

范承叡

航空旅客服務專員

✉ chengrui.fan@example.com

☎ 0963-217-845

📍 高雄市小港區

☆ 技能專長

航空服務

Amadeus DCS 報到 WorldTracer

航班異動

旅客支援

改票規則 行李追蹤 無障礙協助

跨站交接

工具與品質

Salesforce Power BI 多語公告

危機通報

🎓 教育背景

航空服務管理學士 – 航空客運與地勤營運學系

南島航空運輸學院

2014-09 – 2018-01

🗣️ 語言能力

中文 母語

英文 航空櫃檯與旅客公告

日文 基本報到與行李說明

🏆 證書獎項

航空旅客服務調度證書

海峽民航訓練中心（虛構） · 2022-09

獎項 | 轉機旅客安心服務獎

南隅航空地面營運處（虛構） · 2023-12

TIMELINE STYLISH

✈️ 個人總結

7 年航空地勤與旅客聯絡中心經驗，熟悉訂位、報到、行李追蹤及航班異動協調。使用 Amadeus、SITA WorldTracer、Salesforce 與多語公告工具，能在不規則航班中保持資訊一致。

🏢 工作經歷

航空旅客服務專員

南隅航空客運股份有限公司 · 高雄

📅 2021-11 – 至今

以 Amadeus 和 DCS 核對改票、座位與特殊餐需求，協同 4 個航站櫃台及 12 名值班主管處理颱風季 2,100 名受影響旅客，改班通知完成率在 90 分鐘內達 96%。

將 WorldTracer 延誤行李案件加入行李條碼、轉機節點與承運單位欄位，和 8 家地勤夥伴交換清單，旅客首次取得明確查詢進度時間由 17 小時縮至 6 小時。

用 Salesforce 建立輪椅、嬰兒推車與未成年旅客的跨站交接提醒，與 3 個服務單位每月抽查 260 筆預約，特殊協助漏接率從 2.4% 降到 0.6%。

根據航班延誤代碼發布中英雙語簡訊模板，與簽派及公關值班每月演練 4 種情境，登機門和客服公告內容不一致的回報季度減少 31 件。

報到櫃檯地勤人員

藍潭航空地勤服務社 · 臺南

📅 2018-02 – 2021-10

在 DCS 檢查護照效期、行李規則與轉機時間，配合 5 個國際航班代理及 2 位航安督導，尖峰 480 名旅客平均報到等待由 21 分鐘降至 14 分鐘。

將超額行李與運動器材費用說明印成雙語核對卡，和 11 位櫃檯同仁交叉抽核，登機口補收費爭議每月少 27 件。

以共用表追蹤轉機旅客未到登機門名單，協作轉機服務、空側運務及 3 個航線窗口，平均每班次找回 8 名可能錯過轉機旅客。

記錄特殊餐、輪椅與醫療需求的交接時間並於交班前確認，和 7 位同事輪流查核 1,900 筆月旅客備註，資料未同步件數下降 42%。

</> 專案經驗

航班異動旅客資訊包

彙整改班選項、行李處理及多語通知，供各站一致回覆。

Amadeus Salesforce SMS gateway 雙語流程

跨航站特殊需求交接

將旅客協助事項與責任站點串在同一個可追蹤紀錄。

DCS WorldTracer SharePoint 服務交接