

臺東航空站櫃檯人員禮貌服務活動要點

中華民國八十九年七月二十一日東業字第0八九0七二一號訂定

中華民國九十一年六月三十日東業字第0九一0六三0號修定

中華民國九十七年一月十五日東業字第0九七0一一五號修定

中華民國九十八年一月十四日東業字第0九八0000二二五號修定

壹、依據

依據交通部八十九年六月廿一日交秘(89)第六二六一號函頒「提升交通部服務效能行動方案」暨民航局八十九年七月三日企規(89)字第一九0七號函頒「提升交通部服務效能行動方案民用航空局執行計劃」辦理。

貳、目標

以顧客導向落實服務理念，重視民眾反映意見，持續不斷創新及改善服務措施，以提升本站及駐站單位之禮貌服務品質。

參、執行單位

台東航空站及航空警察局台東分駐所、立榮航空公司、德安航空公司、桃勤公司、服務台及護理站。

肆、執行內容

- 一、運用本站業務協調會對各駐站單位宣導提升服務效能，並促請督導所屬員工確實配合執行，落實計劃目標。
- 二、印製各項宣導「禮貌服務」要訣，灌輸工作同仁重視禮貌服務觀念。
- 三、訂定本站及駐站單位航空公司櫃檯服務評分表（附表如後）。針對航空公司、桃勤公司、航空警察局台東分

駐所、服務台及護理站櫃檯服務人員每月評比一次。

四、評審委員由航空站、航警所及立榮航空公司、德安航空公司、桃勤公司各推派乙名擔任，以公開公正公平之原則，詳實評分，選出服務優異人員乙名，年底統計評選年度表現優異人員。

五、評分成績結果，簽陳主任核閱後公佈。

六、評分每月統計，有關評分資料除依規定填報及作為本站行政資源分配參考外，並提供「國籍民用航空運輸業營運服務評鑑」案之參考。

七、年度服務評鑑統計結果，每半年選出表現最佳駐站單位乙家，頒發獎牌乙面；另選出三名表現優異個人，頒發獎狀及獎品（第一名：1000元、第二名：800元、第三名：600元）。

伍、經費

有關費用支付，由本站之駐站服務績優人員獎勵品項下支應。

陸、其他

提升本站及駐站單位禮貌服務品質之活動，除依據交通部及民用航空局指示，適時修正外，並參酌相關服務之滿意指標與建議，檢討修改，期能提供旅客一個舒適、滿意搭機環境。