

1. 個案討論 (50%)

回顧你這學期上課時討論的兩個個案：「首長信箱」以及「標錯價事件」。請問，你透過這兩個案子，學到什麼東西。請你舉一個你在日常生活中遭遇到的服務面的具體問題作為例子，先做一個詳細描述，之後使用你上述「學到的東西」，分析你認為這個問題可以怎麼樣來解決。

2. 你學到什麼？ (50%)

從你這學期課堂上學到的東西，自己設定一個「申論題」，並加以回答。

（評分分為兩部分：一部份是你題目出得好不好，第二部分是你的答案好不好。兩部分得分相乘。）

把答案準備成一份 pdf 檔案，並在 2024/4/24 中午之前，上傳到

<https://mega.linkin.tw/index.php/s/saNJa8jtJNEX3nL>