

# 捷運 服務 真情小故事

**我** 每天早上都會從頂埔站2號出口搭乘捷運，開門處的那位站務人員（副站長林宏彥），都會主動向所有經過他面前的人一一道早安。一早的一句早安問候語，開啟了上班的心情，有著無比溫暖的人情味，有時早上上班感到好疲累，但聽到這句溫暖的問候，腦袋清醒了許多。本人也屬於服務業，能夠像這位先生這樣，真的不容易，將心比心，他真的值得讚許。謝謝！！

(105.12.6旅客意見C05120611)



**平** 時我都在三和國中站搭捷運，有天經過詢問處，看到有位婦人推著一位婆婆，跟一位保全說，想要借廁所，那位保全先生（曹俊義）滿臉笑容回應。她們就算沒有在捷運裡消費，保全依然認真及細心的服務，真的是非常好！另外，三和國中站的清潔人員，下雨時，都會貼心的在外面擦著地板，以防旅客滑倒受傷，叮嚀旅客「小心一點，不要滑倒哦」，三和國中站的人員，謝謝你們用心的態度！

(105.12.6旅客意見C05120621)



# 捷運 服務 真情小故事

**昨**天下午我帶寶寶去馬偕看診，因為要照超音波，所以寶寶要禁食。離院後搭上捷運沒多久，寶寶開始感受到肚子餓，好在捷運台北車站有提供哺集乳室，方便我親餵四個月大、肚子餓扁扁的寶寶，不然還要等半個小時下車再走路回家，寶寶肯定在車上大哭大鬧，我也不好意思在公開場合哺乳啊！謝謝台北捷運提供便民服務，希望台北捷運越來越好。

(105.12.2旅客意見C05120202)

**上**禮拜四早上大概8：30左右，我在捷運新店區公所站，因為身體不適，所以蹲在廁所門口休息，一位清潔阿姨(張麗華)主動過來詢問是否需要幫忙；在我告知貧血後，阿姨非常熱心的問我要不要搬一張椅子，讓我到站務室旁休息。當我從廁所出來，一位站務先生也馬上過來關心，並且知道我是因為貧血不舒服後，立刻去附近幫我買了一杯熱米漿。真的非常感謝

那位清潔阿姨和站務人員先生，當時因為貧血暈眩，所以連走路都非常困難，幸好有她們給了我需要的幫忙（而且還堅持不收米漿的錢，真的很不好意思），讓我覺得好溫暖也好感謝！

(105.12.6旅客意見C05120608)

**我**們是來自台南的遊客，在市政府站無意間發現捷運紀念照相機，而且拍照效果竟然比我們在日本拍還要棒。日本非常多這種大頭貼，沒想到台北捷運站也有自己的紀念照，機種外觀拍照技術完勝日本，給台北捷運按讚啦！

(105.12.12旅客意見C05121231)



# 捷運 服務 真情小故事

**12**/10下午5點10分，新莊站女廁突然警鈴大作，不到3秒的時間，就看到值班保全快步衝到女廁視察發生狀況，雖然好像是虛驚一場，但是保全人員效率實在值得讚揚！

(105.12.12旅客意見C05121207)

**家**父於上(11)月9日約14:30，因急症發作，在捷運中正紀念堂站找不到悠遊卡，且無法清楚用言語表達目的地。幸賴2號出口站務員(黃致翔、楊士賢)熱心機敏協助，以家父手機聯絡到我，並暫時安置家父於服務台稍坐休息，最後終於順利將家父接回並送醫治療。茲以此函表達感謝！

(105.12.2旅客意見W10-1051202-00107)



# 捷運 服務 真情小故事

**昨**天傍晚約五點半前後，在民權西路捷運站紅線往象山方向靠近手扶梯的保全人員(葉凌瑋)好棒，他盡責且態度溫和地擋下要進入即將關閉車廂的旅客，車子開走後又主動告知對方下班車一分鐘後抵達不要著急，對方說很訝異這麼快，他是第一次搭乘捷運，發現臺北捷運真的很國際一流，沒想到保全先生回答，我們也是抱持著這份榮耀在工作的。那是我見過最讚的捷運保全先生！我不認識他，也不知道他的名字，但我真的很推薦，您們也該給他更實質的讚喔！

(105.11.10旅客意見C05111010)



**今**日晚上，在捷運松山新店線發生異常旅客持刀揮舞的事件，剛好與家人搭乘那班列車，事發當下所有

上車處理此事的站務人員(賈雅傑、周宜緯)以及保全(邱志偉、鄧博文、張明輝)，都是拼命保護車上乘客。有這些服務人員，讓我們往後都能夠安心搭乘，希望相關單位主管一定要好好獎勵、重賞事發當時在現場處理的所有服務人員。

(105.11.18旅客意見

SXEF05111817)



# 捷運 服務 真情小故事

**初**次來台灣旅行感到安全及快樂，多虧了舒適的台北捷運。標示易懂，不論是車站還是列車都很安全，一個人也不害怕。非常感謝。

(105.11.28旅客意見

STEB05112802)

初めての台湾旅行も、安全に楽しめたのは、  
きれいな Metro Taipeiのおかげです。  
表示はわかりやすく、駅も列車も安心、安全で、  
一人でも怖くありませんでした。  
ありがとうございます！

**返**國回來，感到一種台灣的氣質~女廁能無味道、乾淨而且讓人安心使用的愉悅，清潔員(曾美麗)值得鼓勵喔！謝謝！

(105.11.8旅客意見

STDF05110801)



**我**要表揚一名年輕的保全人員，剛剛有兩名年輕且

摩登女性刷悠遊卡進站，後方的女性緊貼前面女性友人，此時在旁邊值勤保全(余銘億)非常機警，前往提醒兩人，並請她們到詢問處確認是否悠遊卡有問題。這名保全認真做事，且非常有禮貌，希望捷運公司能對這一名保全給予表揚以及獎勵，另外也請針對逃票的行為能加強取締。

(105.11.7旅客意見SXEF05110705)



**我**是澳門旅客，10月26日當天跟朋友因為悠遊卡加值問題，請車站人員幫忙，車站許先生非常仔細地幫我們打了好幾次電話瞭解，態度非常好，最後幫我們查到可以即時領取退款。在此想表揚上述員工(站務員許金樹)，非常的敬業精神，讓我們感受到台灣人的有禮文化。(105.11.4旅客意見C05110406)

# 捷運 服務 真情小故事

**新** 北市板橋區實踐國小附設幼兒園星星班，於今年10月4日星期二上午，邀請阿川叔叔(司機員彭建川)進班來分享關於捷運的主題。阿川叔叔不僅用心的準備圖片簡報來分享搭乘捷運的注意事項、安全事項、搭乘捷運的方式等等，並還自行準備小禮物來與小朋友進行有獎徵答，因著阿川叔叔對小朋友用心的付出，促使星星班在進行捷運主題上能更順利完成!星星班全體大朋友小朋友都要向阿川叔叔說：「謝謝阿川叔叔」喔!

(105.10.12旅客意見C05101212)



**捷** 運的安全便捷與清潔大家有目共睹，那是一群捷運員工與清潔人員的努力付出，讓曾經是身為其中一員的我深感榮耀。曾看到站長為身障人士貼心的付出

，也看到颱風天站長穿著雨衣戴安全帽到站外安檢，更看過站長用跑百米的速度衝向需要協助的旅客，對站內清潔人員有要求有鼓勵，其實一線人員最需要的是鼓勵與肯定，呂奉壽、王媛儀、李亮瑩、劉欣華、王秋雅…各位站長，有你們的領導，我深感慶幸與感恩，再見了，祝福大家諸事圓滿、好運常伴。

(105.10.9旅客意見STIE05100902)



# 捷運 服務 真情小故事

**感**謝你們熱忱服務，很專業，很棒！無論是維修人員，捷運站服務室內的人員，以及清潔人員，總是有訓練，有良心，有原則的專職服務著，很讚！感謝台北市政府以及捷運團隊！

(105.10.23旅客意見STED05102301)

**10**月10日下午約3點多，帶著3歲小孩在忠孝復興站，要從文湖線搭手扶梯往板南線的時候，小朋友不小心跌倒，旁邊有一位黃背心的女性工作人員(保全蔡湘仔)馬上衝過來協助安撫，並詢問是否需要協助。要離開的時候，那位小姐還摺了一隻紙青蛙給小朋友。希望能夠表揚這位熱心的服務小姐，也很感謝所有捷運工作人員一直以來的服務，希望能夠讓更多人知道捷運的好。

(105.10.13旅客意見SXEF05101304)

**10**/7約晚上六點，在忠孝復興站捷運站出口附近，不小心被雨傘的骨架扎到，因為扎得很深，所以血流不止，於是向服務台裡的員工求救。我什麼都沒開口，車站人員(林淑婷、黃宗民、徐若庭、吳宜欣)馬上搬椅子給我坐，幫我做處理，像是找止血點、預測傷口深度、清洗傷口、包紮等……。整個過程很專業，真的非常感謝。

(105.10.11旅客意見C05101102)

**感**謝忠孝復興站工作人員柯先生(保全柯俊旭)！今天看到他特別替一位孕婦開通走道，深怕她會被下車的人潮推擠，也幫忙詢問是否有博愛座，看了真的揪甘心~謝謝他的貼心及對工作的盡責！謝謝！

(105.10.11旅客意見C05101136)

# 捷運 服務 真情小故事

**近**期觀察貴公司忠孝新生站，從新蘆線轉板南線的樓梯扶手做了一些改變，從原本固定式的扶手，變成可移動式，這真是一項聰明又細心的改變！這樣的設計，依照上、下班人群多寡做變動，大家就不用老是想要逆向上、下樓、車站人員也不用老是要大聲請人群小心上、下樓梯……，這樣的改變可看出貴公司的用心，不知道

是誰想出的好點子？應該好好獎勵一下！這樣處處為旅客著想的小變動，為我們天天搭乘捷運的民眾帶來了大大的滿意，希望未來還可以看到貴公司更多為旅客著想的小創意！

(105.9.13旅客意見C05091306)



**兩**年前我腰椎受傷，生活突然變得很不容易，覺得自己真的很幸運，能住在台北這個捷運系統發達的城市，在受傷的這段時間裡，平穩、安全、氣溫舒適的捷運，

使我能保有出門活動的自由！搭捷運可能對一般台北人來說平凡無奇，但對我而言，它是一部分的生活重心，在搭捷運的過程中，我能隨時休息，走動，而且具備中央空調，使我恢復得更好，也更容易達成每日運動量。在此，想感謝所有為捷運盡心的人！

(105.9.6旅客意見STKB05090602)

**我**搭乘由淡水往象山的列車，在約13點45分到達芝山站時，看到一位老伯伯坐輪椅上車，結果車輪不慎卡在月台車廂間縫隙，一位男性保全(馮連慶)馬上前來協助，並教導老伯伯推輪椅的技巧，希望相關單位給予這位保全獎賞。

(105.9.10旅客意見SXEF05091014)





# 捷運 服務 真情小故事

今天早上我搭乘捷運文湖線，在港墘站下車時遺失了一把陽傘，於是我馬上與客服聯繫尋求協助。客服員游雅珊小姐非常細心、耐心的詢問我陽傘的特徵及遺失的時間地點。沒多久就接到游小姐的回復電話，表示南港站有人檢到我的傘，請我攜帶身分證前往該站領取，還提醒我要記得盡早前往

，因為這幾天會持續下雨。貴公司對於一把200元的陽傘處理方式依然如此謹慎，我覺得這樣的態度真的非常優秀:D

(105.9.13旅客意見C05091331)



我們去兒童新樂園玩，順便報名鳳梨酥DIY體驗活動，以前舊的兒童樂園並沒有這類的活動，經過這次體驗後，感覺很棒，不僅完全免費，做好的成品還可以當成伴手禮帶回家，真的是太令人驚喜了！不僅小孩玩得很開心，年邁的長輩做糕點也做得很盡興，服務人員親切

溫柔笑容可掬，糕點師傅妙語如珠，沒有商業氣息，總之，這是個很棒的活動體驗，希望你們可以持續舉辦，讓全家人去樂園，不是只有小孩的遊樂設施可以玩，大人也可以參與活動，全家樂陶陶！

(105.9.19旅客意見C05091916)

今日帶著毛小孩們出來，沒想到寵物推車拉鍊壞了，車站人員(站務員葉子瑋、陳柏年)發現透氣罩因拉鍊損壞而無法閉合，所以跑到詢問處內找了幾個大型迴紋針，將透氣罩與寵物車車體接合固定，感謝你們貼心的服務，讓我可以順利平安的回到家！謝謝！

(105.9.26旅客意見C05092632)



# 捷運 服務 真情小故事

**我**們是從香港來台灣旅行的遊客，7月29日上午進入大安森林公園站準備搭乘捷運，但我的先生突然感到很不舒服，只能躺在附近的椅子上休息。車站人員(副站長陳思穎)跟我去看我先生的情況，幫忙叫救護車，詳細地告訴我如何處理，還請來一位保全人員幫忙推輪椅，協助一起送我先生上救護車，幫我叫計程車去醫院。現在我們已順利回到香港，在此，謹向車站及保全人員表示衷心的感谢，因為有了他們的幫助，我們不致驚慌失措，我先生也得到及時的照顧；貴公司擁有這樣方便的應急設施及如此高效、熱心的員工，為旅行在外的人提供了很好的保障，讓我們這次遊歷台灣的过程倍感暖心！ (105.8.3旅客意見C05080303)



**寫**信來此信箱只是想說聲感謝！感謝您們在捷運出

入口設置愛心傘，讓我免於被大雨淋得狼狽進公司的窘境，再次謝謝您們！ (105.8.12旅客意見C05081210)

**想**感謝中山國中一位女性站務人員，今日自己要進站上樓梯時，不小心踢到樓梯導致左腳大拇指流血，經好心路人通知捷運服務人員，很快的就有一位女性站務人員(站長郭俞均)以及一位清潔(或志工)阿姨(保全洪裕鈞、清潔員黃金珠)帶著急救箱前來。該女性站務人員以食鹽水清潔我的傷口後，再以優碘消毒後進行包紮，很溫柔且有耐心，也不會因為是腳拇指而有任何不悅，讓人覺得很用心協助傷者，當成家人看待，令我感覺很溫暖，希望捷運公司能對於此優秀員工給予獎勵肯定！

(105.8.17旅客意見  
C05081701)



# 捷運 服務 真情小故事

**近**期至曼谷出差一陣子，才發現台北捷運服務之精緻，實非他國可比擬。不僅車站整潔，環境舒適，站務人員(副站長洪慧玲、站務員陳福全)素質亦十分優秀，上月底於通勤途中突然腹痛，幸得古亭站人員及時提供熱水緩解症狀才能順利抵達公司，貼心的舉動讓人感動。盼台北捷運能給予當天上班的站務先生、清潔員、借予衛生用品的站長適當鼓勵，肯定諸位真誠執行旅客服務工作，是諸位讓北捷更美好。謝謝你們。

(105.8.22旅客意見STIG05082201)



**今**天下午，我在新北投站月台上等車，無意之間看到『進端牆門步驟』告示附圖，說明詳實具體，特別是第7點更引起我注意！第7點強調：開門進入再關上

門，必須將門拉拉看，確認是不是關緊，及聽警報聲是不是停止了，才可以離開。一般公司行號的出入門，也有類似注意事項，但都很簡略，甚至於語意不清，能夠像台北捷運這樣鉅細靡遺的描述實在少見。

(105.8.30旅客意見C05083002)

**最**近因暑假常帶孩子搭乘捷運出遊，上週孩子不小心在忠孝新生站與我們走散，當時在月台邊協助的人員，第一時間馬上幫我聯絡，並協助安排孩子在忠孝復興站下車等待我們。謝謝這些站務人員(保全黃政賢、江聰威)的協助，真的幫了我這粗心媽媽很多忙，再次感謝，也希望貴公司代為轉達謝意。

(105.8.4旅客意見C05080415)



# 捷運 服務 真情小故事

**來** 台灣已經有2年半的時間，台北捷運不但非常舒適，而且有值得信賴的服務，比我們新加坡地鐵還要棒！謝謝站務人員，請繼續保持下去！辛苦了！

(105.7.13旅客意見STEB05071302)

**走** 過多國後，覺得台灣捷運快速、乾淨、安全，是全世界最棒的。 (105.7.27旅客意見STIF05072701)

**第** 一次上來台北，覺得MRT比想像中的讚，很開心，請繼續保持。 (105.7.19旅客意見STIG05071902)

**我** 們來自香港，有天在捷運出口旁前的地圖找路，你們車站的大哥人很好，即時過來幫助我們，請你們表揚一下他吧！（因為我們不知道大哥叫什麼名字）...呵。

(105.7.25旅客意見STKB05072501)

**我** 們是位於新北市淡水的身心障礙機構，於5月中旬安排身心障礙的服務對象，到台北市兒童新樂園參訪體驗。非常感謝兒童新樂園停車場的工作人員，主動引導安排身障停車位讓我們停放交通車，也非常感謝兒童新樂園尋寶船、銀河號及劇場的所有工作人員（操作員張嘉芬、蔡明維、鄭美慧），體諒身心障礙者的不便，非常有耐心及愛心的引導服務，另外園區內的無障礙設施也真正符合身心障礙者的需求，非常感謝。

(105.7.20旅客意見MA201607200232)



# 捷運 服務 真情小故事

**7**/8凌晨00:05下班，走到車子旁，發現車子忘記關燈所以沒電了，外頭因為颱風帶來的大風大雨，加上時間太晚，所以更感慌張；打給朋友，朋友又不確定有沒有接電線，當下整個覺得不知道該怎辦？走在路上看到台北捷運工程車，上前詢問他們可否協助，他們竟然一口答應！本來只是想要借線，沒想到工程師好心直接幫我們接電，當下真的好感動！大家冒著風雨處理了15分鐘，真的很感謝這兩個工程師，颱風天又那麼晚的，真的好感動又好感謝，請一定要好好表揚這兩個人，是兩個戴眼鏡的男生，真的超感激！非常謝謝你們的幫忙！你們真的很讚！ (105.7.11旅客意見C05071108)

**我**是一位重度視覺障礙者，要感謝捷運中山站晚班的郭姓男保全人員，每天協助我搭乘捷運（我家在新店大坪林附近）；前幾天得知他在今年7月底就要離開中山站，希望台北捷運公司和中山站的相關人員，可以給予這位晚班的郭姓男保全員適時的嘉獎與勉勵，並向他表達我最由衷的感謝之意！ (105.7.25旅客意見C05072520)

**在**捷運蓋章時，看到身邊的詢問處工作人員在幫一位行動不便的旅客加值，因為旅客持拐杖剛好掉了一張東西，在詢問處中的小姐(站務員李佩穎)很貼心地跑出來幫忙撿起來，雖然只是舉手之勞，但工作人員非常貼心的為旅客著想，看到這幕讓人感動，謝謝這位站務人員，請公司給予她讚揚。

(105.7.27旅客意見STIG05072701)



**今**天早上出門搭捷運，不慎在路上跌倒擦傷，於是找古亭站人員協助，站內工作人員(副站長洪慧玲)馬上幫我處理傷口，消毒上藥、貼OK繃，態度親切又專業，讓人好感動。真的很謝謝她，謝謝捷運站提供這麼優質的服務。

(105.7.4旅客意見C05070413)



# 捷運 服務 真情小故事

5月28日上午6:30左右，我與母親及友人3人搭乘捷運松山線。91歲高齡的母親因身體不適在車上暈去，當時情況緊急，車在北門站停下，馬上有工作人員多人前來幫忙，並將母親送上救護車。最感謝一位年輕男性工作人員(副站長林東良)，將已昏倒的母親背著送到出口的救護車旁，臉上沒有半點不快，反而是面露溫和的笑容。捷運公司面對緊急事故處理得當，急人之急，SOP作業不但優良，且有人情味，是經得起考驗的團隊。現在我媽媽已在當天急診過後回到家裡休養，且生活如常，心中感謝萬分。

(105.6.1旅客意見  
STIF05060101)



今天在搭乘淡水往台北車站的車上，晚上6點左右停靠石牌站時，車廂內有個女士因身體不適突然「碰」的一聲昏倒倒地，這時候大家都呆住了！只見車廂內有位穿著捷運制服的員工，先觀察女士的狀況，然後很熟練的按下車內對講機，迅速通報捷運駕駛，再到門外招手引導站務人員進車廂內協助處理。值得一提的是，這名通報的捷運員工，應該是在下班回家的途中，相信這也不是他份內的工作，但在下班時間，仍然保持工作的熱誠，這種精神更難能可貴；從這件事看來，貴公司對員工訓練有加，在任何時間都能發揮本能緊急處理，這是值得讚許的！

(105.6.15旅客意見C05061505)

# 捷運 服務 真情小故事

**我**來自新加坡，6月9日下午與我兒子帶著折疊式腳踏車，從永安市場站預備搭到東門站。這是我們第一次帶自行車搭捷運，當到達入口時，永安市場站一位長髮的女站務員主動上前跟我們解釋帶自行車搭捷運的流程。因為那天人很多，所以我跟兒子沒有多想，直接用悠遊卡刷卡進站。後來這位小姐到月台，給我們兩張紙票，告訴我們這是攜帶自行車搭捷運用的票。接著到東門站，另一位男站務員協助取消我們悠遊卡的扣款，讓我們出站。我跟兒子對兩位站務員十分感謝，也留下了深刻的印象，他們禮貌而友善的態度、清楚且細心的說明，和周到的協助，讓身為外國旅客的我們感到相當溫暖，更重要的，我們對台灣和台灣人留下了有規矩又親切的美好印象。

(105.6.23旅客意見C05062315)

**我**在三民高中站月台看地圖時，一位正在打掃的短

髮綠背心阿姨(清潔員蘇秀美)主動給了我公車資訊，很熱心的指引我，讓人感覺到溫暖，謝謝北捷的打掃人員及工作者，既熱情又將環境維持良好！再三感謝。

(105.6.27旅客意見STIE05062701)



**5**月28日我在松山站的5號出口等朋友，看見一名清潔大哥(清潔員莊宗文)協助外籍觀光客做垃圾分類，他真是善盡職守！煩請捷運公司給予這樣熱心助人的清潔人員鼓勵，特別在松山站有許多觀光客，給予他們友善的協助，使他們更開心的旅行！

(105.6.2旅客意見STIF05060201)



# 捷運 服務 真情小故事

**我**的母親有輕微失智，6月2日那天，母親在劍潭站趁外勞不注意時從1號出口跑掉了，幸好有車站人員熱心協助，才順利找到母親，真是非常感謝！

(105.6.2旅客意見SXEF05060204)

**我**要讚揚捷運新店區公所站林站長，剛剛在車站看到林站長(林浩宇)協助老年旅客，除了幫忙裝水吃藥外，還陪同老人家搭電扶梯，這樣的行為值得讚揚獎勵。

(105.6.8旅客意見SXEF05060813)

**大**約在100年末或101年初的某天，我的小弟因癌症至台大醫院接受治療，當天由我的母親陪同，當抵達捷運台大醫院站下車時，小弟因身體不適而失禁，造成衣物污染，幸好當時站長伸出援手，提供自己衣物供我小弟換洗。當時母親及小弟急於趕至醫院治療，且該站長為善不欲人知，故未曾留下感謝方式。小弟離世前對於未能向該站長表達感謝之意，一直掛念於心。由於時間久遠，母親無法詳記日期，謹以此信代替小弟對於捷運台大醫院站站長的善行，表達感謝之意！

(105.6.20旅客意見C05062034)



# 捷運 服務 真情小故事

**有**天在大安森林公園站，正要出站時，巧遇過去曾經教過的學生，這位學生行動不便，需靠電動車代步，車站服務人員(站務員莊旺全)注意到他的電動車車輪有狀況，有可能發生暴衝，貼心地跑到信義路建國路口的機車行找人來修理，因為時間太晚，機車行已打烊，服務人員派保全人員送學生到101站，謝謝車站人員關懷我那位學生的安全！

(105.5.25旅客意見STDF05052501)

**我**在5月21日晚間7:00於台北車站遺失悠遊卡，於公館站發現並且報失，我撥打客服專線0221812345，是一位蔡小姐接聽，她對於現況及處置措施皆十分詳盡，十分親切的引導我，沒有任何不耐煩的口氣，使我能順利取回悠遊卡，謝謝台北捷運公司的高效率和無比親切的客服蔡小姐，有你們真好，謝謝你們。悠遊卡失而復得的民眾敬上 (105.5.23旅客意見C05052303)

**5**月28日中午11點多，我打扮得漂漂亮亮，準備參加喜宴，沒想到才剛出頭前庄捷運站，就發現左腳楔型鞋底分離了！附近沒有便利商店，加上時間緊迫，覺得很慌亂！緊張詢問兩位值班小姐(副站長陳玉珊、站務員黃依君)有沒有快乾膠？她們很熱心地找了現場幾款不同的膠帶，最後還囑咐我，多剪幾段泡綿膠備用。謝謝你們讓我有一個身心都美麗的星期六！祝福你們工作順心、身體健康！

(105.5.30旅客意見C05053019)



# 捷運 服務 真情小故事

**我**覺得台灣的MRT好棒！好舒服～我是韓國來的旅客，謝謝你們的kindness～再見哦，我喜歡這哦！

(105.5.16旅客意見STEC05051602)

**剛**才我從松山機場站上車，不料我的包包一角被車門夾到，拉也拉不出來，我打了客服專線求救，接電話的女生很專業沈穩的向我問了一些資訊，告訴我會通知營運中心協助，稍後工程師(副站長王為聖)在大安站拯救了我，救援時間其實很短，應變很快，想跟協助我的人員說聲謝謝！

(105.5.6旅客意見C05050602)



**5**月9號早上約7點多，我在科技大樓站搭車前往西湖站，刷卡進站時，發現一對夫妻，用手拉車拉著一大桶約25公升不明液體要搭捷運。本來想要去告知保全，卻發現保全(林宗賢)和站務人員(副站長陳佩如)已經主動前往了解液體內容物，我在旁邊聽到，裡面裝的是酒，後來看到那對夫妻又搭電梯出捷運站了。科技大樓站的站務人員與保全的警覺性相當高，讓我能很放心的搭車，真的值得肯定與表揚！

(105.5.10旅客意見C05051013)



# 捷運 服務 真情小故事

**我**是一位大陸遊客，首次到台北，覺得台北捷運非常的方便，所有的標示都很容易讓旅客看懂，而且在加值悠遊卡的時候也很容易操作，在乘車時大家都排隊有秩序，都很遵守不吃零食和飲品的規範，這是很好的乘車體驗。 (105.4.2旅客意見STEB05040201)

**我**是這幾天來玩的遊客，在香港也是捷運工作人員，你們很專業，很熱情，很貼心，說起來也很慚愧。希望你们繼續努力，謝謝照顧。  
(105.4.1旅客意見STEC05040101)

4月1日大約晚上八點多，我從台北車站要到頂溪，上車後覺得身體不適，中途下車到古亭站休息，但沒想到身體越來越不舒服，還嘔吐了，當下很難過也很無助。謝謝清潔大姊注意到我，還幫我通報；也謝謝前來協助的保全大哥，一路陪我到上計程車；也謝謝站

長(謝佳成)與詢問處小姐的關心，很抱歉造成你們的困擾！我不知道他們四人的名字，但真的很謝謝你們的幫忙，謝謝…… (105.4.6旅客意見C05040605)

**我**於4月10日中午搭乘捷運淡水信義線，小朋友誤將悠遊卡掉落至列車及月台縫隙，求助芝山站站務人員(副站長吳姍紋)幫忙，2位女性工作人員協助尋找，並調閱監視器，雖然當下並沒有找到，但是隔兩天接到車站人員的電話，說昨晚大夜同仁已幫忙撈起悠遊卡。雖然只是小小的一張悠遊卡，但是站務人員非常熱心親切給予最大的協助，要對芝山站同仁致上最大謝意~謝謝對小小市民熱忱的服務~Thanks!

(105.4.12旅客意見高  
STDC05041201)



# 捷運 服務 真情小故事

**上**個週末帶小朋友出遊，進出許多捷運站發現，改建後的捷運站廁所都設有親子廁所，以及給小朋友使用的小馬桶，這對小朋友來說是很方便的設計，對爸媽來說也相當貼心，謝謝你們。

(105.3.2旅客意見C05030202)

**我**很感謝捷運車站重新整修廁所，設計也很重視民眾的感受，很感恩，祝福大家有一個美好的



未來。(105.3.29旅客意見STIG05032901)

**我**是一位日本的旅行者，我覺得台灣地鐵很好！

清潔、廣大、站務員非常親切！

(105.3.21旅客意見高STIG05032102)

**3**月20日下午2時左右，我在「台北捷運捷客粉絲團」詢問關於「捷運20週年，一日票紀念代幣發售」的相關問題，結果5~10分鐘內就獲得快速又完整的回答，表示粉絲團的設置有達到宣傳的效果，請表揚該名人員的熱心回復。我於當天晚上到台北車站購買紀念幣時，站務人員副站長陳志彥迅速處理售票機當機的優良服務態度，亦請給予表揚。



(105.3.28旅客意見UN201603280119)

# 捷運 服務 真情小故事

**感**謝國父紀念館站站長李慶均、站務員鄭親賢及清潔阿姨曾淑寶的幫忙，在我身體不舒服的時候，提供一個暫時休息的地方，讓我邊休息邊等朋友接我去急診。在等待的過程中，清潔阿姨全程陪著我，叫我不  
要擔心，謝謝國  
父紀念館站的工  
作人員適時的伸  
出援手，謝謝您  
們！



乘客 廖OO敬上

(105.3.14旅客意見C05031418)

**我**是一位剛懷孕沒多久的媽媽，平時都搭捷運通勤。前兩週向站務人員索取貼紙，過了幾天，因為貼紙重複貼在衣服上，所以不是很黏了，想到詢問處再索取，站務員李芯懿小姐問我需不需要申請胸章，當天

不但為我調到胸章，更馬上打電話通知我！雖然只是個小小舉動，但這是她主動也願意去做的service plus，讓我心裡很感動，她的貼心我會好好放在心底，謝謝！

(105.3.21旅客意見C05032106)

**有**位在貓空纜車指南宮站的服務員，在車廂門打開時，都會親切招呼表達歡迎及謝意。那時正好有2位乘客要在指南宮站下車，她怕她們下錯站，還仔細詢問。我發現她對每節車廂的旅人都如此，這社會需要更多這樣的人，台灣最美的是人，她讓我們深刻體會。

(105.3.31旅客意見C05033116)

# 捷運 服務 真情小故事

**旅**客填寫內容為日文，翻譯如下：「台北捷運非常容易使用，轉乘也很方便，台灣最棒了！」

(105.2.3旅客意見STED05020302)

內容/Comments & Suggestions(客服受理隔日起6個工作天內回覆/We will respond within 6 working days of the day after registration.)

とても使いやすくて  
乗りかえもよかったです。  
台湾、素晴らしいです。

**今**天晚間約6:20左右，我由北投站搭捷運到民權西路站，因手上提了太多包年節用品，沒想太多就搭乘手扶梯，剛好是下班尖峰時段人潮眾多，加上手上東西實在太多，上了電扶梯後沒多久就重心不穩整個往後摔了，千鈞一髮之際，感謝當時的執勤人員反應快速，立刻關掉電源然後迅速將我扶起，否則後果真是不堪設想！幫助我的共兩男一女，他們還很關心我是否受傷，謝謝他們的幫忙，因他們的快速反應讓我免

於一場可能發生的災難，我給予滿分100分，再一次的謝謝他們！

(105.2.15旅客意見高C05021503)

**本**人工作繁忙，上廁所時又因接聽電話，結果把借來的救命錢放在廁所內忘記帶走，非常感恩清潔女士(清潔員童蓮玉、副站長呂筱婷)拾金不昧，還有陪同協助處理的警察先生，態度極佳，過程中一直安慰我像家人一樣，非常謝謝他們，堪稱服務楷模。

(105.2.20  
旅客意見  
STIG  
05022002)



# 捷運 服務 真情小故事

**由**於剛搬到台北，對於捷運並不熟悉，除了知道可以使用悠遊卡，連票都不知道怎麼買，因為古亭站好心小姐(副站長洪慧玲)的幫助，讓我在北部度過一個愉快的新年！非常謝謝她犧牲大年初一與家人朋友聚會的時間到捷運站上班，服務我們這些需要搭車的人，還熱心的教我下載捷運的App，讓我查到許多需要的資訊，也感受到捷運公司的服務很周到。當時忘記問那位小姐的姓名，晚上經過古亭站也都沒見到，希望貴公司能代為轉達謝意，是一個瘦瘦、短髮的小姐。

(105.2.26旅客意見C05022601)



**剛**剛在車內發現有乘客嘔吐事件，經我撥電話給客服處理後，立即有保全(呂南國、萬繼元)以及清潔人員

(林招、洪麗華)迅速處理，絲毫不拖泥帶水，過程中還安慰、關心了嘔吐的小妹妹與其家長，在一旁看得我對於捷運公司的效率十分驚訝，並給予非常高度的讚賞以及尊敬，新年期間工作辛苦，遇事的危機處理能力極高，我以生在台北，有福氣搭乘感到榮幸。辛苦各位，新年快樂！

(105.2.15旅客意見C05021538)



# 捷運 服務 真情小故事

1月9日晚上我補習班回家，原本進站時還拿著裝悠遊卡的錢包刷卡進站，一路搭到了松江南京站，赫然驚覺錢包不在書包裡，那時我萬分焦急，兩個包包翻了又翻，依然不見其蹤，此時身上不僅沒有悠遊卡，更是一分錢也無，連打手機也無人接聽，心中只是一片混亂，怎麼辦？裡面還有學校買好的展覽門票，這下怎麼辦？我內心一片慌亂，只見捷運站務台有人在替一名女士弄東西，我立刻趕去求助，真的非常感謝站務員李先生(李志銘)，他先非常冷靜的拿資料給我，有耐心的告知我會通知捷運系統，同時他也解釋了遺失物的處理方式，替我查詢有無人撿到，以及補票的程序，我才得以平安回家，非常感謝台北



捷運，更謝謝李先生，往後每當我搭乘捷運，都會想起這件事，台灣是個溫暖的地方！

(105.1.13旅客意見STIF05011302)

**我**因為紙袋破掉，玻璃便當盒掉出來，玻璃碎片和飯菜灑一地，當下嚇得不知如何是好？幸好有站務人員和清潔人員快速度處理，還很冷靜和我說沒關係。我真的非常非常感動與感謝，也真的十分抱歉造成你們的困擾，最後還因為趕著上班先行離去，真的不知道怎麼表達對你們的謝意與歉意，也真的被北捷的服務感動，你們完全沒有生氣還很客氣，希望你們能收到我的心意，也再次謝謝你們的耐心與用心，新年快樂！

(105.1.4旅客意見C05010429)



# 捷運 服務 真情小故事

**今**天下午大約快4點，在新店松山線上忘了我的包包，那是一個非常大的媽媽包。因為裡面有手機、錢包、鑰匙，還有對於媽媽最重要的一寶寶的水杯、餐具、尿布等等，所以我趕緊找服務台填了單子，非常焦急的等待通知。在等通知的過程中，我無法回家，先生也無法趕回家，我只好先回娘家等待，大約晚上8點20分了，我撥打單子上的電話，有一個客服先生，他非常有效率的並且熱心的到處問幫我找包包，並且也真的找到包包了，它就乖乖的躺在松山站!我非常感謝那位客服人員，真心的感謝你的幫忙，讓我順利回到了家，寶寶也可以開心的吃米餅喝水。感謝你，讓我這悲慘慌亂的一天順利的落幕，謝謝！

(105.1.7旅客意見C05010708)

**旅**客張小姐的孩子是一名「唐寶寶」，某天上午接到學校電話，知道小孩因功課沒做完而逃離學校，著急地到捷運劍潭站尋找，站務員(蔡其宏)表示在捷運站內有留意到這名小孩，因此熱心的幫忙調資料及錄影畫面，並且廣播尋人；當下雖然沒有馬上找到小孩，但仍然持續與家屬保持聯絡，讓張小姐覺得相當感動。

(105.1.9旅客意見  
SXEF05010902)



# 捷運 服務 真情小故事

**謝**謝，真的非常感謝！我是之前到台北來玩的日本觀光客，要感謝捷運民權西路站站務員(王信傑、林雋益)對我的幫助，在1月23日民權西路站內掉了一隻手套，與站務人員告知後，他請我隔天早上再來，隔天早上再來車站時手套居然找回來了，這麼大的車站要找東西實在是太難了，真的非常感謝！因為以上的原因，如果有台灣人到日本觀光時遇到困難，我也會幫助他們的。謝謝！

(105.1.27旅客意見  
C05012717)



謝謝！本当にありがとうございました。  
私は、先日台北を訪れた日本人観光客です。MRT民権西路駅の駅員さんに感謝をお伝えしたくメールを差し上げました。  
1月23日民権西路駅構内で片方の手袋を落としました。  
駅員さんに相談すると明日朝にもう一度駅を訪問してくださいとのこと。  
翌朝訪問すると手袋が届いていたのです。  
あんなに広い駅を探すのは大変なことだったと思います。  
本当にありがとうございます！  
これまで以上に◎日本観光に来てくれた台湾の方々がお困りになっていたら・・・力をお貸ししていこうと思います。  
謝謝◎！

**旅**客填寫內容為日文，翻譯如下：「第一次來台灣玩。帶著小孩上捷運，車內有其他人紛紛讓座，感受到台灣人的溫暖及貼心，真的非常感謝。」

(105.1.23旅客意見STIG050123012)

初めて台湾に観光に来た時  
子供と一緒が車内でいろいろな方に座を譲っていただきました。  
台湾の方の国民性。後には駅で感謝の手紙を本気で書いて  
送りました。