

目錄

認識吳悅瑄

簡歷表.....	1
自傳.....	3
讀書計畫.....	9

歷年成績單

歷年成績單	12
-------------	----

學內外表現

社團經歷.....	13
幹部經歷.....	14
公共服務.....	15
捐血證明.....	16
參賽經驗.....	17

技能檢定證明

TQC 證書	22
英檢初級合格證書.....	23
會計丙檢證照.....	24

獎狀

學業表現.....	25
獎學金.....	26

學校活動

士商的重頭戲---高二實習商店.....	27
畢業旅行.....	29
生活剪影.....	30

結語

結語.....	31
---------	----

附錄

小論文 (附 1~附 10)	
----------------	--

簡歷表

姓名	<u>吳悅瑄</u>		性別	女	
出生年月日			身高	163	
聯絡電話			血型	A	
行動電話			興趣	繪圖、健身 閱讀書報	
Email 信箱					
聯絡地址					
學歷	畢業學校		始(年/月)	至(年/月)	
	台北市立士林高級商業職業學校		97/8	100/6	
	台北市立誠正國民中學		94/8	97/6	
	台北市立胡適國民小學		88/8	94/6	
專業證照	會計丙檢	全民英檢初級	中文輸入(進階級)	英文輸入(進階級)	
專長技能	長跑，美工設計				
幹部經歷	職務名稱	職掌內容簡述		期間	
班級幹部	副學藝股長	記錄老師課程進度		高一上	
	體育股長	督促同學歸還用具，當老師和同學間的橋樑		高一下	
	輔導股長	傳遞輔導室的升學資訊和各項競賽		高三上	
活動經歷	活動名稱	活動內容簡述			活動日期
校內外活動	實習商店	從店面佈置、進貨、賣點券到最後報稅過程全由學生一手包辦			99/4/17.18
	各類公服	基測考場服務，市立美術館展場服務，兒童福利之家整理發票，警察局文書處理。			高中三年期間
獎項類別	比賽項目		獎項	獲獎日期	
校內外獎項	全國高級中等學校讀書心得寫作比賽-		高二組甲等	99/5	
	全國高級中等學校小論文寫作比賽		高二組甲等	99/6	

自傳

家庭背景：與眾不同的出生背景，造就現在熱情奔放、樂觀進取的我。

個人特質：良好的整合力，幫助我處理事情得心應手

興趣專長：跑十圈操場加跳繩一百下是基本訓練，使我成為長跑高手，三年來囊括了金銀銅三面獎牌。對美工設計情有獨鍾，擁有獨到的眼光。

學習歷程：看我如何從谷底攀上巔峰，再創高峰。

未來展望：看看我想回饋社會，為國家效力的決心。



自傳

◆ 家庭背景：

有別於一般在都市環境下成長的孩子，我的童年可以算是多采多姿。我在台北出生一個月後就被帶到美濃的老家，當都市孩子們成天坐在電視電腦前時，我和哥哥是騎著腳踏車往廟裡跑，或者去田裡灌蟋蟀、烤地瓜，過著純樸又簡單的生活，我也因此擁有一身健康的膚色，同時我學會的第一種語言是客家話，剛回台北時的滿口客家話令媽媽很頭痛，幸好我學習能力很強，一下就適應過來，去上幼稚園後很自然的就可以和同學打成一片，並且生活馬上步入正軌，因此在鄉下成長的我，造就了現在樂觀進取，熱情奔放的性格。（附圖一）

◆ 個人特質：

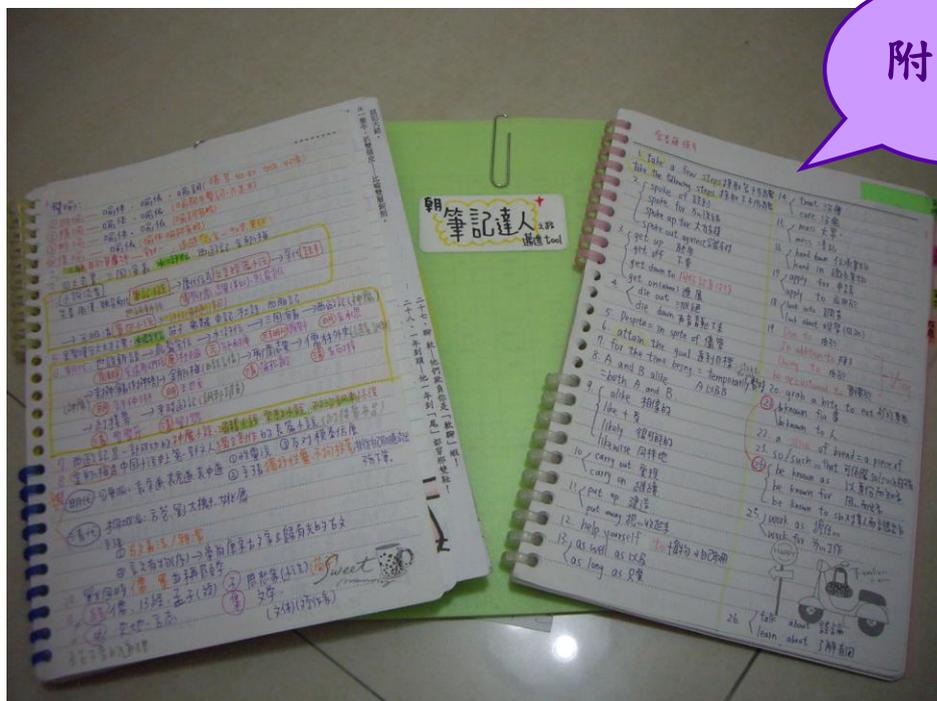
從小我就有很強的整合能力，每當我看完一部值得分享的電影或書籍時，我就會繞著忙碌的媽媽團團轉，強迫推銷的把劇情大綱完整描述給她聽，等她有閒暇時間去把它看完時，常常會大力稱讚我一番，並說我把整個故事的精髓都掌握到了。

有這樣的特質，也幫助我能掌握讀書的要領，每一科我都有整理屬於自己的小筆記，全部都是重點中的重點，讓我對每一科的學習都能準確抓住方向，因此這些小筆記是我如數家珍的寶物，而且我樂於和同學分享筆記，考考別人順便幫自己複習，看過的同學都說讚。（附圖二、三）

這些都是我嘔心瀝血之作，寫認真筆記是我讀書的最大動力



附圖二



附圖三

◆ 興趣與專長：

由於從小爸爸就讓我們養成每週都要運動的好習慣，假日時我們常常全家一起去附近的小學跑操場鍛鍊體能，跑十圈操場加跳繩一百下是基本訓練，因此使我從小學一路到高中，測 800 公尺時永遠都是名列前茅，上高中後我開始勇於挑戰自己，積極參與比賽，三年來囊括了金、銀、銅三面獎牌(附圖四)，能有這樣卓越的表現都要感謝老爸的先見之明，在進入高三這樣的非常時期，我更是能體會到爸爸的用心良苦，因為運動能讓我們在每天緊湊的讀書計畫裡得到適當的放鬆，更能增強我讀書時所耗盡的體能，運動能讓人神清氣爽，讓我在充滿壓力的生活中得到抒解的管道。

同時我在美工方面也有極大的熱情，從小我就很喜歡畫畫，媽媽會把我的畫貼在客廳供客人欣賞，且每當我完成一幅畫時，便給予我大大的讚賞，讓我有一直畫下去的動力，長大後畫畫的時間不再像小時候那麼充裕，我便在朋友的生日卡上一展長才，我喜歡看到朋友們收到卡片、版子時吃驚又欣喜的表情，對我而言那是最棒的回報。(附圖五·六)

附圖一

小時候的照片



附圖四



附圖五



附圖六



◆ 學習歷程：

1. 欣苗幼稚園到胡適國小-----如魚得水的求學生涯

由於我從小就對哥哥的教科書很感興趣，尤其是國文課本裡的課文，看哥哥的書是我最大的樂趣，因此我很早就學會識字，當幼稚園的同學還在努力學注音符號，拼都拼不好時，我早已滾瓜爛熟，俗話說“好的開始是成功的一半”，正因為贏在起跑點，開啟了我順遂的求學生涯，一路從小一到畢業，我的成績始終名列前茅，幾乎沒有掉到班上前三名以外過，就這樣順利的領了市長獎畢業。(附圖七)

2. 誠正國中到士林高商-----人生的轉捩點，越挫越勇

上國中後，雖然競爭變激烈了，但我還站得住陣腳，一路從國一到國二還是維持不錯的成績，可是在關鍵的國二暑假，我卻荒廢了，沒有好好掌握，導致國三時一路趕舊的進度又一邊被新的課程追著跑，搞得蠟燭兩頭燒，在第一次模考時嚴重挫敗，後來幾次模考雖有小小的回升，卻回不到之前優秀的表現，最後基測就維持在這樣的狀況下落幕，進入了從沒想過會念的士林高商。

起初進入士商，內心十分煎熬，週遭的冷嘲熱諷更是少不了，因此從高一我就下定決心要揚眉吐氣，扳回一城，士商是個歡樂天地，社團十分興盛，如果好好經營社團生活，想必會有豐富的高中生活，但是很多人也因此玩太瘋，導致高三收心一時收不回來，因此我只參加了不需常常留下來練習的口琴社和英文會話社，雖然比不上其他興盛社團的樂趣，但我還是從中學了很多，因而可以花較多的心思在課業上，所以我的成績又順利回到之前該有的水準，但對於大考的恐懼始終徘徊在我心中，很怕又重蹈覆轍，我怕極了再一次慘遭滑鐵盧，所以高二的暑假我全力衝刺，高三時更咬緊牙根，堅持到底，最後終於在統測時再創佳績，算是一掃前嫌，成功雪恥了。

也在這努力的過程中領悟，以前讀書在乎的只是父母嘴角的那抹微笑，而現在讀書是為了自己想讀而讀，為了自己的目標而努力，而不再只是為了達成別人的期望，是——要完成自己心中的夢想藍圖。

附圖七



◆ 未來展望：

因為在士商實習商店的活動中，挖掘了自己對於企管系的興趣(詳見讀書計畫動機、士商的重頭戲—實習商店部分)，希望在有幸進入台科大就讀後，能先多充實自己的內涵，尤其加強英文方面的能力，努力考到 TOEIC 750 分以上的成績，當然還要努力加強自己的專業，多考幾張證照證明自己的實力，以便在未來能夠找到一份充滿挑戰性，且具有優渥薪水的工作，等存夠錢後便可存下一筆旅遊基金，每年帶著爸媽，選一個國家去遊玩，慢慢達成我們環遊世界的夢想，在旅遊中接觸世界上各式各樣的人，也一邊學習一邊增廣自己的視野，培養國際觀，然後學以致用，將來才能回饋社會，為國家效力。



讀書計畫

◆ 前言：

想要成為一個具有專業能力及人文關懷的企業管理人才，需結合理論與實務方面的應用，並提升電腦應用文書處理的能力，和加強企管系最重視的外國語文能力，以及培養宏遠的國際觀思維。

◆ 動機：

自從經歷過士商辦的實習商店活動後，我了解到一個活動從事前規劃到執行與最後檢核的過程，正如同一個企業管理流程的推動。一開始必須先做出營業企畫書，規劃要如何生產，以及人力資源的分配，雖然人力充沛可以分工合作，加速生產線的進行，卻也容易造成人多口雜，發生意見分歧與衝突的狀況，因此還需適當的溝通協調，讓他們發揮長才各司所職，最後便可以開始營運，發揮行銷技巧，引客人上門。

雖然我們開的店只營業了兩天，但其實整個籌備過程大約半年，期間讓我看到整個企業營運方式的縮影，也引發了我對企管系的興趣和想營運出一間卓越公司的企圖心，並在點券銷售的過程中，挖掘自己對行銷方面的興趣，且在擔任廚房總負責人的工作中，發現自己擁有管理調度的能力，也讓我開始注意企業管理的相關知識。而台科大企業管理系正好是針對『企業策略與營運管理』、『組織與人力資源管理』、以及『行銷管理』三大方面為重點，和我所想學習的領域不謀而合，因此期望有幸進入貴校，專精此方面的課程，藉此朝我心目中的夢想藍圖更進一步。

時間	目標	方法	
近程計畫 (現在至開學前)	加強英文實力	1. 每天維持背 30 個單字 2. <u>參加「英語魔鬼訓練班」</u>	
	提早接觸職場商業環境，學習待人接物之道	找一份與商業相關行業的打工	
	加強自己的處事能力	1. 閱讀成功企業家的經歷並學習 2. 規劃一個禮拜至少看一本對自己有用的書，並寫下心得。	
	開學時能迅速進入狀況	先找出大一必修課程的相關入門書籍，打好基礎。	
中程計畫 (大學四年)	大一、大二	在大一時紮下穩固的基礎	1. 鞏固好已學過的專業科目，如：會計學、經濟學等。 2. 積極學習未接觸過的基礎學科，如：商業電腦應用、微積分、管理學等。
		有效率的時間規劃	雖然大學上課時間較彈性，但仍須養成規律的作息習慣。

大三、大四	考取專業證照 1. <u>信託證照</u> 2. <u>內控證照</u> 3. <u>外匯證照</u>	4. 加強專業方面的實力，尋求幫助自己考取證照的管道。 5. 密切注意學校所舉辦的相關講座。
	完成畢業專題的研究	綜合前三年所學， <u>結合理論與實務的應用完成感興趣方面的專題研究</u> ，例如：行銷…等
	畢業前通過 <u>TOEIC</u> 達 750 分以上	1. 配合學校課程規劃，加強商業英文。 2. 多涉獵英文期刊。
	考取研究所	積極準備企管研究所 <u>經濟學、管理學</u> 科目，並打聽相關資訊。
遠程計畫(畢業後)	培養國際觀 開闊視野	撥出一筆存款作為遊學基金，每年選定一個地方，出國學習。
	活到老，學到老	踏入職場後，仍保持終生學習的態度。

◆ 結語：

以上規劃是我現階段對未來的期許，未來四年將會朝這個計畫前進，若有幸進入台科大企管系就讀，我會努力實踐並善用學校資源達到自己立下的目標，若有不完備之處，還請教授們多多指教。

歷年成績單

100學年度學生個人成績單暨班級排名

學校： 臺北市立士林高級商業職業學校 科別： 國際貿易科
 班級： 國貿三13 座號： 13 學號： 71213 姓名： 吳悅瑄

學科名稱	高一上	高一下	高二上	高二下	高三上	高三下	高四上	科排名	總平均	排名	百分比
學業平均	89.80	83.20	87.60	86.80	84.90	***	***	10/232	86.45	2 / 41	4.88 %
學業級分	3	3	3	3	3	***	***	***	1		
公民與社會		83							83	6 / 41	14.63 %
生涯規劃			86	84					85	4 / 41	9.76 %
地理	82								82	6 / 41	14.63 %
美術	91								91	3 / 41	7.32 %
英文	91	86	92	91	89				89.8	5 / 41	12.20 %
計算機進階I					79				79	9 / 41	21.95 %
計算機概論	82	74							78	7 / 41	17.07 %
音樂	79	83							81	10 / 41	24.39 %
記帳實務	89	73							81	9 / 41	21.95 %
財務報告分析					90				90	5 / 41	12.20 %
健康與護理	84	75	77	82					79.5	5 / 41	12.20 %
國文	94	90.5	93.5	89	78				89	2 / 41	4.88 %
國防通識	86	72	87	88					83.25	7 / 41	17.07 %
國際貿易I			90						90	2 / 41	4.88 %
國際貿易實務			94	87	86				89	4 / 41	9.76 %
基礎化學I			84						84	5 / 41	12.20 %
基礎生物I				83					83	2 / 41	4.88 %
基礎物理I				81					81	10 / 41	24.39 %
專題製作				93					93	3 / 41	7.32 %
貨幣銀行					86				86	7 / 41	17.07 %
野外求生I					88				88	1 / 41	2.00 %
會計概論	89	77							83	7 / 41	17.07 %
會計實作			84	82					83	6 / 41	14.63 %
會計學			84	82					83	7 / 41	17.07 %
會計學進階					90				90	6 / 41	14.63 %
經濟與商業環境	93	85	94	96					92	4 / 41	9.76 %
經濟學進階					87				87	4 / 41	9.76 %
數位化資料處理	99	91	82	91					90.75	6 / 41	14.63 %
數學	94	91	87	81.5	83				87.3	2 / 41	4.88 %
歷史		84							84	8 / 41	19.51 %
體育	89	86	82	81	81				83.8	8 / 41	19.51 %



士林高商教務處製

這是我努力了三年的成果！

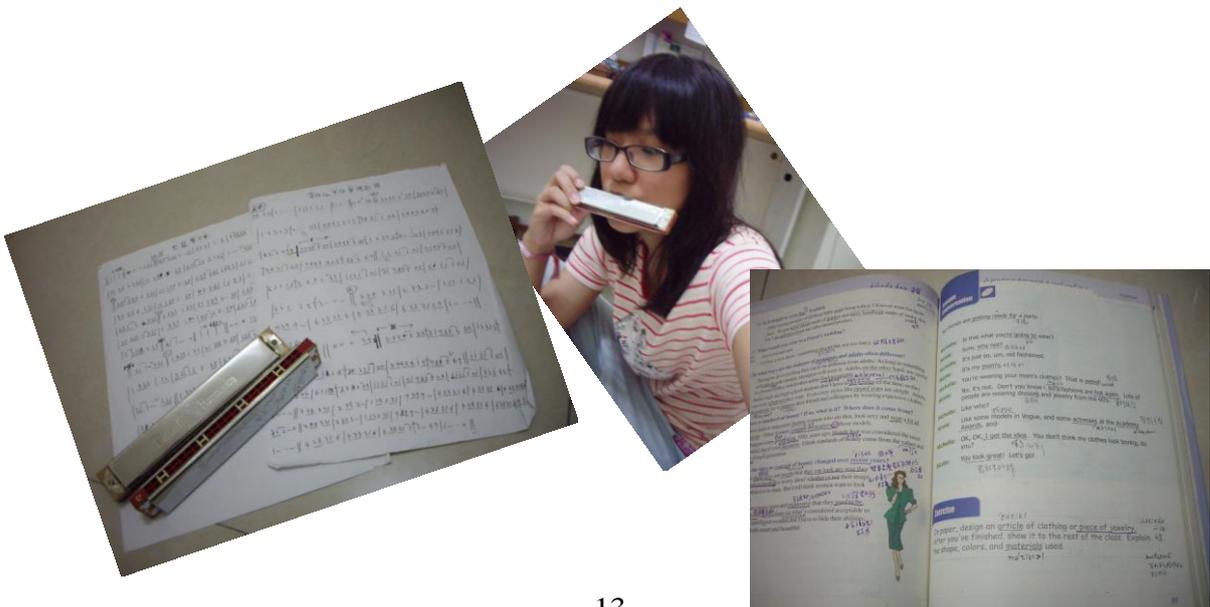
社團經歷

年級	學期	社團	職位
一年級	上	口琴社	社員
	下	口琴社	社員
二年級	上	英會社	美宣
	下	英會社	美宣

當初是抱著找一個不要佔用太多課餘時間的心態選社團，緣分的驅使讓口琴社的傳單飄到我眼前，一股腦兒的就入社了，沒想到口琴是個有趣的樂器，雖然總是要很努力的嘟嘴才有辦法吹好，但是若多練幾次便會掌握其中的訣竅，等上“嘴”後便可以吹奏出時下的流行歌曲，學會了它讓我的休閒生活又多了一項樂趣，且回家後我也教了哥哥，讓寂寥的夜晚響起我們此起彼落的演奏曲。

而高二我換參加了英文會話社，在這個社團，藉由練習對話的過程讓我學習到如何自然的開口說英文，增添了不少自信心，也看了很多有趣的英文影集，了解屬於外國人的美式幽默。

因為參加了這些社團，讓每個禮拜的兩節社課是我一個禮拜中最期待的活動，也為我的高中生活增添了不少色彩。



幹部經歷

年級	學期	幹部
一年級	上	副學藝股長
	下	體育股長
三年級	上	輔導股長

在高一上時因為擔任副學藝股長，讓我比其他同學更快速的認識了每位老師，也由於要填寫授課日誌的關係，讓我更加專心上課，了解老師這堂課所要交付到我們手中的知識，並詳加記載，無形之中給了我強大的推力，因此擔任此幹部讓我學習到責任感與榮譽感。

而高一下時因為一舉拿下八百公尺冠軍被同學推選為體育股長，其實我只有跑步比較強而已，但我仍然認真盡責的督促同學借還體育用具，當同學和體育老師間的橋樑，盡力做好老師所交代的每項任務，一學期下來學到如何勇敢站在前方帶同學做暖身操，對我這個根本有上台恐懼症的人來說有莫大的幫助。

最後在高一上時擔任了輔導股長的職務，發現學校其實給了學生們很多資源，提供了許多比賽，有些有高額的獎金；有些則是對升學有莫大的幫助，我盡力傳達輔導室所提供的大小各式各樣比賽和升學資訊，讓同學們了解輔導室的用心良苦，藉由這幾次上台向同學傳達資訊的機會，也讓我對於上台報告不再怯場，對我而言真是獲益良多。

公共服務

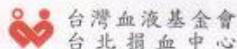
日期	服務內容	服務時數	服務單位認證	學校認證
5/24	協助復興國中基測	5	衛生保健 許源澤	
98.6.6	1年13班吳悅瑄參加士林高商98年千人七星登頂淨山活動	3	劉育賴黃連	士林高商
9/1.28	展覽場服務	8	台北市立美術館 公共服務章	

日期	服務內容	服務時數	服務單位認證	學校認證
98.1.28	展覽場服務	8	台北市立美術館 公共服務章	

日期	服務內容	服務時數	服務單位認證	學校認證
9/19	整理發票	3		
9/20	文書處理			

三年來我做過各式各樣不同類型的公共服務，去過基測考場擔任服務台人員同時負責清潔環境的工作，高一下時學校舉辦了千人淨山的活動，全年級一起去整理山上遊客所留下來的垃圾，是個很特別又壯觀的經驗，還去過台北市立美術館擔任展場服務的工作，因而免費看了一場展覽，雖然站了八個小時腳快斷了，但有幸看到一場特別的”裝置藝術”也算是值回票價，也在和志工叔叔阿姨聊天的過程中，學習到他們犧牲奉獻的精神，還去過麥當勞的兒童福利之家幫忙整理發票，那裡真是個溫馨又有人情味的地方，也發現我們台灣人真的好有愛心，他們收到的發票堆的跟山一樣高，大家都想盡一份心力幫助那些身心殘障的兒童們，讓我大開眼界。最後還去過警察局做過文書處理，平常從沒進過警局，發現警察伯伯們都十分和藹可親，果然是人民的**褓姆**，他們真的很偉大呢！

捐血證明



台灣血液基金會
台北捐血中心

地址：台北市北投區立德路123號
電話：(02)2897-1800
網址：http://www.tp.blood.org.tw
E-mail：tpblood@blood.org.tw

2 2 1 4 2
台北縣汐止市宜興街9巷8之1號三樓

捐血人通訊地址如有變更，請即刻通知更正。
為加速取得檢驗報告，您可選擇以E-mail方式
寄發，請於下次捐血時填寫於登記表或使用本
會網站之「捐血者網路查詢系統」進行登錄。

吳悅瑄 小姐 收 CNN-001274
[TFP.1.N.S3C01.99/12/10.TF02759172]

台北捐血中心

基於保障捐血人的健康、維護用血人的安全，請您仔細閱讀下列注意事項：
一、依據行政院衛生署規定，人類免疫缺乏病毒（愛滋病毒）的檢驗結果一律不予告知，陽性個案請由衛生署判管追蹤。
二、檢驗結果為「陽性」或「偏高」者，請依說明事項，前往任一捐血地點抽血複檢。尚未恢復正常之前，請暫勿捐血，請參考本會網站（www.blood.org.tw）或各捐血地點放置之相關衛教說明。
三、病毒核酸（DNA 或 RNA）檢驗是一種敏感度較高的檢驗方法，可以偵測體內極低量的B型肝炎病毒、C型肝炎病毒以及愛滋病毒。捐血中心在有限的經費下，僅對部分捐血者進行本項檢驗。
四、為確保輸血患者之安全，捐血中心採用敏感度較高的檢驗試劑方法，檢驗結果呈陽性反應，有可能受到病毒，也可能受其他干擾因素造成的「假陽性反應」。您的檢驗報告如有任何異常項目，建議您前往醫院進行相關檢查，諮詢專科醫師的專業意見。

捐血日期	中心卡號	血袋號碼	累計捐血次數	列印日期
99/12/10	TF02759172	9929455977	1	99/12/13

捐血檢驗：本報告僅供捐血人自行參閱，不適用於其他用途。

檢驗項目	結果	說明事項
血壓	收縮壓	140 捐血合格範圍 90-160 mmHg
	舒張壓	60 捐血合格範圍 50-95 mmHg
血型 (ABO 及 Rh)	A+	ABO 和 Rh 均為人體之血型系統，係由親代遺傳基因所決定。
血清轉胺酶 (ALT)	正常	結果為「偏高」者：請於 1 個月後抽血複檢。
血清反應素 (STS)	陰性	結果為「陽性」者：請於 1 個月後抽血複檢。
B 型肝炎病毒 (HBsAg)	表面抗原 陰性	結果為「無法確認」或「陽性」者：請於 6 個月後抽血複檢。
C 型肝炎病毒 (Anti-HCV)	病毒抗體 陰性	結果為「無法確認」或「陽性」者：請於 6 個月後抽血複檢。
人類嗜 T 淋巴球病毒 (Anti-HTLV)	病毒抗體 陰性	結果為「陽性」者：請參考西方墨點試驗。
西方墨點 (western blot)		1. 結果為「陰性」者：請於 3 個月後抽血複檢。 2. 結果為「無法確認」者：請於 6 個月後抽血複檢。 3. 結果為「陽性」者：請勿再捐血，並請至醫院進一步檢查。
膽固醇 (Cholesterol)		1. 當您於 3 年內持續捐血，每隔 6 個月將為您增加此 2 項檢查。 2. 血液中膽固醇正常值一般為 200 mg/dL 以下。
尿酸 (Uric Acid)		3. 血液中尿酸正常值僅於男性為 3.5-7.2 mg/dL、女性為 2.6-6.0 mg/dL。

親愛的捐血朋友，謝謝您參與捐血活動。

綜合說明：

您的捐血檢驗結果皆合格，下次可捐日期為100年2月10日以後。

敬祝 健康快樂

台北捐血中心 敬啟

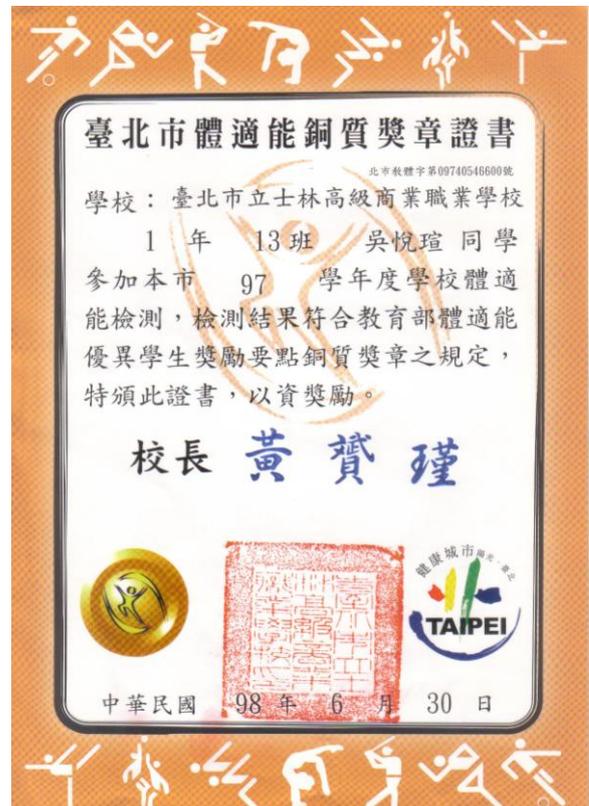
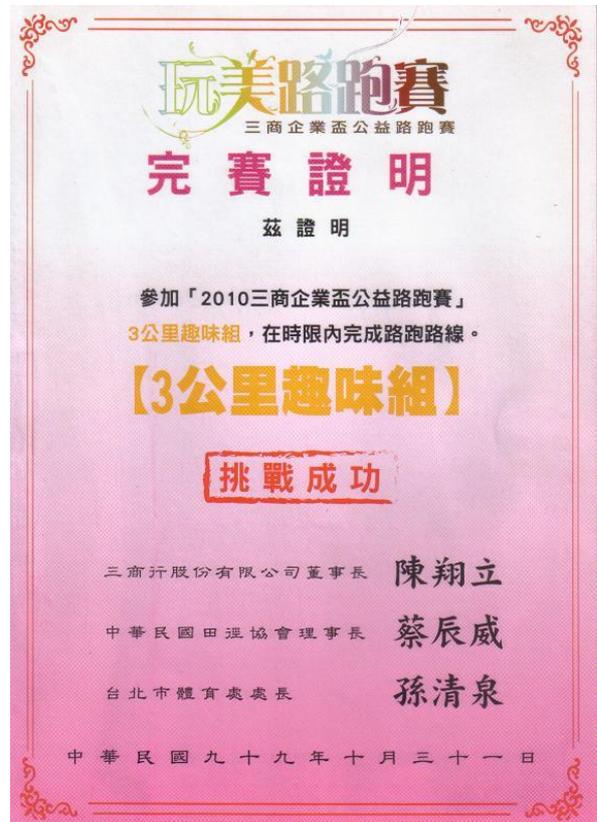
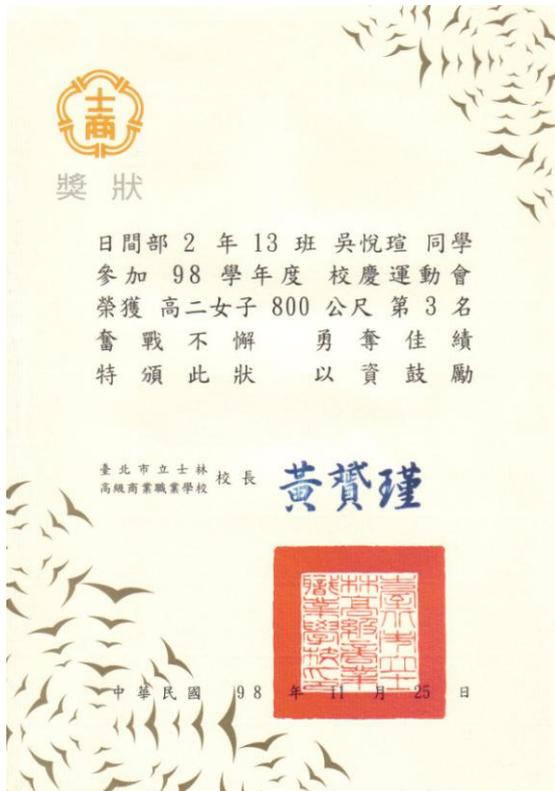
這是我有生以來第一次捐血，之前剛滿十七歲時就想捐了，結果好不容易鼓氣勇氣的走進捐血車，卻因睡眠不足導致不能捐，害我有點高興又有點難過，沒想到後來學校也發起了捐血的活動，我當然義不容辭的參加了，結果不知是哪裡出了問題，捐完手臂整個大瘀青，足足兩個禮拜才消掉，真是一次難能可貴的經驗，雖然我還想再為社會盡一份心力，但實在很怕又瘀青，所以不知道還有沒有下一次...

參賽經驗

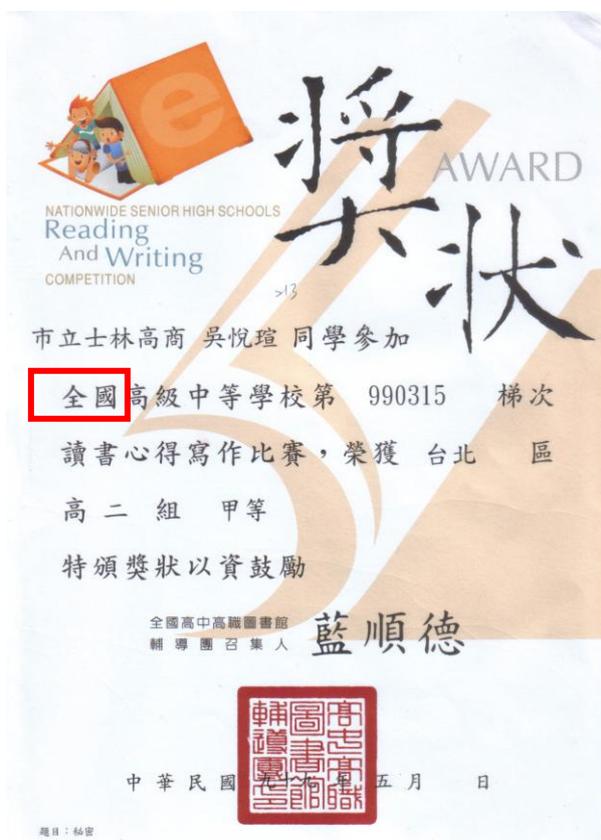
類別	比賽項目	名次
學術	全國高級中等學校小論文寫作比賽	高二組甲等
	全國高級中等學校讀書心得寫作比賽	高二組甲等
	國文深耕網好書閱讀測驗	通過
運動	高一女子 800 公尺	第一名
	高二女子 800 公尺	第三名
	高三女子 800 公尺	第二名
	台北市體能檢測	銅質獎章
	三商企業主辦完美路跑賽趣味組 3km	
其他	祖孫週暨人口政策宣導【海報類】	佳作
	祖孫週暨人口政策宣導【卡片類】	
	中學生全國美展	



◆ 各項運動技能競賽獎狀



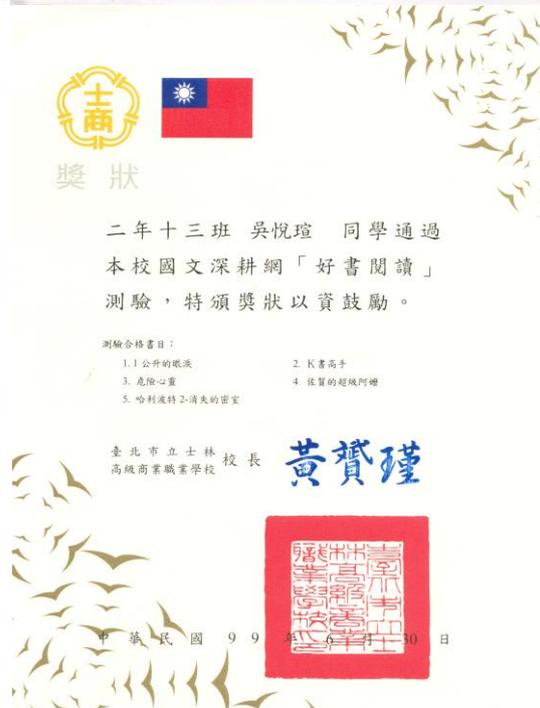
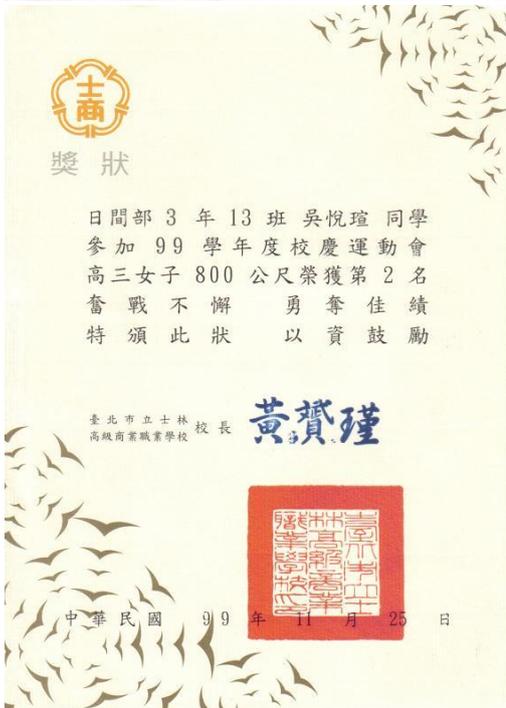
◆ 學術性獎狀



做這份專題報告真是一項大工程，從一開始想題目就讓我們絞盡腦汁，最後題目是在我靈機一動下提出，接下來的程序也很繁雜。製作過程中雖然很辛苦，但是透過和同學之間的合作，這些問題與困難我們都一一克服了，但是過程中也難免會有意見分歧、吵架的狀況發生，最後經過溝通和互相了解彼此我們終於完成了這份專題。

為了要製作專題我們犧牲了假日的時間出來做，也為了專題殺死了好多腦細胞，問卷的設計與發放更是一項大考驗，但是在和另外兩位成員共同努力下，我們做到了，看到成果，覺得一切的努力都很值得。

◆ 其他



這裡有祖孫週暨人口政策宣導【海報類】佳作，

高一、高二時國文深耕網各通過了閱讀五本好書。

技能檢定證明

項目	成績
企業人才技能合格證書	中文輸入新注音達進階級 44words/min
	英文輸入達進階級 40words/min
全民英檢初級合格證書	聽：108 說：80 讀：115 寫：87
會計丙檢證照	學科：96.25 / 術科：90

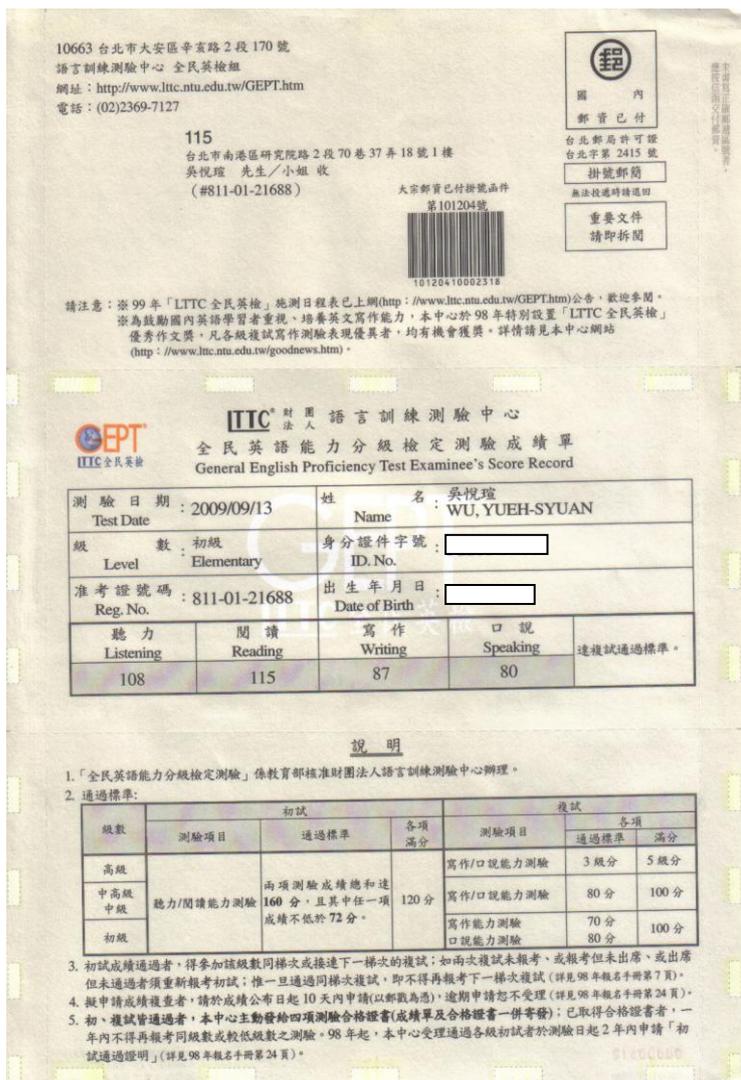


TQC 中英打證書



高一時每天放學第一件事，便是打開電腦打完英打和中打的作業，日復一日，連寒假，老師都不放過我們，常常打到肩膀酸痛，卻因為漏打一行而前功盡棄，這時還是只能認命的再打一篇，回想起那段日子還真是可歌可泣啊！直到檢定當天拿到出乎意料的高分後，才覺得一切都值得，更令人意想不到的，兩年後的計概統測考題竟出了鍵盤上突出的兩個鍵是哪兩個，一切都要感謝當年老師逼迫我們勤練的成果，讓我對鍵盤早就瞭若指掌，便可輕鬆拿分。

全民英檢初級證書



考英檢時，實在不知如何準備，算是有點抱著測實力的心情去應考，只能加減練一下，沒想到成績出來時是出乎意料的好，更增強了我對英文的信心，接下來會全力為多益測驗而全力衝刺，希望拿下七百五十分以上的成績。

會計丙檢證照



98 年度在校生商業類丙級專案技能檢定成績通知單

准考證號碼	00202589	檢定職類	會計事務		
姓名	吳悅瑄	就讀學校	士林高商(日) 國際貿易 一年13班		
身分證號碼	[REDACTED]	出生日期	[REDACTED]		
科目	學科成績	術科成績	檢定結果	列印日期	列印單位
分數	96.25	90	合格	98/05/21	士林高商

注意：1.本通知單之姓名、身分證號碼及出生日期等資料如果有誤，或對成績有疑議者，請即向學校技能檢定辦理單位登記申請更正或複查。
2.檢定結果評定為「合格」者，請交證照費160元至學校技能檢定辦理單位。
3.檢定成績可保留3年，本單請勿遺失。
英文姓名：WU, YUE-SYUAN

拿到這張屬於自己的第一張專業證照還真是得來不易啊!是經過多少次的練習和努力，才讓我高分過關，收到成績單時那份喜悅真是難以言語，努力有了回報的感覺真好。

今後要 copy 這樣得勝的模式，考取更多專業證照，證明自己的實力，享受這樣的成就感。

獎狀

◆ 學業表現：



這裡有我這三年來的幾張代表性獎狀，有全學期全班第二名，也有全學期全國貿科第二名、數學競試第一名、智育成績第二名、高三模考拿到全校第五名的獎狀，還有許多段考前三名的獎狀，但由於空間不足，因此選擇只放這幾張較具代表性的獎狀。

◆ 獎學金：



士商的重頭戲---

高二實習商店



高二時學校舉行實習商店的活動，此已成為本校的傳統，每年都會吸引大批人潮來光顧，透過實習商店的活動，讓全班更團結，大家一起盡心盡力的為班上的店面努力，從一開始的店面佈置，商品進貨到開店、結業、稅務申報，當然還有開店前的銷售作業，都是由我們自己一手包辦，必須要大家各自堅守崗位，才能讓此活動順利進行，是難能可貴的一次學習經驗，也留下了美好的回憶。

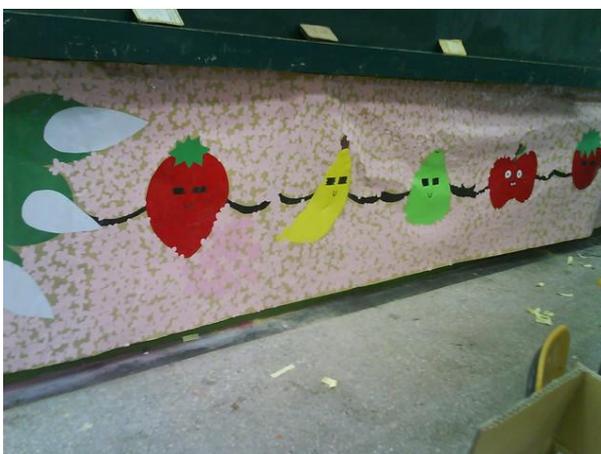
此活動是奠定我想進入企管系的重要關鍵。



↑ 本班招牌象徵“娜娜女神”



↑ 我在蓋發票章



↑ 我們這組負責完成的店面設計部份



↑ 我設計的臉部表情



↑ 我設計的拼盤製作方法



↑ 大家在認真討論的樣子

畢業旅行



畢業旅行我們坐上莒光號，來到好山好水的東部，我們去了七星潭，九曲洞，參觀了岡田山、糖廠，東華大學、兆豐農場等，住在五星級飯店遠雄，度過了美好的三天，拍了許多照片，留下了很多美好的回憶，我到現在還很想念花蓮清新的空氣。

生活剪影



高職三年的生活裡，因為有這群好友的陪伴而顯的多采多姿，一起吃飯、玩樂、去淡水騎腳踏車、跨年、看電影、逛街等等，我們一起踏逐過許許地方的地方，相信就算上了大學後，我還是會很想念他們。

結語

完成這份備審資料還真是一項大工程阿，做完它不只是為了推甄用，也是為我高中三年的生活做個大整理，回顧這三年來的豐功偉業，也訓練我的思考整合能力，如何把零散的資料分門別類放到屬於它們的位置，總結來說是我費盡千辛萬苦“生”出來的一本總集，希望教授能耐心觀看，了解我所想展現的個人特質，也希望能藉由它，有幸能入 貴校就讀。

若時間有限無法一一瀏覽，可請教授優先閱讀粗體字部分，可快速掌握重點。

我並不是從小就對企管系抱有高度興趣，前面有提過，但我在這裡再次強調，我是藉由在士商所舉辦的實習商店活動中，開始發現我對行銷的興趣與自己擁有管理人脈的能力，經過慎選決定企管系將是我最好的選擇，因此希望能進入科大界的龍頭老大—台科大，專精此方面的課程，相信會有最多的資源，培育我成為具有專業能力及人文關懷的企業管理人才。

最後謝謝教授們觀看我的備審資料到這最後的一頁，希望我們很快就能在台科大的校園相會。



◆ 小論文(榮獲全國高級中等學校小論文寫作比賽高二組甲等作品)

台北市立士林高級商業職業學校 國際貿易科專題製作

台灣大哥大與亞太電信的服務品質探討

指導老師：葉秀馨老師

學生：2年13班 71213 吳悅瑄

學生：2年13班 71217 李濟如

學生：2年13班 71221 林奕貝

中華民國 99 年 5 月 17 日

目錄

壹●前言

- 一、研究背景與動機.....P.2
- 二、研究目的.....P.2
- 三、研究方法.....P.2
- 四、研究對象.....P.2
- 五、研究範圍.....P.3
- 六、研究架構.....P.3

貳●正文

- 一、文獻探討.....P.4
- 二、資料分析.....P.5

參●結論.....P.9

肆●引註資料.....P.9

伍●問卷設計構面.....P.10

壹●前言

本組前言以研究背景、動機、目的、範圍、方法來深入討論。

一、研究背景與動機：

隨著科技日新月異的進步，行動電話已成為人們生活中不可或缺的必備品，近年來，各家電信業者一一崛起，用不同的消費政策來吸引消費者，不斷的推陳出新，保持公司在市場上的地位，在競爭激烈的現代，多樣化的選擇，往往讓消費者不知該如何挑選電信業者，為了讓消費者有賓至如歸的感覺，選擇是消費者的權利。

二、研究目的：

- (一) 研究兩家電信公司中的差別。
- (二) 了解消費者對於這兩家電信業者的滿意度。

三、研究方法：

- (一) 蒐集資料：由中華電信與亞太電信中，經由相關資料，再與指導老師討論出問卷，作為本組研究調查的問卷。
- (二) 問卷蒐集方法：在中華電信及亞太電信，各發 50 份問卷，共 100 張，回收 100 份，回收率達 100%。

四、研究對象：

本研究對象挑選於士林夜市消費的顧客。

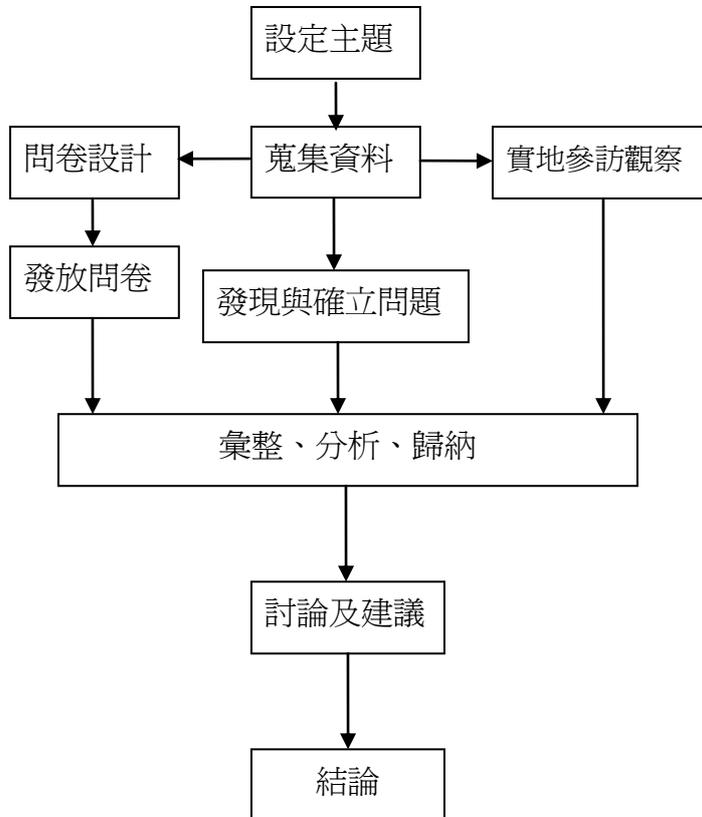
五、研究範圍：

(一) 台灣大哥大—士林店
台北市士林區文林路 182 號 1F

(二) 亞太電信—士林店
台北市士林區中正路 249-1/249-2 號



六、研究架構



圖一 研究流程圖

貳●正文

一、文獻探討

(一) 台灣大哥大股份有限公司



台灣大哥大股份有限公司於民國 1997 年 2 月 25 日設立，是第一家於台灣證券交易所上市交易之民營電信公司，也是國內第一家推出 WCDMA 系統之第三代(3G)行動通訊服務業者。

為提升營運規模、提供整合性的服務，架構橫跨行動通訊、固網、寬頻上網及有線電視「四合一」平台。針對個人、家庭、企業用戶，提供涵蓋行動通訊、有線電視、固網的整合通信服務，成為通訊及內容產業的領導業者。居國內行動電信業的領導品牌之一。

展望未來，台灣大哥大將繼續秉持讓客戶「盡情溝通、無限輕鬆」的品牌價值，落實誠信為本，持續以健全的公司體質強化市場競爭力，並積極打造最值得信賴的電信服務事業典範，成為國內數位匯流服務的領航者。(註一)

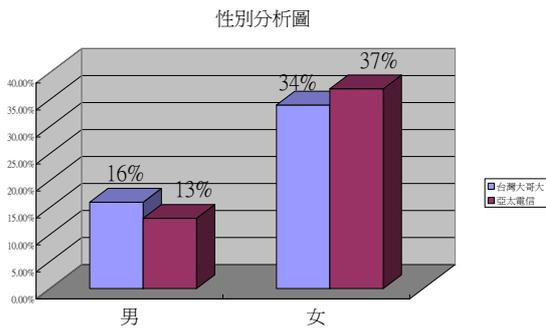
(二) 亞太電信



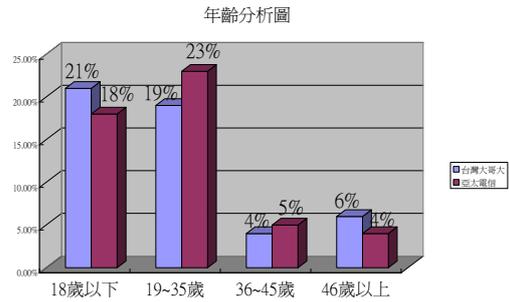
亞太電信成立於 2000 年，原由母公司亞太固網，子公司亞太行動及亞太線上共同籌組而成。2007 年 6 月，亞太行動與亞太固網進行合併作業，達成整合寬頻固網、寬頻行動通信與寬頻網際網路等三大寬頻事業的終極目標，具體落實固網/行動網匯流 FMC 策略，提昇營運效能與企業競爭力。

從行動通訊、行動加值到固網語音、固網數據再到線上加值、專線電路、虛擬網路與企業整合服務，亞太電信提供個人和企業全方位的產品與服務。(註二)

二、資料分析



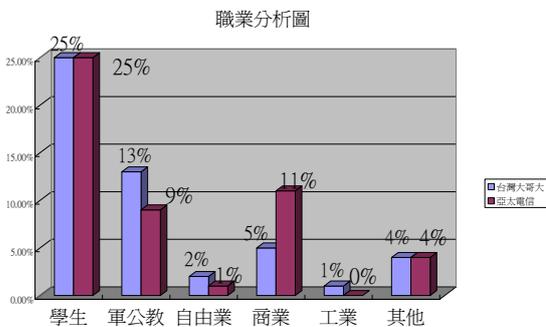
圖二 性別分析圖



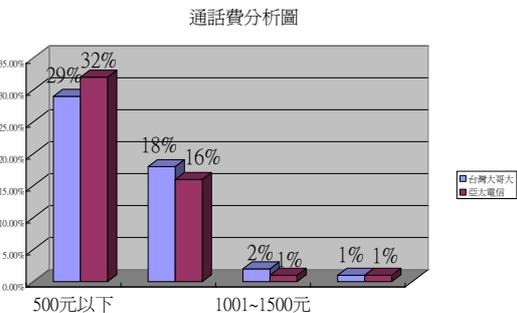
圖三 年齡分析圖

分析：由圖二可知，男性選擇台灣大哥大的比例較多，大約佔 16%，女性選擇亞太電信的比例較多，約佔 37%。

由圖三可知，在大多數受訪者中，35 歲以下居多，約佔 40%。



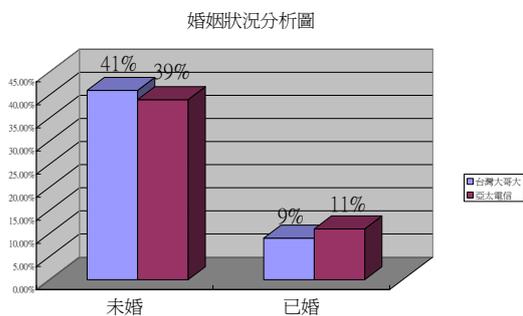
圖四 職業分析圖



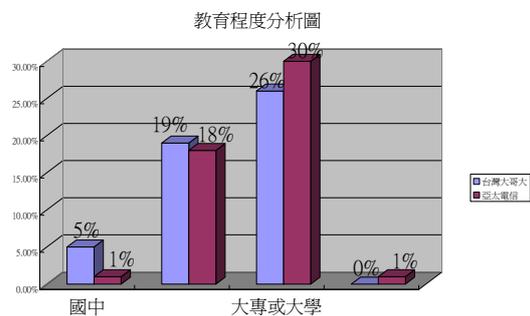
圖五 通話費分析圖

分析：由圖四可知，在大多數受訪者中，以學生居多，約各佔 25%。

由圖五可知，無論是哪一家電信公司的用戶，通話費都在 500 元以下居多，約佔 30%。



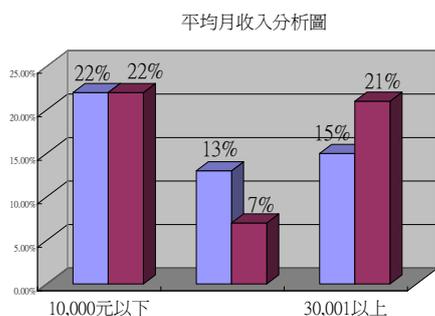
圖六 婚姻狀況分析圖



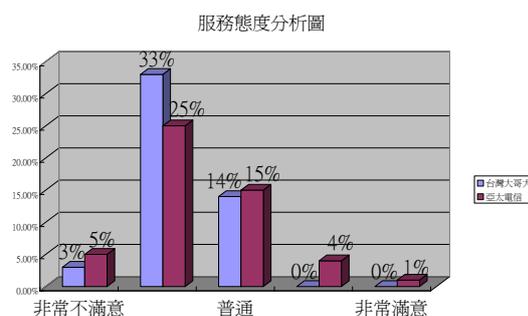
圖七 教育程度分析圖

分析：由圖六可知，在大多數受訪者中，以未婚居多，約佔 40%。

由圖七可知，在大多數受訪者中，學歷在大專或大學者居多，約各佔 28%。



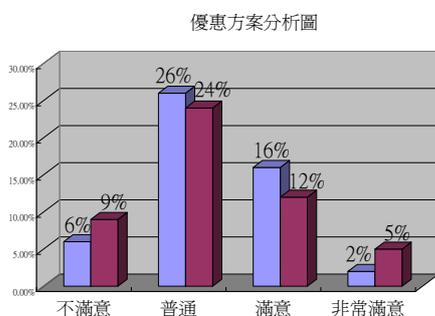
圖八 平均月收入分析圖



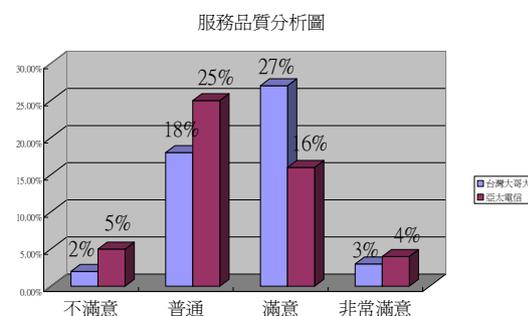
圖九 服務態度分析圖

分析：由圖八可知，在兩家電信公司的使用者中，大部分民眾收入在 10000 以下，而月收入在 30000 元以上的民眾以亞太電信居多，略佔 21%。

由圖九可知，大部份的民眾對於兩家電信公司的服務態度感到不滿意，分別佔 33%和 25%，兩家電信公司應該檢討。



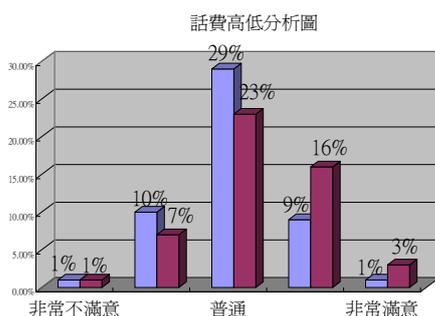
圖十 優惠方案分析圖



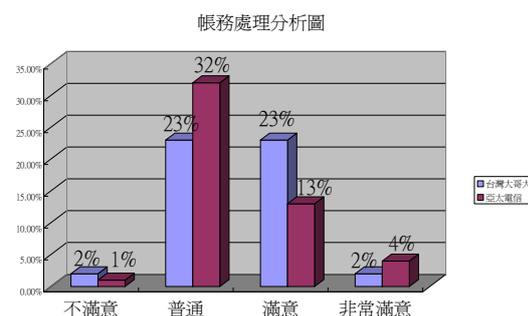
圖十一 服務品質分析圖

分析：由圖十可知，在受訪者中，對於優惠方案大多感到普通，約各佔 25%。

由圖十一可知，在服務品質方面，亞太電信的用戶感到普通，約佔 25%，而台灣大哥大的用戶感到滿意，約佔 27%，由此可知，台灣大哥大的用戶對於服務態度方面，滿意度比亞太電信高出許多。



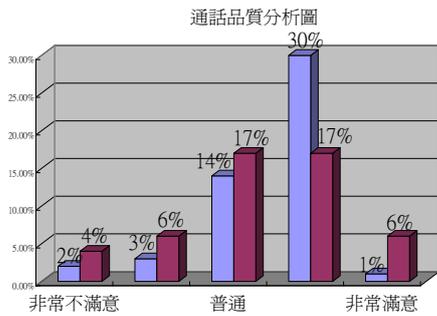
圖十二 話費高低分析圖



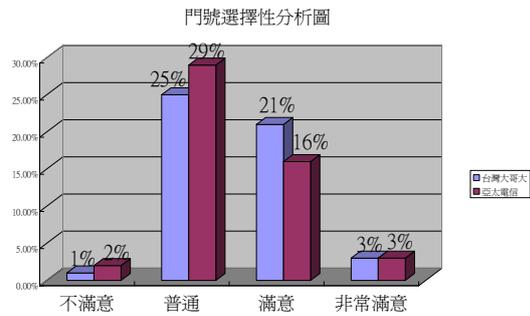
圖十三 帳務處理分析圖

分析：由圖十二可知，在話費高低方面，在兩家電信公司的受訪者大多感到普通，約佔 25%，因此，電信公司應考慮調降費率。

由圖十三可知，在帳務處理方面，亞太電信的用戶感到普通，約佔 32%，而台灣大哥大的用戶大多為普通和滿意，都約佔 23%，非常不滿意的比率為 0%，因此，兩家電信公司的處理方式都還讓消費者接受。



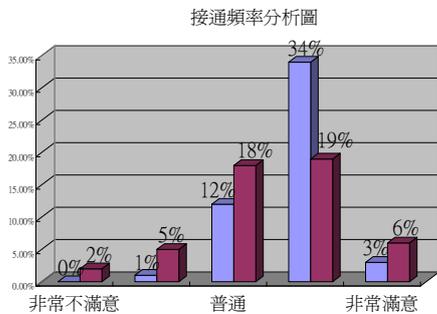
圖十四 通話品質分析圖



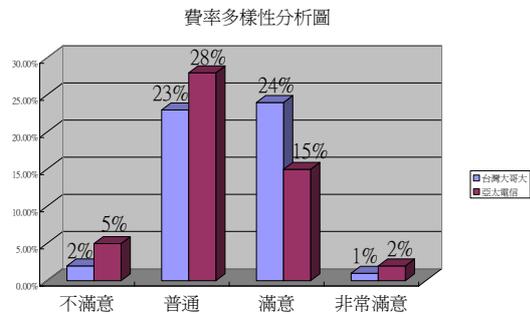
圖十五 門號選擇性分析圖

分析：由圖十四可知，台灣大哥大的用戶在通話品質方面大多感到滿意，略佔 30%，而亞太電信則感到普通和滿意，都約佔 17%，由此可知，台灣大哥大的通話品質的滿意度明顯高於亞太電信。

由圖十五可知，受訪者對於這兩家電信公司的門號選擇性大多感到普通，約佔 27%。



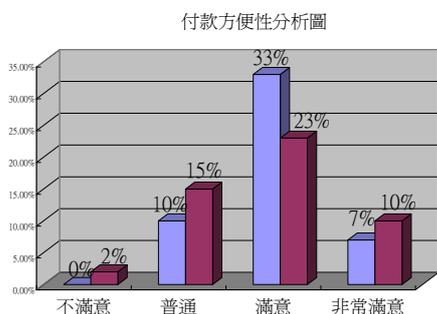
圖十六 接通頻率分析圖



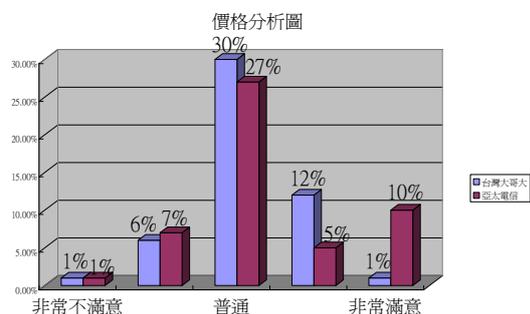
圖十七 費率多樣性分析圖

分析：由圖十六可知，台灣大哥大的用戶對於接通頻率大多感到滿意，約佔 34%，而亞太電信的用戶介於滿意和普通之間，約佔 18%~19%之間，可見，相較於亞太電信，台灣大哥大的接通頻率較令消費者滿意。

由圖十七可知，台灣大哥大的用戶對於費率多樣性偏向滿意，約佔 24%，而亞太電信則感到普通，約佔 28%。

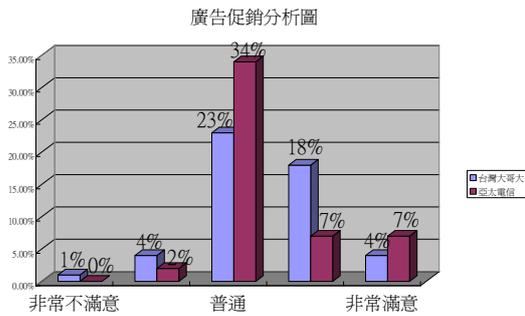


圖十八 付款方便性分析圖

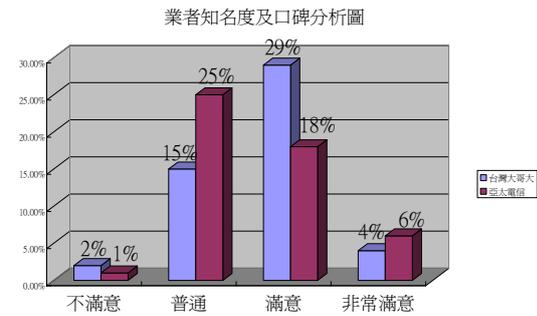


圖十九 價格分析圖

分析：由圖十八可知，兩家電信公司的用戶都對於付款方便性感到滿意，但台灣大哥大的滿意度比例高於亞太電信 10%。由圖十九可知，兩家電信公司的用戶都對於價格感到普通，約各佔 28%，由此可知，兩家電信公司應考慮稍稍調降價格，會有更大的商機。

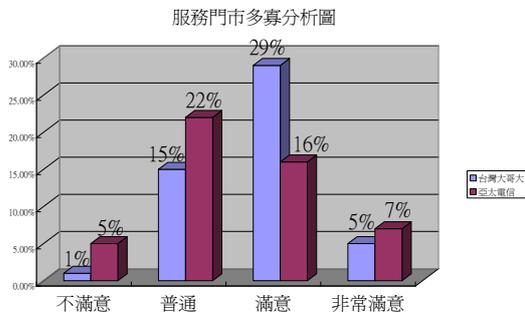


圖二十 廣告促銷分析圖

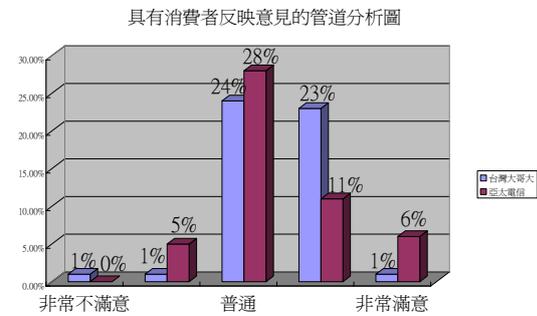


圖二十一 業者知名度及口碑分析圖

分析：由圖二十可知，雖然亞太電信在滿意度普通方面高於台灣大哥大 11% 左右，但台灣大哥大的滿意度廣為大眾接受，亞太電信應加強他們廣告促銷的能力。
 由圖二十一可知，台灣大哥大用戶對於業者知名度感到滿意，約佔 29%，而亞太電信用戶則感到普通，約佔 25%，由此可知，台灣大哥大的企業形象在消費者心目中較深刻。

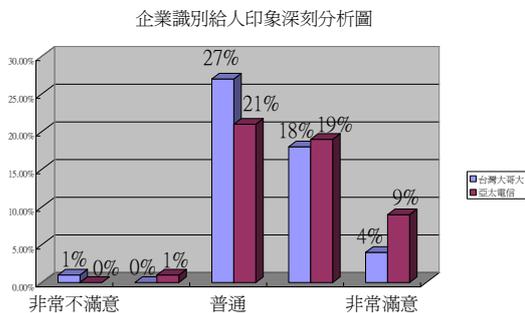


圖二十二 服務門市多寡分析圖



圖二十三 具有消費者反映意見的管道分析圖

分析：由圖二十二可知，台灣大哥大的用戶對於服務門市的多寡感到滿意，約佔 29%，而亞太電信感到普通，約佔 22%。
 由圖二十三可知，亞太電信的用戶對於反映意見的管道感到普通，約佔 28%，而台灣大哥大的用戶則介於普通和滿意之間，分別佔 23%~24% 之間，由此可知，台灣大哥大的用戶對於反映意見的管道感到比較完善。



圖二十四 企業識別給人印象深刻分析圖

分析：由圖二十四可知，台灣大哥大的用戶對於業者印象感到普通，略佔 27%，而亞太電信則偏向滿意和普通，介於 19%~21% 之間，因此，兩家電信公司給予消費者的印象都還不錯。

參●結論

本組經研究發現：經常使用亞太電信的消費者皆以情侶居多，消費年齡層則偏低。而台灣大哥大的消費層，較亞太電信寬廣，因此，使用台灣大哥大的消費者較普遍。大多消費者還是喜歡以企業的知名度和實用性為主，去挑選電信公司。以亞太電信為例，就實用性的方面來說，亞太電信雖然主打網內互打免費，但對一般消費者並不適用，大多適用於未婚的情侶之間；而台灣大哥大費率的選擇性較高，較符合一般消費者的各種需求。

良好的通話品質也是消費者在選擇電信公司時的重要考量，台灣大哥大明顯高於亞太電信，因基地台不足，導致亞太電信的接通頻率和通話品質不被消費者認同。在門市地點多寡和反應意見管道方面，由於台灣大哥大成立時間較早，所設立的門市和反映意見的管道較健全，北區台灣大哥大的直營門市就有 59 家，相較於台灣大哥大，亞太電信在北區只有 8 家，服務據點明顯偏低，所以消費者認為台灣大哥大較方便。在服務態度方面，大多消費者對於兩家電信公司的服務態度不甚滿意，因此希望他們能加強員工訓練，以提升員工素質，讓社會大眾能更加的滿意。

肆●引註資料

林俊良(2004)。消費者對台灣大哥大企業形象的認知—以台中地區為例。大葉大學事業經營研究所碩士在職專班。全國碩博士論文。

註一：台灣大哥大官方網站(2010)。公司簡介。
<http://corp.taiwanmobile.com/company-profile/company-profile.html>

註二：亞太電信大官方網站(2010)。公司簡介。
<http://www.aptg.com.tw/aptg2/about/about.shtml>

伍●問卷設計構面

先生小姐您好：

您好，我們是士林高商國貿科二年級學生，目前在做一份專題，針對台灣大哥大與亞太電信的服務品質，做一份問卷調查，需要耽誤您幾分鐘時間，這份調查是以不記名的方式，您的寶貴意見將成爲我們的重要依據。

指導老師：葉秀馨

學生：吳悅瑄、李濟如、林奕貝

一、基本資料：

- 1.性別：男 女
- 2.年齡：18歲以下 19~35歲 36~45歲 46歲以上
- 3.職業：學生 軍公教 自由業 商業 工業 其他_____
- 4.通話費：500元以下 501~1000元 1001~1500元 1500元以上
- 5.婚姻狀況：未婚 已婚
- 6.教育程度：國中 高中(職) 大專或大學 研究所以上
- 7.電信公司：台灣大哥大 亞太電信
- 8.平均月收入：10,000元以下 10,001~30,000元 30,001元以上

二、請您根據下列題目勾選出最適當的答案

項目 \ 滿意度	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1.服務態度	<input type="checkbox"/>				
2.優惠方案	<input type="checkbox"/>				
3.服務品質	<input type="checkbox"/>				
4.話費高低	<input type="checkbox"/>				
5.帳務處理	<input type="checkbox"/>				
6.通話品質	<input type="checkbox"/>				
7.門號選擇性	<input type="checkbox"/>				
8.接通頻率	<input type="checkbox"/>				
9.費率多樣性	<input type="checkbox"/>				
10.付款方便性	<input type="checkbox"/>				
11.價格	<input type="checkbox"/>				
12.廣告促銷	<input type="checkbox"/>				
13.業者知名度口碑	<input type="checkbox"/>				
14.服務門市多寡	<input type="checkbox"/>				
15.具有消費者反映 意見的管道	<input type="checkbox"/>				
16.企業識別給人 印象深刻	<input type="checkbox"/>				

謝謝您抽空填寫此問卷

