

修 平 科 技 大 學
行 銷 與 流 通 管 理 系
三 明 治 教 學 校 外 實 習 報 告

實習公司：陳師傅牛肉麵大王
— 修平店



指導老師：林晉照 老師

學 號：BZ100010

學 生：龔庭葦

中 華 民 國 1 0 4 年 5 月

摘要

以前對以客為尊的服務業完全不了解。想知道大家如何分工合作，發揮 Team Work 精神，同時來服務多位需求不同顧客。而且以前從沒嘗試過服務業的相關工作，一直想學習如何讓顧客留下心滿意足、美好的回憶，想一再造訪的牛肉麵。剛好藉由這次實習的機會，讓我接觸到服務業的工作內容，也希望能從中學習到許多待人處事和危機處理的能力。藉由此次實習的機會置身於服務業，了解到要有服務的熱忱、耐心、微笑，這些都是服務業的基本功，如果能從此著手學習，想必對未來出社會，踏入職場，能更有幫助。另外了解公司管理和制度，讓自己更了解服務業這一塊領域需要些什麼？「陳師傅牛肉麵」於西元 1995 年 6 月成立，統籌提供精緻的服務與餐點，期望提升台灣牛肉麵服務品質，達到與國際接軌、聯合推廣行銷的目標，進而創造更好的營運成績。此次實習對服務業有更深的了解與體悟，要能做到客人滿意，甚至想再度光臨，提供如此貼心的服務是以前從沒學習到過的事情。藉由校外實習讓我又成長了許多，也對往後踏入職場有不少幫助。

致 謝

感謝修平科技大學行銷與流通管理系提供大四的學生參與三明治校外實習的個課程，讓大四生得我能夠提早就業在畢業前成為正式員工，才不會導致一畢業即失業這個狀況，感謝廠商厚愛以及教導，讓大四的我能夠學習到在外的處事與跟主管的溝通技巧，也非常感謝牛肉麵的忠實客戶，這麼照顧我這位新來的服務生。

目 錄

摘要	I
致謝	II
目錄	III
一、前言	
1.1 實習動機	1
1.2 實習目的	1
1.3 實習公司甄選過程	1
二、實習公司	
2.1 公司簡介	2
2.2 營業項目	4
2.3 競爭力分析	5
2.4 SWOT 分析	5
三、實習內容	
3.1 實習部門	6
3.2 工作環境與同事	7
3.3 工作內容	7
3.4 作業流程分析	8
3.5 問題點分析	8
3.6 改善方案	9
3.7 工作日誌	10~14
四、結論與建議	
4.1 結論	15
4.2 建議	15

一、前言

1.1 實習動機

我實習的地點是陳師傅牛肉麵大王，因為這裡的客源基本上都是工廠或是學生族群，也有許多家庭都會光顧，能學到如何對待這些不一樣的客人，該用什麼態度該用什麼方式處理問題，這也就是我選擇在此實習的目的。因為如此才能更接觸到更多不同族群的人，進而加強自己的日後溝通能力並把在學校所學的發揮到淋漓盡致。所謂餐飲業也就是服務業，也能從中去學習如何去了解服務客人所需要的心態態度，讓每個上門來消費的客人都能有賓至如歸的感覺，縱使是被客人責罵，也要能發揮出高 EQ 的態度面帶微笑的去接受客人的意見，這些都是對於未來畢業後，在其他職場上能更有好的表現的經驗。

行銷與流通管理系能有這樣三明治校外實習教學計畫是一件非常令人羨慕的事，其他系想要實習機會少之又少。之所以會參加這項計畫是因為我是男生，即將畢業出社會工作熱血小夥子，想快點跟這個社會接上軌道，因為男生還有兵役問題，將近有 11 個月會跟社會脫節，想趁著個實習機會打好工作基礎，試試水溫，不然兵役當完找工作實在是有點浪費時間，先趁這血氣方剛的時候，穩穩打好工作基礎，學會一些社會上的基本規矩，免得到時候被開除都不知道原因，用一年的時間好好做，往上爬卡好位子，這就是我會參加三明治校外實習教學計畫的原因。

1.2 實習目的

藉著這次的校外實習學習，我希望學到許多在學校裡學不到的課外知識，並且更進一步的去了解人與人之間的相處溝通，讓自己在這次實習中去從中吸取更多社會經驗，並提升自己的 EQ，讓我以後在職場上，能透過此經驗，能表現得更好，並在實習工作上讓自己動作更確實速度更快之外更懂得如何應變各種臨場問題，藉此增加工作經驗，為自己畢業後的將來做更進一步的準備。本次實習的目的如下：

- 一、如何面對各式各樣的客人
- 二、學習與老闆溝通
- 三、學習與同事互相溝通讓服務更順暢
- 四、學習遇到客人刁難該如何處理
- 五、學習如何危機處理(當任何一樣東西賣完要請他們跟改)
- 六、如何按耐客人，讓他們在大熱天也願意用餐。

1.3 實習公司甄選過程

我是經由學姐介紹進去的工讀生，一直做到正職。一開始像無頭蒼蠅根本不知道自己適合哪項工作。由於剛好參加了系學會，藉由學姐的介紹認識現在實習的老闆娘，剛好它們缺工讀生，本身又有服務熱血的我當然就馬上自告奮用得應徵了。

以下是徵選流程圖：

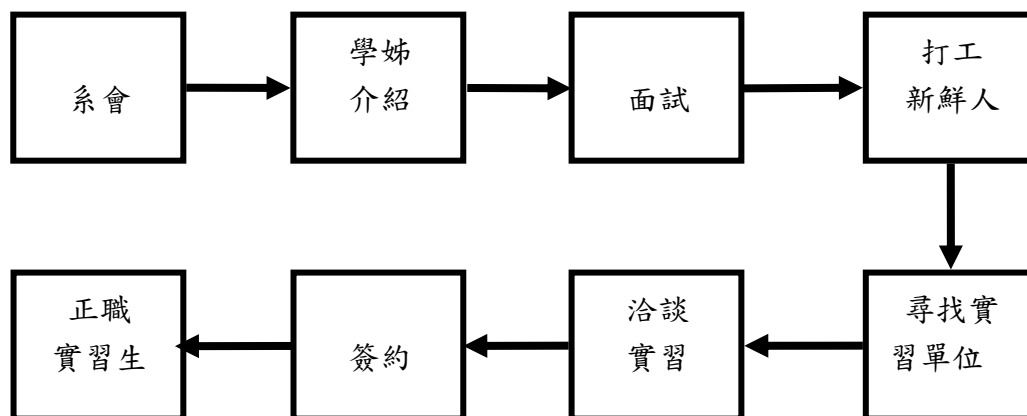


圖 1-3 徵選流程圖

會選擇這家實習餐飲店，是因為它本來就是我想做的餐飲業，也是我個人喜歡的服務業，在這不僅僅能學到一些做人處事的道理，也能夠跟許多大老闆與出社會的工人學到許多經驗。這些經驗包括經營一家公司需要具備什麼條件，需要怎樣的方式去跟員工相處，也能常常聽到一些員工的抱怨的聲音，這對未來想當老闆的人都有許多幫助。雖然店裡雖小但是五臟俱全，每個人都說這裡的麵很好吃服務又好，就是因為這些原因我才想要來這間公司實習。

一開始以為只能學到一些外場東西，因為我只是小小的外場實習生，但是後來，老闆以及老闆娘教我許多內場的東西，包括煮麵或是一些備料，赫然發現，我在裡面也是不可或缺的實習生，每天都要一直想辦法去拉客人，並常跟小老闆討論該怎麼做才能讓店裡的服務更順暢，不單單至讓客人覺得麵好吃，我們想營造一些家的感覺，讓從外地來得學生或是社會人士，在外也能有家的感覺。老闆把裡面的小孩當作自己的小孩在照顧，是一個非常好的老闆，這是我對這家實習餐飲店的感覺。

二、實習公司

2.1 公司簡介

陳師傅牛肉麵成立之初便是希望以特製化的湯頭、平民化的價格，尤其以「牛肉湯、大骨湯」更是市場上的獨家商品，經過超過 5 年的長期評價，有吃過都會贊不絕口。

目前公司包括老闆，總共有 8 人。公司於 2005 年成立至今已經有 9 年的歷史了，以平價，獨特的湯頭，吸引許多上班族以及在學的學生。

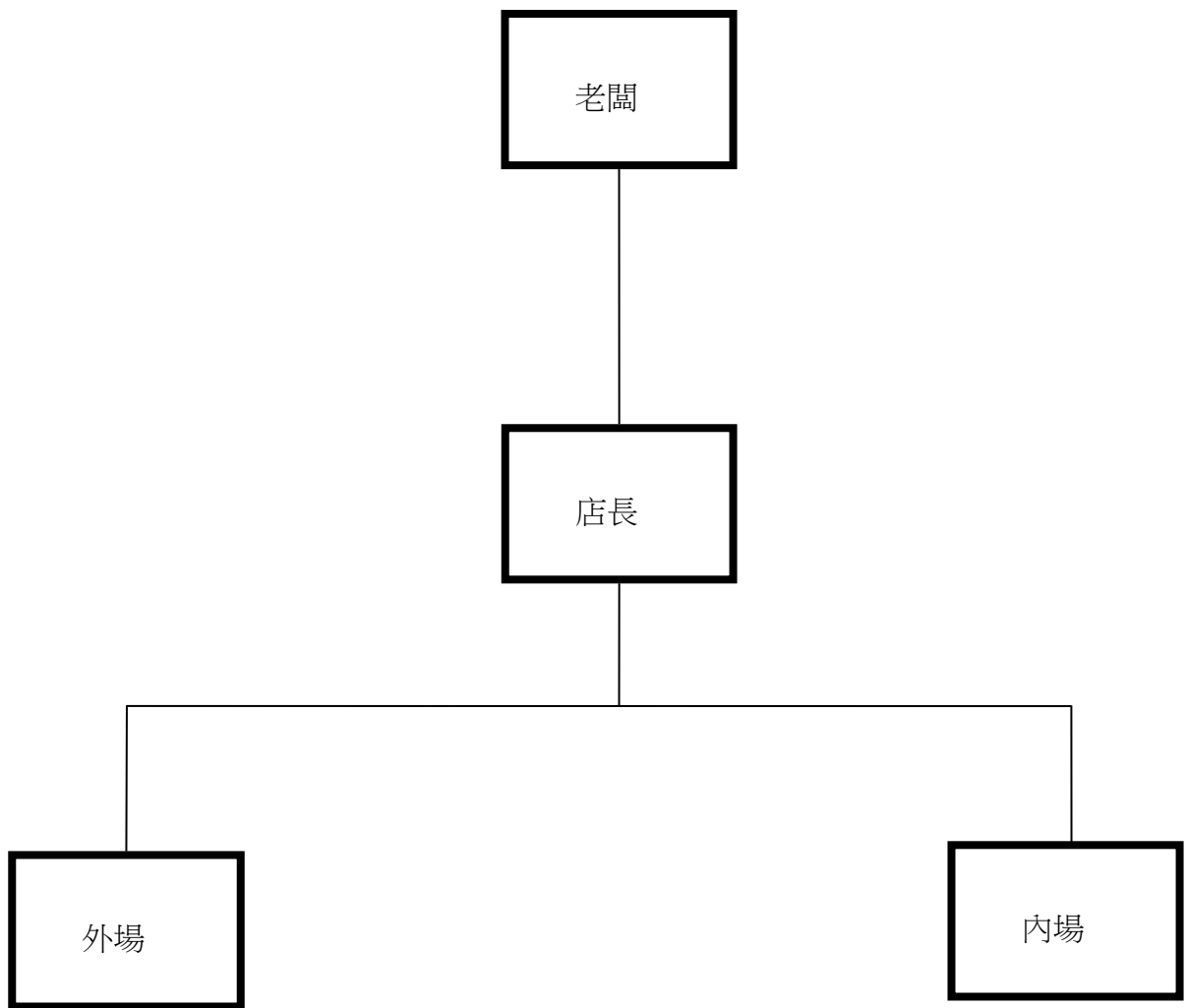


圖 2-1 店舖經營組織圖

2.2 營業項目

陳師傅牛肉麵經營使命為讓全台灣消費者都能享受到精緻與質感的台灣牛肉麵；經營理念為創新多元、專業嚴謹、熱誠信賴；經營願景為讓陳師傅牛肉麵=台灣牛肉麵。堅持產品品質，塑造顧客心中品牌價值。持續提升門市服務水平，讓消費者除了感受到有形的美味產品外，也能有對無形的服務經驗留下深刻印象。穩定開店，不浮濫加盟，維繫品牌堅持。主要顧客包括在學學生、工廠上班族、回游的客人。主要經營項目如下表格：

表 2-1 產品項目

品名		價格	小	價格	大	
麵類	原汁牛肉麵	90		100		
	三寶原汁牛肉麵	100		110		
	牛肉拌麵	90		100		
	牛肚拌麵	90		100		
	牛筋拌麵	100		110		
	鴛鴦拌麵	100		110		
	榨菜肉絲麵	60		70		
	牛肉湯麵	70		80		
	牛肉冬粉	90		100		
	牛肉湯冬粉	70		80		
	炸醬麵	50		60		
	乾麵	40		50		
	陽春麵(湯)	40		50		
	餛飩湯麵	60		70		
	餛飩牛肉湯麵	90		100		
	骨仔肉湯麵	60		70		
	酸辣湯麵	60		70		
	紅油抄手	60				
	餃類	豬肉水餃(10粒)	40			
		酸辣湯餃	70			
牛肉湯餃		90		110		
飯類	滷肉飯	30		40		
	牛肉燴飯	90		100		
湯類	牛肉湯	80		110		
	骨仔肉湯	40				
	餛飩湯	40				
	酸辣湯	40		60		
	貢丸湯	20				
	蔬菜湯	20				
滷味						
燙青菜		30				
韓國泡菜		30				

2.3 競爭力分析

1、新加入者的威脅

現在的牛肉麵店非常普遍，光是我們大里成功路的牛肉麵店就有五、六間了吧！所以要創造出屬於我們自己的特色，才可以讓客人再次光顧我們的店，像是食材一定要真材實料，不偷工減料，或是湯底我們都是用大骨熬成的，部分店家都會使用味素來取代高湯的味道，所以我們秉持著料實在的作法來擄獲客人的胃。

2、替代品威脅：以「陳師傅雞腿飯」為例，一般人除了麵食之外，還可以選擇吃飯來填飽肚子。吃陳師傅牛肉麵能夠填飽肚子，但其他能填飽肚子且價格相當的種類也非常多，例如：便當。且便當的口味相當多，每天的菜色也都不同，而陳師傅牛肉麵而是不變的菜色。

3、購買者的議價力量：因為店家普遍推動加湯加麵不用錢，消費者普遍滿意，所以消費者很少會議價。各年齡層對於議價都有不同的想法，例如：還在讀書的學生們看到牛肉麵漲價可能就會選擇買別的比較便宜的來填飽肚子，但如果是上班族，可能就不會想太多，只要好吃又可填飽肚子就好。

4、供應商的議價能力：以「全虹牛肉批發」為例，是陳師傅牛肉麵店的供應商，其牛肉來源遍佈紐西蘭、美國、澳洲……等。因為供應牛肉的廠商數量不算太多、所以能夠選擇的廠商不多、議價能力較低。

5、現有競爭者：以「洪家棧牛肉麵」為例。103年9月開幕的麵店，就在我們店隔壁的競爭者，也開始販賣牛肉麵，勢必會成為一個競爭者的威脅。由於開一家麵食館並不需要大量的資金，所以要開一家麵店並不是很難的事情，進入障礙很低，為了防止潛在進入者採取報復手段，所以陳師傅牛肉麵應該多研發出新的產品或是新的口味創造出奇特美味的口感，防止潛在進入者進行不好的手段。

2.4 SWOT 分析

表 2-4 SWOT 分析

Strength：優勢	Weakness：劣勢
A、 便利性高，適合一般上班族 B、價格平民化 C、有外送服務 D 牛肉湯頭味道特別	A、相較於其他速食連鎖店，宣傳力道較不足 B、單一窗口點菜，速度慢 C、菜色變化少
Opportunity：機會	Threat：威脅
A、 都會上班族多以吃外食為主 B、養生觀念的普及，衝擊油炸食品為主的速食業	A、受「美國牛事件」影響，大眾對牛肉食品多有疑慮 B、原物料上漲，營業成本提高

三、實習內容

3.1 實習部門

我是在陳師傅牛麵大王-修平門市我的職位是隸屬於外場服務生，協助內場的夥伴們。我們公司的牛肉麵活招牌就是我，我要想盡辦法讓客人再次回來用餐。

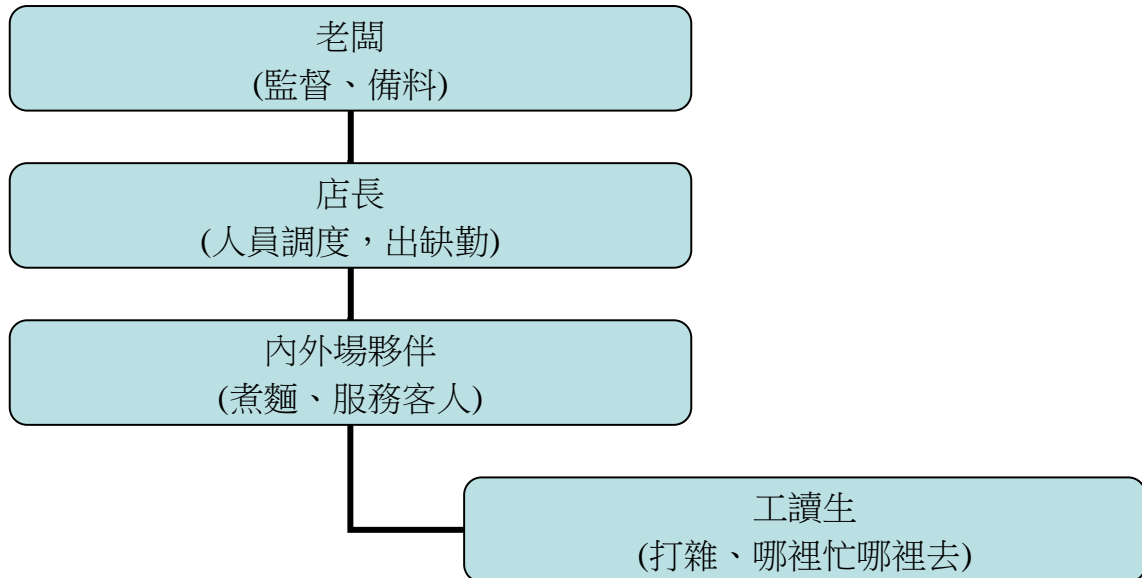
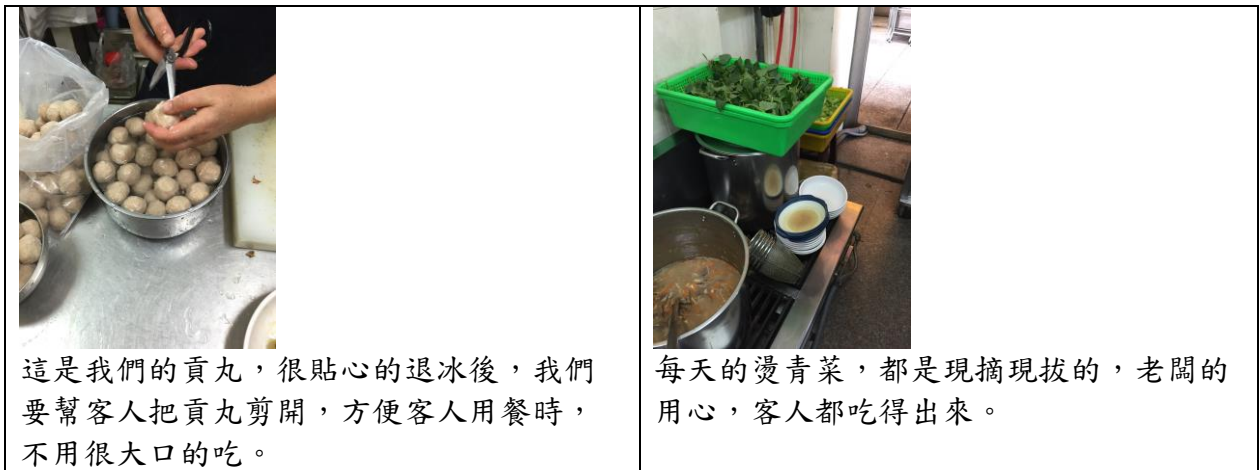


圖 3-1 實習部門

在陳師傅牛肉麵裡，大家是在同一個屋簷下，是屬於大家庭，所以沒有誰跟誰比較好，只要哪邊有困難，只要我們有空檔時間，都會往內外場互相去做協助，跟客人也是一樣的，只要客人有困難，我們就是要去協助他們，以利我們公司跟客戶的良好關

3.2 工作環境與同事

圖 3-2 工作環境與同事





每到中午結束時或是晚上結束時，我們都要清洗這裡所有東西一遍，就連地板也不例外。



為了把榨菜清洗乾淨，每天重複的淨泡是必須的。



這是我們很特別的餛飩餡，獨特的香料配合最新鮮的豬肉。



這一顆顆的餛飩都是阿姨細心包起來的。



外場服務生的我，只要一有空就會溜進廚房跟老闆學習煮麵的技巧。



就連簡單的肉燥也不馬虎，看這內場的大哥就知道連點火都需要一些技巧。

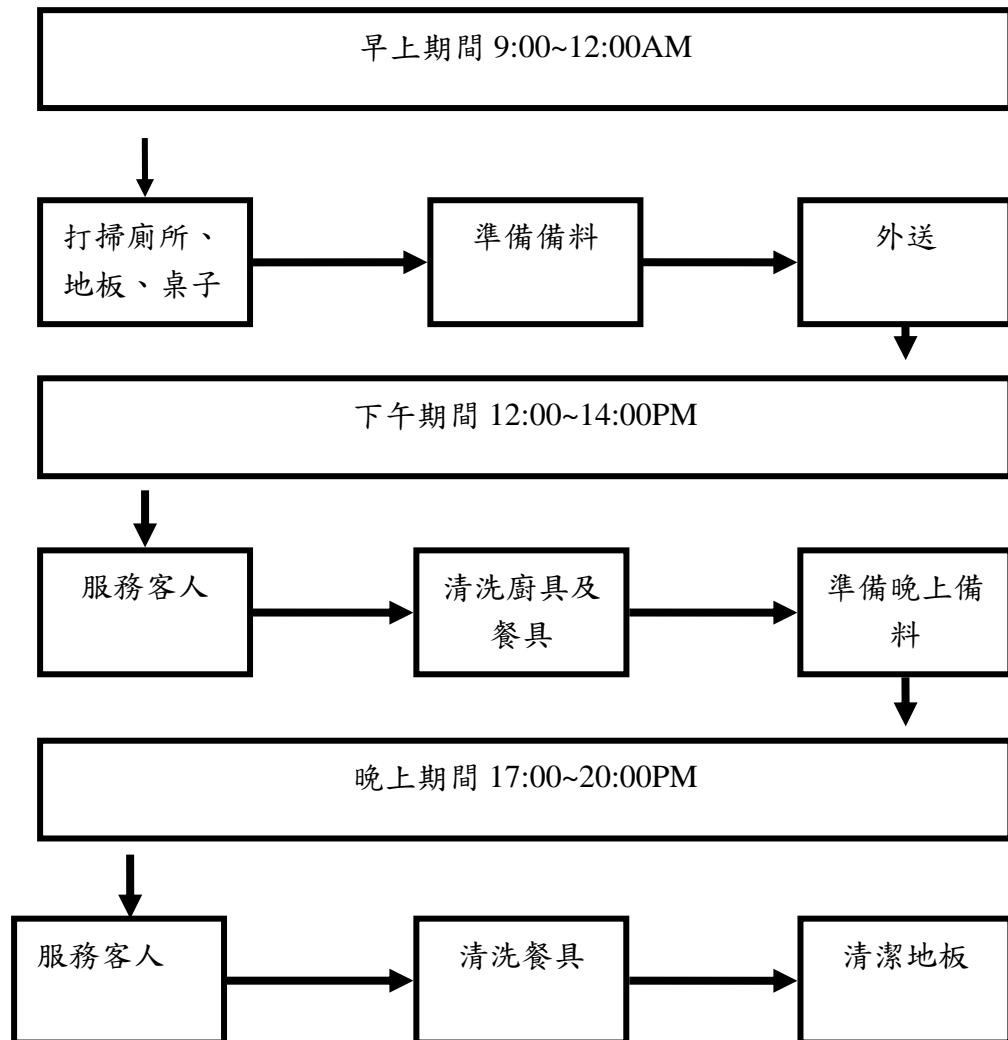
3.3 工作內容

我在陳師傅牛肉麵大王擔任的是外場服務生，每日就是把屬於我們外場該做的事情做好在去幫忙內場，下午則需幫忙盤點備料，有時當客人吃麵不好吃或是有異物時我們必須幫助客人，來跟老闆爭取客人的權益。由於我們是屬於計時人員，但因為我們餐飲業位置在工業區裡，我們放假都是看國定假日或是，工廠的集體休假才会有休假。

3.4 作業流程分析

早上，就是重點清潔(廁所、地板、桌子、餐具)，再來就是準備中午要用的食材，要挑肉、牛筋、牛肚，牛筋需要剁成小塊，牛肚則需拔出肚模，再把它電成薄薄的，再辦烏醋香油提升口感，到11點時就準備夾小菜，豆干、滷蛋、豆包.....。11點多的時候到12點幾乎都在外送，工廠常常叫面外送我們必須準時送到工廠裡，如果內場出麵太慢，我們必須自己承受客人的譴責，如果客人打電話來客訴我們還會被老闆念一頓，外送回來就準備12點來店面用餐的學生或是上班族，進來的人是一次湧進來得，我們

必須學會帶位，用眼睛餘光來安排座位，大概 12 點 50 左右客人就沒來的這麼急了，我們就準備清洗中午用過的餐具以及廚具，處裡玩用完餐就準備晚上備料，準備完就回家休息下午 5 點再繼續上班。晚上的部分就是比較簡單，就多了最後地板要做清潔，固定禮拜六晚上，都要刷地。



圖表 3-4-2 流程圖

3.5 問題點分析

針對工作內容 SOP，每天早上八點必須到店裡開始洗菜挑菜切菜，打掃外面在裡面再來廁所，桌子也必須洗過一次，九點開始挑肉，洗餐具，十一點挑滷味、迎接外帶以及外送、12 準時迎接現場客人，一點至兩點清洗餐具，兩點空班到晚上五點，五點先準備外送客人，接待內場，直到八點，收拾外場，進去沖洗內場，九點下班。

作業流程：帶位→點菜→出菜→買單→收盤。

發生問題的緣由或原因：中午人很多時外場只有 2 個工讀生 有時要收盤要出菜無法顧及到所有的客人，例如我告訴客人去坐角落的位置，可是點餐的人並非知道了客人會誤會了結果坐錯位置或是客人會不聽話自己跑去坐別處只要有任何一項發生，而後續點餐的人又沒找到他們，很可能客人坐定了好久都沒人來點餐這時候就會發生了問題。

客人不會搭配小菜以及小菜常常找不到人

3.6 改善方案

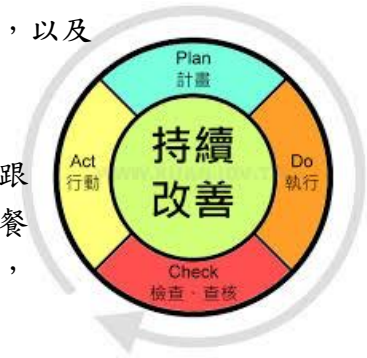
一個主流程很可能不會只是一個人做，而是需要多人合作以順序完成。這時可能一小組的人在負責主流程下的某單一工作，如一組人負責帶位、一組人負責點菜。

因為外場服務人數有限，客人要夾小菜時也不懂的價格以及搭配，必須消耗一個人力來進行服務，後來跟店長討論後，可以將小菜明細列出來，利用夾子夾上桌號，就不會造成小菜送錯以及人力的浪費

3.7 工作日誌

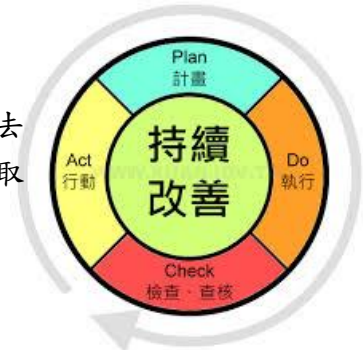
工作日誌表 1

班級：行 100 甲	學號：BZ100010	姓名：龔庭葦	撰寫日期：103/10/16
撰寫期間：103/07/01~103/10/17		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：陳師傅牛肉麵-修平			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>今天上班，在中午的時候，因為客人來得太快太急，導致出餐順序錯誤，上錯餐點。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>如果我們把菜單改成三聯式，一個留給廚房，一個放在窗口，一個放在用餐客人桌上。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 方便迅速出餐2. 不會送錯餐點3. 可以確認客人的餐點是否到齊 <p>3.學習(Action)</p> <p>在這次的事件中，我學習到與老闆討論，如何提升公司的速率，以及該怎麼跟客人做解釋。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>自己眼睛放亮一點，客人在繳交菜單時，眼睛稍微瞄一下，再跟客人附頌一次，再看一下客人點的餐點，是否已賣完或是點錯餐點，雖然這樣點餐速度會稍微下降，但是為了不出差錯的品質，為了讓客戶可以開心用餐，幫他們避免點錯餐。</p>			



工作日誌表 2

班級：行 100 甲	學號：BZ100010	姓名：龔庭葦	撰寫日期：103/11/27
撰寫期間：103/10/17~103/11/28		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：陳師傅牛肉麵-修平店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體與圖形刪除)			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>剛開始上班，還沒有工讀生的時候，分身乏術，我中午必須外送，又要 HOLD 住外場，我必須在半小時內，把工業區全部外送送完，再接著把打電話預約的客人的餐點分類完，在接應來店裡用餐的客人。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>跟老闆以及需要外送的客人溝通，提早安排外送路線，希望客戶可以在幾點幾分取餐，為了湯以及麵條的口感。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>我學習到了時間安排，以及規劃路線，怎麼從東跑到西，再繞去南跟北，用最短的時間完成，可以觀察出電話預約的客人大約取餐時間，幫他們排好順序，方便一來就拿走。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>多多學習流程安排，以及把 GOOGLE MAP 看熟，這樣在外送時可以減少找路的時間，跟店長商量，是否再增加一名工讀生，來分擔店內雜事。</p>			

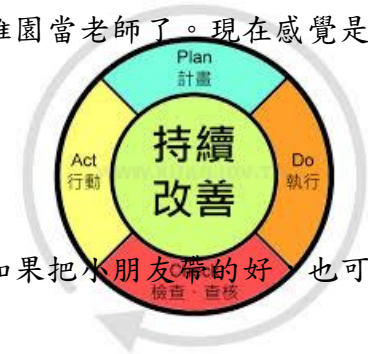


工作日誌表 3

班級：行 100 甲	學號：BZ100010	姓名：龔庭葦	撰寫日期：103/12/25
撰寫期間：103/11/28~103/12/26		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：陳師傅牛肉麵-修平全家便利商店股份有限公司/太平中山店			
部門(單位)/職稱：外場/實習生			
工作日誌內容(請各位同學認真撰寫，撰寫時請將紅色字體修改或刪除)			
<p>1.發生什麼事</p> <p>當我學得差不多的時候就剩下該學的結帳，人多的時候，結錯帳被老闆罵，讓老闆失去信任。</p> <p>2.反省</p> <p>事情是發生在中午人很多的時候，因為我在結二桌的帳，算錢時，老闆叫我端餐點，我就請客人稍等一下，先去端餐點，再回過頭來繼續算錢，此時我把兩百五十元記成三百五十元，多計了一百元，剛客戶結帳時，多收了一百元，客人在踏出門口時又回過頭來跟我說我算錯了錢，我再次驗算，發現不對馬上退客戶一百元，老闆就說我不認真，當下感覺很不是滋味，但是回頭想想，是老闆叫我先停下結帳先去端麵的，不是我不認真，換個角度就沒這麼難過了。</p> <p>3.學習</p> <p>1.先把手頭上的事情處理完，在去接下一件事情，以免忘記上次的事情做到哪裡。</p> <p>2.不要自己逞強，有工讀生可以幫忙。</p> <p>4.行動計畫</p> <p>如果下次老闆叫我端麵我會呼叫工讀生過來端麵我繼續結帳，增加我自己計算能力，以便日後我可以更加精準更加快速的結帳</p>			

工作日誌表 4

班級：行四甲	學號：BZ100010	姓名：龔庭葦	撰寫日期：104/03/05
撰寫期間：104/02/01~104/03/13		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：陳師傅牛肉麵			
部門(單位)/職稱：外場服務生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do)</p> <p>客人帶小朋友來，店裡的用餐區已經有限，小朋友在用餐區亂跑亂叫，影響到其他用餐客人。</p> <p>2.反省(Check)</p> <p>當遇到這些需要安撫得小朋友時，拿出糖果或是氣球，誘惑他們讓他們乖乖吃飯，這樣就不會造成其他用餐客人的心情。當時覺得，我都可以去幼稚園當老師了。現在感覺是反正服務業，以客人為優先。</p> <p>3.學習(Action)</p> <p>服務業不單單只是負責服務大人連小朋友也是我們的責任，如果把小朋友帶的好，也可以讓爸媽安心的吃飯不用操心，讓客人再次用餐機率提升。</p> <p>4.行動計畫(Plan)</p> <p>多多跟小朋友互動，學習怎麼抓住小朋友的心，讓自己的服務層次提高，上網多看一些安撫小朋友的招數或是融入小朋友的話題。</p>			



工作日誌表 5

班級：行四甲	學號：BZ100010	姓名：龔庭葦	撰寫日期：104/03/30
撰寫期間：104/03/14~104/04/10		期間總實習時數：243 小時	
實習機構(含分店名)：陳師傅牛肉麵			
部門(單位)/職稱：外場服務生			
工作日誌內容			
<p>1.發生什麼事(Do) 中午跟晚餐時段飲料供給不足給客人飲用，導致客人用餐的時候口乾舌燥，飯沒吃完也造成需要較長的時間吃完。</p> <p>2.反省(Check) 希望外場飲料在給客人享用過程中，廚房內可以準備一桶飲料以備外場飲料沒了，可以第一時間替補。</p> <p>3.學習(Action) 為了能夠在炎熱的夏天達到翻桌率，提供足夠的清涼飲料，讓客人享用美食同時也可以享有清涼飲料讓客人吃飯速度大大提升。</p> <p>4.行動計畫(Plan) 選擇較解渴的飲料，例如：酸梅汁、紅茶。</p>			

四、結論與建議

4.1 結論

餐飲業看似簡單，送個餐或著是收盤、結帳做完這些感覺就沒了，但是其實沒那麼輕鬆，顧及客戶的需求及同事間的溝通都很重要，以前還沒做時每當去餐廳吃飯時看那些服務人員好像都很輕鬆送個餐而已，覺得每個人都做得到不管是在知名的店或是路邊的小餐廳都可以得心應手，實際去做之後發現要學要了解的東西還有很多很多，對於顧客的需求及對他人的服務態度以及我認為最重要的東西－溝通，不管是做哪一業的溝通真的是人的基本及感受，因為要是沒有溝通好沒有傳達自己的意思都會造成很大的誤會，對方很不開心自己也很不好受，新聞上也很多報導，上萬個客人有點餐的需求，如果沒有菜單或桌號管理作為依據，則消費糾紛鬧不完指的糾紛純脆是廣義的糾紛：和店員抱怨菜上太慢起爭執也是一種糾紛，萬一碰上奧客，系統光是為了處理奧客，就無法提供更多服務。其實都圍繞著同一個核心，那就是：經營態度。總之，現在餐飲融合服務，基本上去一家餐館看服務就好了，服務失敗，其餘的都免談。花錢不是大爺，但花錢的就是客人就應該享有「服務」，如果一家店連服務都做不好更不用說用餐品質了。餐飲業，真正忙起來的話，頭腦思緒要變得很清楚、記憶力要好之外，手腳也要俐落迅速！（尤其是中餐！）因為常常同時有許多客人會要求不同需求，除了不能搞混外，也必須在短時間內達到客人需求，客人愈多愈忙，腦筋就要愈清楚！有時只是要進內場拿生辣椒給客人，一路上就同時有不同的客人要你結帳、加熱水、點菜、催菜、換盤子、收拾桌面、帶位…等，其實服務業是個很好玩的行業，看盡形形色色的人與事，也常碰到措手不及的突發狀況，認識也結交了許多可愛的同事朋友，雖然服務業很辛苦且薪資都不高，但我還是喜歡服務業。

4.2 建議

很感謝店裡的人可以讓我學習到需多事，讓我的人生上有相當不錯的經驗，雖然不長，但也學到了一些社會經驗，在牛肉麵店打工我的建議是覺得對於人力上每個人的分配要明確一點，偶爾做那偶爾做這，都學一半覺得不是很好，以及同事間的溝通需要再加強一些，有問題或著不滿應當立即提出來，制度上不應該立即就叫我們做一些困難的工作，須慢慢讓我們熟悉，希望能改進。