

# 台東航空站「提升顧客服務」執行計畫

## 壹、執行目標：

落實顧客導向的服務理念，重視民眾反映意見，持續不斷創新及改善服務措施，提升本站服務品質。

## 貳、執行單位：

本站暨駐站各單位

## 參、推動方法：

- 一、強化服務人員素質：遴選具有熟忱、愛心、認真、負責人員，給予適當相關訓練，擔任第一線服務工作人員。
- 二、落實走動管理：積極落實走動式管理，並適時疏解民怨。
- 三、瞭解民意趨向成為顧客導向的企業型政府：為瞭解本案推動成效及民怨所在，每月彙整民眾反映意見及滿意度調查，並據以改進，適時掌握旅客建言維持良好互動。
- 四、重視服務理念宣導：為貫徹服務理念，辦理服務禮貌等相關宣導或舉辦研討會。
- 五、全面推動電話禮貌服務：為提升機關整體形象，無論是第一線服務人員或後線支援人員皆要求重視電話禮貌，並隨時測試執行單位之電話應答用語、態度與速度。
- 六、加強人員陳情及建議事項之處理：已設置首長電子信箱、及陳情專線，並按月統計分析，以隨時瞭解待改進事項，並疏解民怨。
- 七、建立嚴密管考機制：為落實執行面，由本站組成考核小組以不預知方式進行考核、查證。
- 八、建立重獎懲制度：對服務績效優良之主辦人員，採重獎原則，以激勵士氣；績效不良或推動不力人員嚴予懲處。

## 肆、考核重點：

### 一、服務禮貌

- (一) 服務人員受理案件態度應積極有禮，並使用各種禮貌用語，答詢內容具體詳盡。
- (二) 行政人員對於來電應儘速接聽，並使用各種禮貌用語，語氣清晰合宜。

### 二、人性化的環境規劃

- (一) 充實、更新各項服務設施，檢討民眾等候空間之設計。
- (二) 以使用者角度，重新檢視服務廳所之引導指標、動線 安排。
- (三) 隨時保持服務廳所整潔，注重綠化美化服務環境。

- (四) 航站大廳及停車場應提供足夠手推車，並適當管理，避免散亂。
- (五) 擴大實施「單一窗口」，簡化申辦流程，迅速提供便民服務。

### 三、科技應用

建置網際網路，重新檢討可開放民眾上網洽公事項。

### 四、服務效能

- (一) 重視人性與人文關懷，充分提供殘障及弱勢民眾洽公所需設施。
- (二) 對於局長(電子)信箱民眾之反應或興革建議，皆應即時處理，並檢討分析。
- (三) 加強督導航空公司提昇飛航時間之準點率。
- (四) 協調安檢、地勤公司等駐站主管單位加速行李通關速度。
- (五) 提昇各航空站服務台之服務效能。
- (六) 改善機場聯外大眾運輸服務。
- (七) 提供旅客上網查詢航機實際到離時間。

### 伍、考核方式：

- 一、書面審核··按月提報績效查核陳 主任核閱。
- 二、實地查核初核··由航務組組長、業務組組長，以不預知方式，進行電話或實地查證方式進行初核。
- 三、實地查核··主任率考核小組，以不預知方式進行電話及實地查證。

### 陸、組織分工：

- 一、計畫統籌與督導...主任
- 二、計畫擬定與推動...業務組組長、航務組組長
- 三、業務執行分配...
  - (一) 業務方面··業務組、服務台
  - (二) 工程改善方面··業務組 (工務、機電)
  - (三) 環境清潔方面··總務
  - (四) 資訊方面··資訊管理
  - (五) 行政支援··總務、人事、會計

### 柒、其他：

非本站直接提供服務之場所，如外包餐廳、商家等，依相關規定嚴控其服務品質。