

## 交通部民用航空局臺東航空站 99 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：交通部民用航空局 98 年 12 月 25 日企研字第 0980039624 函頒之「交通部民用航空局 99 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、目標：

- 一、持續推動使民眾滿意之民航服務，塑造專業、便民、高效率的民航服務形象與聲譽。
- 二、促使航空服務資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越民航服務品質。

參、實施對象：本站、蘭嶼航空站、綠島航空站。

肆、推動策略與方法：

| 實施策略            | 推動方法                                   | 具體推動作法                                           | 完成期限 | 預期效益                               |
|-----------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------|------|------------------------------------|
| 一、提升服務品質，深化服務績效 | (一)考量民眾洽公之便利性、實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。 | 1. 視需求進行本站設備之更新及擴充，定期維護並綠、美化服務環境，以維持各項設備之整潔及妥善性。 | 持續辦理 | 提供民眾及旅客更為舒適及便利之洽公及搭機環境。            |
|                 |                                        | 2. 持續更新服務台各項導引、服務項目及服務時間之標示等設施。                  | 持續辦理 | 方便民眾洽公及搭機時能得到妥適之服務及諮詢。             |
|                 | (二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協           | 1. 針對服務台人員研辦提昇服務品質訓練，以提昇服務人員之專業服務水準。             | 持續辦理 | 透過對服務人員進行之服務相關教育訓練，提供親善服務，優質化服務品質。 |

| 實施策略 | 推動方法                                                          | 具體推動作法                                                                                                   | 完成期限          | 預期效益                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------|
|      | 助民眾申辦、導引服務，並提供業務諮詢。                                           | 2. 定期對服務台工作人員進行考核，並對優良服務人員另予公開表揚，以鼓勵其服務表現。                                                               | 持續辦理          | 以定期考核方式鼓勵服務人員提供更為親切且專業之服務。                                   |
|      | (三)善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府施政措施及執行成效。 | 1. 將本站施政重點及為民服務白皮書置於網頁供各界參閱，以增進社會大眾對政策之瞭解。<br>2. 透過辦理說明會或宣導活動之方式宣導機關政策、施政方針及重要施政成效，以促進社會大眾對本站提供之服務措施之瞭解。 | 99年6月<br>持續辦理 | 透過傳播媒體及舉辦說明會等方式宣導政策內容及施政方針，讓社會大眾瞭解本站所提供之服務措施及資訊，以取得大眾之認同及配合。 |
|      | (四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能。                        | 與企業及社會團體合作提供服務，另並研議與企業及社會團體聯合辦理公益活動，使本站提供之服務能透過合作方式向外擴散，提昇服務效能。                                          | 持續辦理          | 透過與民間合作辦理公益活動，提昇民航服務形象，擴展服務效能。                               |
|      | (五)積極推展機關服務作為，爭取民眾之認同及獎項殊榮之                                   | 透過提案制度研究各項改進民航服務措施，除提昇服務效能外，亦適時參與服務相關評獎制                                                                 | 持續辦理          | 經由持續推動民航服務精進措施，提昇民航服務滿意度。                                    |

| 實施策略            | 推動方法                                                                                                                                                                          | 具體推動作法                                                                                                                                                                                                                             | 完成期限                                            | 預期效益                                                                                                                |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | 肯定。                                                                                                                                                                           | 度評比，積極爭取大眾對本站服務措施之認同及肯定。                                                                                                                                                                                                           |                                                 |                                                                                                                     |
| 二、便捷服務程序，確保流程透明 | <p>(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進機關內部橫向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短民眾等候時間。</p> <p>(二)澈底診斷簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。</p> <p>(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子</p> | <p>1. 賡續強化全功能服務台單一窗口功能，整合各項提供給旅客及洽公民眾之服務，使業務申辦流程更為簡便。</p> <p>2. 檢討服務流程及機制，並對服務台服務人員施予專業服務教育訓練，服務流程更便捷、服務速度更迅速。</p> <p>賡續進行各項申辦業務流程之全面檢討，視需要編修作業程序及辦理時限，以縮短民眾申辦案件所需時間，提昇服務品質。</p> <p>持續針對各項申辦案件之應附繳書證進行全盤性檢討，視需要予以刪減或改以電子謄本取代之。</p> | <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> | <p>透過設置單一窗口服務，加速研擬整合申辦作業之可行性，達成民眾申辦便捷性。</p> <p>可藉此提高行政效率，縮短民眾申辦案件等候時間。</p> <p>配合推動電子謄本政策及節能措施，減少不必要書證謄本以節省紙張使用。</p> |

| 實施策略                   | 推動方法                                                                                                                      | 具體推動作法                                                                                                                | 完成期限                                | 預期效益                                                                      |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>騰本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子騰本認證之比例。</p> <p>(四)公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。</p> | <p>持續檢視更新本站之各項服務標準作業程序並公布於網頁中，並視民眾申辦案件需求於網頁中建置線上申辦功能及申請進度查詢功能。</p>                                                    | <p>持續辦理</p>                         | <p>配合政府資訊公開法之推行，保障民眾知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，同時並保護申辦民眾隱私權，及提供更為便民之服務。</p>  |
| <p>三、探查民意趨勢，建立顧客關係</p> | <p>(一)建立民眾抱怨處理機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。</p>                                                                      | <p>1. 將完成之民眾抱怨處理程序及機制公告於公布欄及網頁供民眾參閱，並持續更新。</p> <p>2. 妥善維護於本站網頁及洽公場所設置之首長及主任信箱，以提供民眾申訴管道。</p> <p>3. 強化民眾抱怨案件以公文處理流</p> | <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> | <p>深入瞭解民眾需求及意見，建立局長信箱及航空站主任信箱等民眾意見與抱怨處理機制，定期檢視處理情形及速度，以減少民眾抱怨、瞭解顧客需求。</p> |

| 實施策略 | 推動方法                                                       | 具體推動作法                                               | 完成期限 | 預期效益                                             |
|------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------|
|      |                                                            | 程處理，並指派專人回覆陳情人。                                      |      |                                                  |
|      |                                                            | 4. 落實對於回覆民眾抱怨之案件均加以追蹤其處理滿意度，以了解民眾抱怨事項是否獲得改善。         | 持續辦理 |                                                  |
|      | (二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問題。 | 提供多元化民眾建言管道，如建置網頁之首長信箱、主任信箱、及民意論壇，並依據處理流程進行迅速之處理及回覆。 | 持續辦理 | 提供多元化民眾建言方式，以確實瞭解及傾聽民意，並迅速且正確地進行後續處理及回覆。         |
|      | (三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。        | 持續改善輿論處理之標準作業流程及機制，並依據該流程對不實報導及施政方針進行正確且迅速之妥適回應。     | 持續辦理 | 可正確迅速地對不實報導及施政方針做出適當之回應，並建立與媒體間之良好互動，促進民眾及輿論滿意度。 |
|      | (四)有系統地建立「常見問題集」(FAQ)                                      | 持續藉由民眾抱怨機制蒐集並分析民眾較常反應之意見                             | 持續辦理 | 蒐集常見問題集案例，透過常見問題集之建置使民眾疑                         |

| 實施策略            | 推動方法                                                                                                                                   | 具體推動作法                                                                                             | 完成期限                       | 預期效益                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p>管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。</p> <p>(五)定期辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；評析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。</p> | <p>及建議事項，除在網頁中建立常見問題集外，並採行具可行性之建議據以規劃服務措施。</p> <p>每年辦理至少乙次之旅客滿意度調查，並藉由對調查結果之分析進行各項服務措施之後續研擬改進。</p> | <p>99年6月</p> <p>99年12月</p> | <p>問能快速得到回應；另並透過旅客需求調查結果規劃相關服務措施，以強化服務效能。</p> <p>透過定期辦理旅客服務滿意度調查結果，瞭解民眾需求，並依據調查結果做為後續改善服務之依據。</p> |
| 四、豐富服務資訊，促進網路溝通 | (一)主動規劃公開本站基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提                                                                                            | <p>1. 將交通部民用航空局及各機關之基本資料(如地址、連絡電話及傳真等)置於本站網頁中供民眾索閱並隨時檢視更新。</p> <p>2. 將本站政策白皮</p>                   | <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>    | 使民眾透過網路更為瞭解本站、民用航空局及所屬機關各項相關資訊，提升民意滿意度。                                                           |

| 實施策略 | 推動方法                                                                                                                                                                                              | 具體推動作法                                                                                                                                                                                                                                                 | 完成期限                                            | 預期效益                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>供之資訊內容需正確連結並即時更新。</p> <p>(二)機關網站或網頁設計應符合國際評比。網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。</p> <p>(三)規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。</p> <p>(四)賡續推動網站(線上)申</p> | <p>書及各年度重要施政計畫公開於網頁供各界參閱，並隨年度更新資料。</p> <p>1. 依照研考會訂頒之「無障礙網頁開發規範」進行機關網頁設計，提供民眾無障礙之網頁服務。</p> <p>2. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」賡續推動本站電子資料流通事宜，並提供資料分類檢索服務。</p> <p>於本站網頁中提供民意論壇、首長信箱及線上民意調查等意見反應方式，並建立定期處理及回覆機制，使民眾意見能迅速獲得正確回應，建置友善網路環境。</p> <p>檢視本站業務適合提供線上申辦項</p> | <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> | <p>可增進本站網站服務，除提升網站親和性、友善性及使用便利性。</p> <p>以多元化電子參與管道提昇對民眾之網路服務，並對各項民眾參與管道予以妥適管理，以確實反應民意。</p> <p>視民眾申辦業務需求規劃新增網站線</p> |

| 實施策略            | 推動方法                                                                                                         | 具體推動作法                                                                                           | 完成期限                    | 預期效益                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                 | <p>辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。</p> <p>(五)鼓勵建置跨機關資訊整合平台，提升政府資訊資源共享及使用效率。</p>                | <p>目，並持續推動提供網站申辦業務，輔以完整申辦資訊及建置安全認證機制，以使民眾安心使用線上申辦功能。</p> <p>廣續評估設置本站資訊整合平台之可行性，並視評估結果廣續推動辦理。</p> | <p>持續辦理</p>             | <p>上申辦業務種類，除提昇網站服務外並兼顧民眾隱私權保護。</p> <p>透過研擬建置資訊整合平台之可行性，提昇政府資源使用效率。</p>  |
| 五、創新服務方式，整合服務資源 | <p>(一)強調主動檢討，發掘服務遞送過程及提供方式之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施以解決服務問題。</p> <p>(二)檢討現有為民服務工作</p> | <p>全面檢視現行各項服務流程，透過提案制度研採民間資源及資訊科技等有效率之工具以研擬規劃創新及整合性措施，提昇服務品質。</p> <p>定期檢討各項為民服務工作項目，並藉</p>       | <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> | <p>透過檢討現行各項服務遞送過程及提供方式，嘗試規劃創新性及整合性措施，提昇服務品質。</p> <p>透過對現有各項為民服務工作之檢</p> |



| 實 施 策 略 | 推 動 方 法                                                                                                                                                                                                                        | 具 體 推 動 作 法                                                                                                                                                                                                | 完 成 期 限                         | 預 期 效 益                                                                                                                                   |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>廣 度、深 度，並主動 協調整合性 質重複或相 關聯服務工 作，針對民 眾需求，重 新規劃設計 有創意之加 值服務。</p> <p>(三) 著眼於服務 產出之目的 與結果，力 求有價值之 創新服務型 態與方式多 元化，以較 少的成本得 到更好的服 務品質，體 現社會正義 或公共價 值。</p> <p>(四) 鼓勵機關勇 於突破現行 機關(單位) 間之隔閡， 從政府服務 資源整合及 共享角度出 發，規劃跨 機關水平整 合服務或業</p> | <p>由檢討機制探討各 項工作與其他機關 之服務整合可行 性，嘗試規劃創新服 務項目。</p> <p>運用品管圈、全面品 質管理等各種工 具，針對現行作業及 服務流程進行檢討 改善，提出創新作 法，以兼顧降低服務 成本及提昇服務品 質。</p> <p>透過定期檢討各項 為民服務工作項目 之機制，研擬與其他 機關共同提供整合 性服務之方式及可 行性(例如提供空間 與相關單位合作辦 理藝文展示)。</p> | <p></p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> | <p>討，除嘗試進行整 合各項服務工作 外，並依民眾需求 研擬創新服務項 目，以重視民意。</p> <p>透過對規劃創新服 務項目之檢討，提 昇服務效能。</p> <p>透過檢視各項現行 業務與其他機關 (單位)間整合之可 行性，整合政府服 務資源，提昇服務 效能。</p> |

| 實施策略 | 推動方法       | 具體推動作法 | 完成期限 | 預期效益 |
|------|------------|--------|------|------|
|      | 務體系垂直整合服務。 |        |      |      |

伍、實施步驟：本執行計畫由本站訂定執行辦法，並由本站、蘭嶼航空站、綠島航空站各業務組室執行，據以推動相關提升服務品質措施。

陸、績效評估：

- 一、為落實服務績效評估，本站訂定「民用航空局臺東航空站為民服務績效考核實施計畫」，針對提升服務品質及辦理為民服務之績效進行每年二次自評，並針對督導站（蘭嶼、綠島航空站）進行定期考核，針對缺失進行列管，作為年度服務績效之評審依據。
- 二、本站、蘭嶼、綠島航空站將定期或不定期檢視各項推動方法是否達成預期目標及效益。
- 三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。