不予進用或終止勞動契約：

1、未具或喪失中華民國國籍者。

2、具有中華民國國籍兼具外國國籍者。

3、動員戡亂時期終止後，曾犯內亂罪、外患罪，經有罪判決確定或通緝有案尚未結案者。

- 4、曾服公務有貪污行為，經有罪判決確定或通緝有案尚未結案者。
- 5、犯前二款以外之罪，判處有期徒刑以上之刑責確定，尚未執行或執行未畢者。但受緩刑宣告者，不在此限。
- 6、褫奪公權尚未復權者。
- 7、受監護宣告或輔助宣告，尚未撤銷者。
- 8、大陸地區人民經許可進入臺灣地區者，未在臺灣地區設有戶籍滿十年者。

貳、甄試方式：

應試 職稱	應試類科	第一試 筆試：(佔總成績 70%)	第二試 口試：(佔總成績 30%)
營運 專員	餐旅服務	測驗題型： 單選題 測驗科目： 1. 企業管理 2. 行銷學 3. 旅運經營學	1. 儀態：(禮貌、態度、舉止、應對)20 分。 2. 溝通能力：(包括傾聽與表達能力) 20 分。 3. 人格特質：(包括嚴謹性、情緒穩定性、開放性、和善性) 20 分。 4. 才識：(包括志趣、問題判斷、分析、專業知識、專業經驗) 20 分。 5. 應變能力：(包括理解、反應能力) 20 分。

參、報名期限及方式

一、報名期間：111 年 9 月 16 日(星期五)起至 111 年 9 月 27 日(星期二)截止，逾期恕不受理。

二、報名方式：

(一) 一律採通訊報名，不受理現場報名，報名書表如附件 1、附件 2。

- (二) 請確實填寫各項報名資訊，報名資料應力求詳實，以免影響個人權益。
- (三) 參加甄試人員請先詳閱簡章內容，慎重考慮並同意本甄試簡章各項規定後再報名。
- (四) 填妥報名書表後，連同下列各項證明文件以 A4 信封掛號郵寄至交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所(地址:100230 臺北市中正區北平西路 3 號 6 樓)，信封上請註明「營運專員甄試」；凡逾期(以郵戳為憑)或資格不符者，不受理報名，並不予退件：

■必備表件：

1、報名表及履歷表(如附件 1、附件 2)：

請按照甄試報名表確實填寫各項報名資訊，並貼上最近 6 個月內之大頭照；此照片主要用於應考時辨識身分使用，若未依規定將造成監試人員辨識上的困難，故請配合辦理。

2、新式國民身分證正反面影本，請自行粘貼於報名表上。

3、最高學歷證明文件影本。

4、與應試資格條件相符之工作經歷證明書正本(如附件 3)。

- (五) 應考人應確保所提供之電子郵件信箱、行動電話等通訊資料及設備正確無誤且可正常使用，並適時查閱報名網站(<https://www.railway.gov.tw>)所提供之相關訊息。

三、應試者有下列各款情事之一，甄試前發現者，撤銷其應考資格。甄試各階段期間發現者，予以扣考。甄試後榜示前發現者，不予錄取。報到後發現，撤銷其錄取資格本局得逕依勞動基準法相關規定終止勞動契約，且應試者應負相關法律責任：

- (一) 冒名頂替。
- (二) 偽造或變造應考證件。
- (三) 以詐術或其他不正當方法，使考試發生不正確之結果。

(四) 不具備應考資格。

四、報名注意事項：

(一) 所列學歷須為教育部認可之學校，且不得以同等學力報考。

(二) 非本國學歷報考之證明文件：

1、檢具外國學歷資格證明文件者：持外國學歷報考者，除須符合各類科應考資格之規定外，須繳驗下列文件(其他詳細規定請參閱大學辦理國外學歷採認辦法)：

(1) 經我國駐外使領館、代表處、辦事處、其他外交部授權機構驗證之畢業證書、在學歷年成績單之原文影本及中文譯本或國內公證人認證之中文譯本(應考人得自行翻譯成中文，並自負法律責任)。

(2) 內政部移民署出具之就學期間入出國日期證明書或在國外就學期間入出境護照影本(須一併附繳護照中列載英文姓名、出生日期等基本資料)。

2、檢具大陸地區學歷資格證明文件者：持大陸地區學歷報考者，除須符合各類科應考資格之規定外，須繳驗下列文件(其他詳細規定請參閱大陸地區學歷採認辦法)：

(1) 經大陸地區公證處公證及財團法人海峽交流基金會驗證核可之畢業證書。

(2) 教育部核定之學歷認證公文書(大專校院以上學校畢業者)；經戶籍所在地之直轄市、縣(市)主管教育行政機關核定之學歷採認公文書(高中職學校畢業者)。

3、檢具香港或澳門學歷資格證明文件者：持香港或澳門地區學歷報考者，除須符合各類科應考資格之規定外，須繳驗下列文件(其他詳細規定請參閱香港澳門學歷檢覈及採認辦法)：

(1) 經行政院在香港或澳門設立或指定機構或委託民間機構驗證之學歷證件。

(2) 入出境日期紀錄。

肆、甄試方式、測驗日期、時間及應攜帶繳交證件資料

一、書面資格審查合格應試名單（含入場號碼）及應試注意事項，預定於報名截止後 14 天內於交通部臺灣鐵路管理局網站公告（路徑如下：本局官網 <https://www.railway.gov.tw> **首頁**-**關於臺鐵**-**行政與人員招募**-**人員招募**，以下簡稱本局官網），不另寄紙本准考證。

二、甄試方式：本次甄選採筆試及口試 2 階段測驗。

（一）第一階段筆試：

- 1、筆試科目原始分數滿分以 100 分計。各科所得分數加總後平均，再乘以筆試測驗比重為筆試測驗成績。
- 2、按筆試成績順序，擇優錄取需用名額 3 倍人數參加口試，遇同分時不限人數均得參加口試。預定於筆試後 10 日內於本局官網公告參加口試人員名冊。
- 3、凡筆試科目平均成績未達 50 分（小數點第二位四捨五入）或有任一科目為零分或缺考者不得參加口試。

（二）第二階段口試：

- 1、各口試委員原始分數滿分以 100 分計。各口試委員所得分數加總後平均，再乘以口試測驗比重為口試測驗成績。
- 2、各口試委員所得分數平均未達 60 分者或缺考者，不予錄取。

三、筆試測驗日期、地點、時間及備註事項：

（一）測驗日期：111 年 10 月 24 日（星期一）

（二）測驗地點：

預訂於報名截止後 14 天內於交通部臺灣鐵路管理局網站公告。

(三) 測驗時間：

節次	測驗科目	預備	測驗時間
第一節	企業管理	13：50	14：00～14：50
第二節	行銷學	14：55	15：00～15：50
第三節	旅運經營學	15：55	16：00～16：50

(四) 備註事項：

- 1、請攜帶新式國民身分證或具有照片之健保 IC 卡、駕照與護照任一種(護照須於有效期間內)正本。依本局官網公告應試號碼及指定時間及測驗地點應試。未攜帶前述指定身分證件正本者、證件姓名不同者或證件未於有限期限者，不得入場應試，並取消應試資格。
- 2、應考人應於測驗預備鈴響時，依座號就座，第一節測驗開始後遲到 10 分鐘內得准許入場，其餘各節均須準時入場，凡逾時者一律不得入場應試。各節於測驗結束前 15 分鐘始得離場；測驗期間未經同意擅自離場者，該科以零分計。
- 3、應考人須按編定座位入座，作答前先檢查答案卷、座位標籤號碼等是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
- 4、應考人請自備藍、黑色鋼筆或原子筆、修正帶(液)等文具。除應試文具之外，其餘個人物品請置於指定區域。
- 5、應考人除指定身分證件正本與應試文具之外，其餘個人物品請置於考場指定區域，測驗時間開始後不得取物。請勿攜帶貴重物品，考場人員不負責保管，若有遺失，請考生自行負責。
- 6、答案卷於測驗鐘響前發放，切勿於其上書寫及塗鴉。應試時請詳閱試題本說明及配分，並依規定在答案卷上作答。
- 7、測驗期間，行動電話或其他具可傳輸、掃描、交

換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)禁止隨身攜帶或放置於作答區，違者該節以零分計。

8、請務必將手機關機，並將手機及鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，測驗中聲響者(包含聲響、震動…等)該節以零分計。

9、本項測驗不得使用電子計算器。

10、應考人請於當節測驗結束鈴(鐘)響前將試題及答案卷繳回給監試人員，未繳回者，該科以零分計。

11、應考人有下列各款情事之一者，如於測驗期間發現，將收回試題、答案卷，不得繼續應考，並應於規定可離場時間後，始得離場；如於測驗後成績公告前發現，其已測驗之各節成績，均認無效；如於成績公告後發現，合格者撤銷其合格資格，未合格者取消其成績。

(1) 冒名頂替。

(2) 持用偽造或變造之應考證件。

(3) 互換座位、答案卷或試題。

(4) 傳遞文稿、參考資料、書寫有關文字之物件或有關信號。

(5) 夾帶書籍文件。

(6) 在桌椅、文具或肢體上或其他處所，書寫有關文字。

(7) 電子通訊舞弊行為。

(8) 窺視或抄寫他人答案卷、試題。

(9) 其他破壞試場秩序等事項。

(10) 應考人有下列情事，如經監試人員制止而再犯者，視其情節輕重，酌扣該科目成績5分至20分：

甲、每節測驗開始鈴響前，即擅自在答案卷上書寫。

乙、測驗結束鈴響時，仍繼續作答。

四、口試測驗日期及地點：

- (一) 預定於筆試後 10 日內於本局官網公告口試測驗日期及地點。
- (二) 按筆試成績順序，擇優錄取需用名額三倍人數參加口試，遇同分時不限人數均得參加口試。參加人員應準時與會，逾時視為放棄。
- (三) 各口試委員所得分數平均未達 60 分者或缺考者，不予錄取。

伍、成績計算(各項成績取小數點第二位四捨五入)、測驗結果及錄取方式

一、甄試總成績計算：

甄試總成績以筆試成績與口試成績之和；筆試成績占總成績 70%，口試成績占總成績 30%。

二、擇優錄取順序：

按總成績高低順序擇優錄取正、備取名額。總成績同分者，依序以筆試測驗之原始分數高低排定名次序，但總比分仍為同分時，由本總所以公開抽籤方式決定錄取名次。

- ##### 三、錄取(含正、備取)名單預定口試 10 日內公告至本局官網。
- 正取人員預計 111 年 11 月中旬辦理報到(確定期程與錄取名單一併公告)。正取人員未報到、中途離職或相當職務出缺時，依序通知備取人員遞補。備取資格於公告之日起 1 年內有效，期限屆滿仍未獲通知遞補者，失其效力，不得要求進用。

陸、錄取及進用

- 一、錄取人員分發以 1 次為限，不得以任何理由要求重新分發、更改類別或保留資格，未依本總所通知期限辦理報到者，即註銷錄取資格，備取遞補者亦同。
- 二、正取人員如有依法服義務兵役(服志願兵役者不得申請延後報到)或天災、事變(如重病、意外)等不可抗力事由，應檢附相關服兵役文件或足資證明文件(註：事由與無法立即報

到之間須有因果關係，且應符合其「發生」係屬無法避免、被動接受之性質)，並於公告後 15 日內以書面向服務單位申請延後報到，經核准後方具延後報到資格，未申請或申請未經核准者，如逾時未報到，取消其錄取資格。備取人員遞補者申請延後報到程序亦同，並於接獲遞補通知後 15 日內申辦。申請延後報到人員應於事由消失後 15 日內向本單位申請報到，逾期未提出申請者，即喪失錄取資格，由後續備取人員遞補。

- 三、當正取人員未報到、中途離職或相當職務出缺時，依序通知備取人員遞補之。備取資格於公告之日起 1 年內有效，未獲通知遞補者，不得自行要求分發進用，期限屆滿仍未獲通知遞補者，亦不得要求分發進用。
- 四、公務人員任用法第 26 條規定各機關長官對於配偶及三親等以內血親、姻親，不得在本機關任用，或任用為直接隸屬機關之長官。對於本機關各級主管長官之配偶及三親等以內血親、姻親，在其主管單位中應迴避任用。錄取人員如配偶或三親等以內血親、姻親擔任本機構(單位)各級主管之情形，為符合國營事業管理法第 37 條準用公務人員任用法第 26 條規定，將由本局逕予分發至其他機構(單位)。
- 五、本次營運人員甄試係應業務需要並配合在地化用人需求，獲錄取之營運人員悉依交通部臺灣鐵路管理局營運人員人事管理要點，任職期間一律於分發單位服務，辦理該項甄試職缺工作內容，不得辦理遷調，並於報到時簽訂切結書，不同意簽訂者註銷其錄取資格。
- 六、錄取人員應予試用 6 個月，試用期間服務表現如有本局營運人員人事管理要點第十二點、第十三點情形者，得隨得停止試用。試用期滿須經單位主管考評，合格者（七十分以上）正式僱用，不合格者不予僱用。
- 七、本甄試進用人員不具公務人員身分，未來如取得交通事業機構佐級以上資位者，無法依相關規定辦理服務年資提敘，但得於服務滿年後併計休假年資。
- 八、錄取人員於報到時須繳驗下列證件：
 - (一)新式國民身分證正本。
 - (二)學歷證明正本(如係國外學歷須請加附中文譯本，並應

經我國駐外單位，包括我國駐當地使(領)館或派駐當地之文化、貿易、商務機構或其他經我國政府認可之機構或公證人簽(認)證。

- (三)錄取人員於報到後，應完成新進人員報到手續、簽署勞動契約及遵守本總所相關規定，未完成上述手續或違返本總所相關規定，本總所得註銷其錄取資格。

柒、待遇福利

- 一、本甄試進用之營運人員，於錄取試用期間及正式僱用期間，均按核派職稱之最低薪級起支，各職稱之薪級依交通部臺灣鐵路管理局營運人員職稱薪級表支給薪資。

職稱	薪級、薪點	本薪	職務薪	合計
營運專員	15 級 216 薪點	33,270	4,680	37,950

註：本表未列入其他獎金及津貼

- 二、每年得依年終考核結果晉薪一級(晉薪後最高薪資：營運專員約 55,500 元)，另享有年終工作獎金、考核獎金、勞保、健保、按月提撥勞工退休金及員工年度休假補助等福利。

捌、其他注意事項

- 一、報考人於報名前，務請詳閱本簡章內容；一經報名，即視同報考人同意本簡章之各項內容。
- 二、本項測驗有關訊息記載於本局官網，歡迎上網查閱；簡章各項內容若有變更，以本局官網公告為準。洽詢電話：(02)2381-5226 分機 3194 廖小姐或 3126 蔡小姐。服務時間：週一至週五、上午 09：00～12：00 與下午 13：30～17：00。
- 三、報考人為報名「交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所營運人員甄試」，須提供個人資料，包括姓名、身分證統一編號、出生年月日、學歷、經歷與聯絡方式等，將由本局依個人資料保護法相關規定，為蒐集、處理及利用，並僅限於製作甄試相關表單、甄試相關事項通知與資料分析，與錄取進用後人事資料建檔。
- 四、監試人員或試務人員為執行本簡章及甄試各項規定，得對

可能擾亂試場秩序、妨害考試公平之情事進行及時必要之處置或查驗各種可疑物品，應考人應予充分配合，否則依其情節輕重提報議處。應考人出現侵犯其他應考人、監試人員或試務人員之人身安全，或嚴重擾亂試場秩序、妨害考試公平之行為時，得中止或取消口試資格，並依法追究其責任。

五、為維護甄試公平性，嚴禁各種請託關說，違者一律不予錄取。

六、若有任何流程、規定內容異動，或颱風、地震、洪水等重大天然災害、傳染病流行或其他重大事故，致不能如期進行甄試時，另依相關規定統一發布緊急措施，應考人應予配合，不得異議。公布資訊以網站為準，並請隨時注意本局官網公告。

七、本甄試簡章未盡事項，悉依相關法令規定及本局規章辦理。

111 年交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所營運人員 (營運專員)甄試報名表

貼相片處 最近 1 年內 1 吋 正面脫帽彩色 相片 1 張	姓名		出生 年 月 日	年 月 日
	身分證 統一編號		性別	☐ 男 ☐ 女
	最高學歷		科(系、 所)	
連絡電話 (請填列可聯絡應考 人之電話及手機號 碼、電子郵件)	公：() 宅：() 手機：		電子郵件： (e-mail)	
通訊地址				
緊急聯絡人			電話	
國民身分證影本粘貼處 (正面)			國民身分證影本粘貼處 (背面)	
繳驗資 格證件 (請打 V)		最高學歷畢業證書影本	應考人 親自簽名 填表日期	年 月 日
		甄試履歷表		
		工作經歷證明書		
審查 結果	☐ 符合參加甄試資格		初 審	應考人編號：
	☐ 資格不符			
	原因：			
			複 審	

111 年交通部臺灣鐵路管理局餐旅服務總所營運人員

(營運專員)甄試履歷表

姓 名		生理 性別	☐ 男 ☐ 女	婚姻 狀況	☐ 已婚 ☐ 未婚 ☐ 其他	請貼 2 吋照片	
身分證 字 號			兵役 狀況	☐ 役畢 ☐ 未役 ☐ 免役 ☐ 國民役 ☐ 屆退伍_____月/日 (退伍時間)			
出生日期	民 國 年 月 日						
郵地區號 通訊地址：					電話：		
E-mail：					手機：		
其他 身分	領有身心障礙手冊請勾選 ☒ 有，障別：_____ 等級 ☐ 輕度 ☐ 中度 ☐ 重度						
學歷	學校名稱		系 所		起迄日期		
	最高						
專業 訓練 證明	種類		字號		發證日期及有效期 (年/月)		
工作 經歷	公司名稱	服務部門	職 稱	待 遇	起	迄	離職 原因
曾參加過語文檢定請打 ☒ ， ☐ 英語 ☐ 日語 ☐ 其他							
目前有無任何三親等以內親屬任職於本局？(必填)							
☐ 無 ☐ 有 (單位：_____ 職稱：_____ 姓名：_____ 關係：_____)							
本人允許審查本履歷內所填寫各項資料，如有隱匿不實，願受不經預告終止契約之處分。							

(請接續填寫下頁簡要自傳，未填寫者視同報名文件不齊全，恕不受理報名)

工作經歷證明書

姓名		身分證統一編號		生日	年 月 日
服務公司名稱					
服務工作單位					
服務工作職稱					
服務工作內容	請依簡章之報考類別（資格條件）填具相關領域實務工作經驗 （建議請詳述便於審查，並利保障個人報考權益）				
服務工作期間	期 間	自 年 月 日起至 年 月 日止			
	合計年資	年 月 日			
	備 註	☐ 仍在職 ☐ 已離職			
受 僱 公 司（全銜）： 負 責 人： 公司統一編號（或機構立案證號）： 公 司 地 址： 電 話 號 碼： ※以上各項資料均屬確實無誤，如有不實願負一切法律責任 中 華 民 國 年 月 日 （請於此加蓋公司關防及負責人章）					
※填表說明：如任職於不同公司，請分別填寫之，勿填寫於同一份工作經歷證明書。					

