

交通部臺灣鐵路管理局政風室 111 年服務員甄試簡章

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

【服務員】

應試類科	錄取人數	工作內容簡述
事務管理	正取 1 人 備取 2 人	1. 協辦政風業務。 2. 公文收發處理及行政庶務業務。 3. 其他臨時交辦事項。

二、工作單位及地點

(一) 工作單位：政風室

(二) 工作地點：臺北市中正區北平西路 3 號

三、應試資格

(一) 基本條件及經歷

1. 年齡：年齡滿 18 歲者
2. 學歷：不限制學歷。
3. 具有其他公務機關服務及電腦文書處理等相關行政經驗者尤佳。

(二) 有下列情形之一者，不得報考：

1. 未具或喪失中華民國國籍。
2. 具中華民國國籍兼具外國國籍。
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。

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。
5. 犯前二款以外之罪，判處有期徒刑以上之刑確定，尚未執行或執行未畢。但受緩刑宣告者，不在此限。
6. 祕奪公權尚未復權。
7. 受監護宣告或輔助宣告，尚未撤銷。

貳、需用名額及應試類科：

一、錄取名額：本甄試錄取正取 1 人，備取 2 人。備取資格自榜示日起 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。

二、甄試方式

(一) 第一試：筆試：事務管理概要（均採選擇單選題試題，占總成績 70%）。原則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。

(二) 第二試：口試：評分項目為儀態、溝通能力、人格特質、才識及應變能力等項目綜合評分（占總成績 30%）。

參、報名期限及方式

一、報名期間：111 年 11 月 21 日（星期一）起至 111 年 11 月 28 日（星期一）止，逾期恕不受理。

二、報名方式

(一) 一律採通訊報名，報名書表如附件，請自行下載列印填寫，不受理現場報名。

(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政風室（地址：臺北市中正區北平西路 3 號 5 樓），信封上請註明「服務員甄試」；凡逾期（以郵戳為憑）或資格不符者，不受理報名，並不予退件：

1. 報名書表及簡要自傳：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（頭部至肩上）；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，請自行黏貼於報名表上。
3. 最高學歷證明文件影本。
4. 若曾有於其他公務機關工作經驗，請檢附相關證明文件影本(如服務證明書或離職證明書等)

(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/tra-tip-web/tip>）所提供之相關訊息。

三、應考人有下列各款情事之一，考試前發現者，取消其應考資格。考試時發現者，予以扣考。考試後榜示前發現者，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。

肆、測驗日期、地點、應攜帶繳交證件資料及相關防疫規定

一、書面資格審查合格應試名單（含准考證號碼）及應試注意事項，預定於 111 年 12 月 12 日（星期一）於交通部臺灣鐵路管理局網站公告（<https://www.railway.gov.tw/tra-tip-web/tip>→關於臺鐵→行政與人員招募→人員招募），不另寄紙本准考證。

二、筆試測驗時間及地點

- (一) 測驗日期：111 年 12 月 19 日（星期一）
- (二) 測驗地點：預定於本局第五會議室。
- (三) 測驗時間：

節次	測驗科目	預備	測驗時間
第一節	事務管理概要	14：50	15：00～15：50

(四) 備註

1. 請攜帶指定身分證件正本，含：新式國民身分證、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）。依本局官網公告准考證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，測驗開始後遲到

10 分鐘內得准許入場，凡逾時者一律不得入場應試。於測驗結束前 10 分鐘始得離場；測驗期間未經同意擅自離場者，成績以零分計。

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地方。
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（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，違者成績以零分計。
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）成績以零分計。
9. 本項測驗不得使用電子計算器。

10. 應考人若於測驗結束鈴（鐘）響前離場，須將試題及答案卷繳回給監試人員，未繳回者，成績以零分計。

11. 應考人有下列各款情事之一者，如於測驗期間發現，將收回試題本、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。
- (11) 應考人於測驗結束鈴響後，得向試場監試人員索取考畢之試題。

(五) 相關防疫規定及應試限制

1. 測驗全程請配戴口罩，將採梅花座入座並設置隔板。
2. 若為「自主健康管理」及「自主防疫 2 日內快篩為陰性」得外出者，請提前於 111 年 12 月 19 日（星期一）10 時前電話通知(02-23815226 分機 3712 陳小姐)，以利協助安排備用試場。
3. 若為受防疫規定管制被限制不得外出者，不得進入試場應試。如違反規定，後經發現並查證屬實者，如於測驗後成績公告前發現，其已測驗之成績，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。
4. 相關防疫措施將配合政府防疫政策滾動調整，測驗期間若有身體不適之情形，將由現場監試人員協助處理。

(六) 口試測驗日期及地點

1. 預定於 111 年 12 月 27 日（星期二）於交通部臺灣鐵路管理局網站(<https://www.railway.gov.tw/> 關於臺鐵/行政與人員招募/人員招募)公告口試測驗參加人員、日期及地點。
2. 按筆試成績順序，以需求名額三倍人數通知參加口試，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。
3. 應考人應試前，攜帶入場證及國民身分證或附有照片足資證明身分之護照或全民健康保險卡或駕駛執照至實地測驗報到處報到。

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：本次甄試採筆試及口試 2 階段測驗。

(一) 筆試科目：滿分以 100 分計，筆試成績占甄試總成績之 70 %。

(二) 口試：滿分以 100 分計；口試成績占甄試總成績之 30%。

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) 服務員甄試以應試人員總成績高低擇優錄取正、備取名額；總成績同分者，以筆試測驗原始分數高低排定名次，但經比分仍為同分時，以公開抽籤方式決定錄取名次。

二、錄取（含正、備取）名單預定 112 年 1 月 16 日（星期一）10 時公告於本局官網，並以普通掛號寄發錄取及報到通知書。正取人員預計 112 年 2 月 1 日辦理報到（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。

陸、待遇福利

一、本甄試進用之服務員，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
服務員	5 級 176 薪點	新臺幣 27,110 元	新臺幣 3,390 元	新臺幣 30,500 元

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，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。

柒、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、本次服務員甄試係應業務需要並配合在地化用人需求，獲錄取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，不得辦理遷調，並於報到時簽訂切結書，不予簽訂者註銷其錄取資格。另未來如取得交通事業機構各級以上資位者，無法依相關規定辦理服務年資提敘。
- 三、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：02-23815226 分機 3712 陳小姐或 9017 方小姐。服務時間：週一至週五上午 08：00～12：00 與下午 13：30～17：00。
- 四、報考人為報名「交通部臺灣鐵路管理局服務員甄試」，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。
- 五、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。

六、為維護甄試公平性，嚴禁各種違法或不當請託關說。

七、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。

八、本甄試簡章未盡事項，悉依相關法令規定及本局規章辦理。

交通部臺灣鐵路管理局政風室 111 年服務員甄試報名表

貼相片處 最近 6 個月內 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	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
	畢業學校			科(系、所)		
連絡電話 <small>(請填列可聯絡應考人之電話及手機號碼)</small>	公: () 宅: () 手機:			應考人 親自簽名	年 月 日	
				填表日期		
通訊地址 <small>E-MAIL:</small>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
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 <small>(請打 V)</small>	甄試報名表(含身分證影本)			<div style="display: flex; align-items: center;"> 審查結果 <input type="checkbox"/> 符合參加甄試資格 <hr/> <input type="checkbox"/> 資格不符 原因 : </div>		
	最高學歷畢業證書影本					
	工作經驗證明文件影本					
初 審	複 審	准考證號碼 :				

交通部臺灣鐵路管理局政風室 111 年服務員甄試簡要自傳

(500字以內，請簡述家庭背景、工作經歷、興趣等)