

交通部民用航空局台東航空站為民服務績效考核實施計畫

中華民國90年8月30日訂
中華民國93年3月 修訂
中華民國94年5月 修訂
中華民國94年6月 修訂
中華民國95年2月 修訂

壹、目的：

落實以顧客為導向之服務理念，重視民眾反映意見，持續不斷創新及改善服務措施，以提昇本局所屬航空站之為民服務品質績效。

貳、依據：

交通部民用航空局95年2月16日企研字第09500047000號函修訂「交通部民用航空局為民服務績效考核實施計畫」辦理。

參、考核對象：

台東航空站各組室暨蘭嶼航空站、綠島航空站。

肆、考核方式：

(一) 台東航空站

1. 為民服務考核項目（如附件1）中所列權責單位就主管考核內容辦理自評（如附件2），並於每季提報為民服務績效自評報告表送交業務組彙整。
2. 由各業務承辦人依考核項目內容提供業務相關資料併同自評結果送交業務組彙整。
3. 考核時程分為定期考核及不定期考核。

(二) 蘭嶼航空站及綠島航空站：

依該二站為民服務考核項目表於每年6月、7月辦理實地考核（如附件3、4）。

伍、考核時程：

(一) 定期考核：

每年三、六、九、十二月（配合航空局蒞站評鑑日期調整）辦理定期自行考評，並於考核當月十五日前提報為民服務績效自評報告表至業務組彙整作成紀錄，陳核後送各組室追蹤改善。

(二) 不定期考核：

每月就航站各項服務及設施（水電設施、商店服務、硬體設施及環境清潔等）進行不定期之檢查考核。

陸、考核內容：

依據「交通部民用航空局台東航空站為民服務考核項目表」（如附件）進行定期考評。不定期考核則以民航局考核結果之建議改進事項作追蹤管考。

柒、考核結果與管考作業：

- (一) 定期考核結果，所發現應改進及建議事項，台東航空站各組室暨蘭嶼航空站及綠島航空站應進行列管追蹤至改善為止。
- (二) 不定期考核結果另將依局函示辦理提報作業。