

交通部民用航空局金門航空站 107 年度提升服務品質執行要點

壹、依據：民用航空局 107 年 2 月 13 日企研字第 1075003591 號函頒「交通部民用航空局 107 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、實施對象：本站全體同仁。

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	執行單位	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 持續進行各項服務流程之全面檢討，並視需要編修標準作業程序及辦理時限，定期檢討各項申辦案件之办理流程與時效。	107.12.31	各組室	1. 提高行政效率，確保民眾獲取之資訊不因服務人員不同而異。
		2. 針對員工、服務臺人員或志工等相關人員施予專業服務及服務品質教育訓練。	107.12.31	業務組(業務)	2. 透過對員工進行服務相關教育訓練，使服務流程更便捷、服務速度更迅速，並優化服務正確性。
		3. 持續更新服務臺、報到櫃檯等各項導引、服務	107.12.31	各組室、業務組(土建)	3. 確保民眾洽公及搭機時能得

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		項目及服務時間之標示等設施，並檢視及維持各項標示之整體性及一致性。			到妥適之服務及諮詢。
	(二)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	<p>1. 持續檢視更新機關之各項服務標準作業程序並公布於網頁中，另視民眾、民航業者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>(1) 落實政府資訊公開法，公開機關應公開事項。</p> <p>(2) 落實民眾線上申辦及查詢收件及回復。</p> <p>2. 參酌國家發展委員會訂頒之「政府網站版型與內容管理規範」、「政府網站建置及營運作業參考指引」設計規劃網站，提供民眾有關機關施政及業務資訊，並隨</p>	<p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>業務組(資訊)、各組室</p> <p>總務組、業務組(資訊)</p> <p>各組室、業務組(資訊)</p> <p>業務組(資訊)</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，並增進機關網站服務功能，提供更為便民之服務。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		資訊科技進步採取多元化資訊服務。			
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	<p>1. 定期對員工、服務臺人員或志工等相關人員進行考核，並對優良服務人員另予公開表揚，以鼓勵其服務表現。</p> <p>(1) 落實員工平時考核制定。</p> <p>(2) 依服務台、護理站勞務外包契約規定進行員工面試及考核。</p> <p>(3) 依志工計畫辦理志工業務考核。</p> <p>(4) 依本站禮貌運動計畫對優良服務人員另予公開表揚。</p> <p>(5) 不定辦理儀態及服務講座研習，培養親切、和善的服務態度及觀念。</p> <p>2. 視需求進行機關網站與設備之更新及擴充，以使用者為導向設計</p>	<p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>業務組(業務)、人事室</p> <p>人事室</p> <p>業務組(業務)</p> <p>業務組(業務)</p> <p>業務組(業務)</p> <p>業務組(業務)、人事室</p> <p>各組室</p>	<p>1. 以定期考核方式鼓勵員工提供更為親切且專業之服務。</p> <p>2. 提供民眾及旅客更為舒適、便利、美感、</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		<p>網頁，版面配置方便以各項載具瀏覽；定期維護並綠、美化服務環境，以維持各項設備之整潔、妥善性及整體美感。</p> <p>(1)善用網站最新消息，宣導政府及機關施政措施及執行成效</p> <p>(2)督導機電班、資訊班、空調班，依規定定期實施機電、資訊及空調設備檢修。</p> <p>(3)設置航站特色造景，推動航站美學工作。</p> <p>(4)實施餐飲商店環境衛生查核。</p> <p>(5)定期進行自行車維修保養。</p> <p>(5)視季節更替及節慶活動，辦理航站綠美化及室內佈置。</p> <p>(6)定期進行環境消毒工作，杜絕蚊蠅孳生，減少疾病傳染途徑。</p> <p>(7)落實垃圾分類</p>	<p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>各組室</p> <p>業務組 (機電、資訊)</p> <p>業務組 (業務)</p> <p>業務組 (業務)</p> <p>業務組 (業務)</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p>	<p>友善之洽公與搭機環境，並提供便利查詢、使用的機關網站。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		及定期清運，做好資源回收。 (8)改善廁所空氣品質，降低異味及提升衛生。	107.12.31	總務組	
	(四)因應業務屬性及其服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	1. 全面檢視現行各項服務流程，透過各項定期或專案性業務會議研採民間資源及資訊科技等有效率之工具，以研擬創新及整合性措施，提升服務品質。	107.12.31	各組室	1. 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，提升服務品質。
		(1)持續推動結合民間資源提供服務，透過資源共享策略，擴展為民服務之深度、廣度及創新服務方式。	107.12.31	各組室	
		2. 定期檢討各項服務工作，並藉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。	107.12.31	業務組 (企劃)	

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
					工作外，並依民眾需求研擬創新服務項目，以重視民意。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 藉由服務臺、機關網站民意論壇、首長信箱或機關社群網站等方式蒐集民眾意見，適時納入改善服務措施。	107.12.31	業務組 (業務、企劃)	以多元化管道蒐集民意、探查需求，據以設計改善服務；透過邀請民間合作及意見參與，提升服務有效性。
		2. 與民間企業或社會團體合作提供服務，或研議與民間企業或社會團體聯合舉辦公益活動，俾適時參與服務設計及提供改善意見，提供符合民眾需求之服務措施。			
		1. 由民間企業捐贈及維修保養行李手推車，以擴充服務能量。	107.12.31	業務組	
		2. 協助捐血中心辦理捐血活動。	107.12.31	業務組 (業務)	
		3. 協助創世基金會及地區家扶中心辦理「愛心發票、救助弱勢」	107.12.31	業務組 (業務)	

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		<p>之公益活動。</p> <p>4. 請餐飲賣店承商續辦獎助學金申請，回饋並關懷獎勵地區學子。</p> <p>5. 續辦理觀景區、文化藝廊及外候機室認養維護。</p> <p>6. 爭取扶輪社捐贈輪椅，提供身心障礙者完善的輪椅借用服務。</p> <p>7. 由廣告承商建置公益廣告 LED 燈箱，刊載宣導政府服務訊息。</p> <p>8. 與地方政府合辦春節連假旅台鄉親返鄉迎接活動，營造過節氣氛。</p>	<p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>業務組 (業務)</p> <p>業務組 (業務)</p> <p>業務組 (業務)</p> <p>業務組 (業務)</p> <p>業務組 (業務)</p>	
	(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	<p>1. 運用多元管道進行滿意度調查，並藉由蒐集各項服務措施的滿意情形或建議意見，做為服務再造之參考。</p> <p>(1)配合民航局辦理航站滿意度調查1次。</p> <p>(2)自辦航站滿意</p>	<p>107.3.31</p> <p>107.10.31</p>	<p>業務組 (業務)</p> <p>業務組</p>	<p>透過旅客服務滿意度調查及其統計分析等多元管道，蒐集民眾意見、瞭解需求，據以改善後續提供之服務。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		<p>度調查1次。</p> <p>2. 妥善維護於機關網站及洽公場所設置之首長信箱，以提供民眾申訴管道。</p> <p>3. 藉由民眾抱怨機制蒐集並分析民眾較常反應之意見及建議事項，除在網頁中建立常見問答集外，並採行具可行性之建議據以規劃服務措施。</p>	<p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>(業務) 業務組 (企劃)</p> <p>業務組 (企劃)</p>	
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	<p>1. 定期辦理旅客滿意度調查及其結果分析與政策解讀，以擬定因應措施並追蹤處理。</p> <p>2. 加強追蹤民眾陳情案件之處理滿意度，以了解民眾陳情事項是否獲得改善。</p> <p>3. 逐步推動航空站建置旅客意見即時回饋系統，瞭解民眾使用機場設施（如廁所、哺集乳室、服務臺等）之即時滿</p>	<p>107.3.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>業務組 (業務)</p> <p>業務組 (企劃)</p>	<p>可藉旅客服務滿意度調查統計分析以研議有效改善措施回應民眾意見，另以專案追蹤民眾陳情案件，確保民眾意見合宜處理。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		意度及建議意見，瞭解、分析民眾使用特定服務設施之滿意情形，並據以研擬改善措施。			
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	依業務需要辦理公聽會或主動參與社區里民大會等活動，俾掌握在地民意，積極研處解決方案。	107.12.31	各組室	除有利業務順利推展，並可爭取民眾對機關之認同。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 持續強化全功能服務臺單一窗口功能，整合各項提供給旅客、洽公民眾及民航業者之服務，使業務申辦流程更為簡便。	107.12.31	業務組(業務、企劃)	透過設置單一窗口服務，加速研擬整合申辦作業之可行性，並配合推動電子謄本政策及節能措施，減少書證謄本，以提高業務申辦速度。
		2. 持續針對各項申辦案件之應附繳書證進行通盤性檢討，視需要刪減或改採電子謄本取代之。	107.12.31	各組室	
		(1) 檢視航站參觀申請作業規定，視實需予以修正以簡化作業流程。	107.12.31	業務組(業務)	
		(2) 檢視「主任與民有約」申請作業	107.12.31	業務組(業務)	

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		<p>規定，視實需予以修正以簡化作業流程，提高服務速度。</p> <p>(3)檢視服務台便民措施申請程序，簡化作業，以符合便民之意旨。</p> <p>(4)配合政府政策規劃推動免附戶籍謄本或減量措施。</p>	<p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>業務組 (業務)</p> <p>航務組</p>	
	<p>(二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>持續檢視機關業務，將適合提供線上申辦項目，開發線上申辦或跨平臺通用服務(如透過各式行動載具閱覽及使用)，另輔以完整申辦資訊及建置安全認證機制，增進民眾使用意願及安心使用。</p> <p>1. 配合政府資訊公開法之施行，於本站網頁建置相關主題，依規定公開有關訊息。</p> <p>2. 持續研議新增線上申辦案件並建置進度查詢功</p>	<p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p> <p>107.12.31</p>	<p>各組室</p> <p>各組室</p> <p>各組室</p>	<p>視民眾申辦業務需求規劃新增網站線上申辦種類，以即時服務、隱私保護及申辦便利等特性吸引民眾使用。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		能。			
	(三)推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	1. 研議本站與其他機關服務流程及資訊整合之可行性，並視評估結果推動辦理。 2. 因應政府資料開放計畫，本站從使用端應用面發想使用需求，並考慮機器讀取介面的必要性，規劃推動機關資料開放。	107.12.31 107.12.31	業務組(資訊) 業務組(資訊)	透過跨單位或機關服務流程整合及建置資訊整合平臺，提升政府資源使用效率。
	(四)關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	持續掌握服務對象屬性、地區特性等，依其社經發展趨勢，運用機關自身優勢或克服劣勢，參酌運用資訊科技、公私協力或引進民間資源等作法，精進相關服務遞送過程及作法，努力達成機關服務目標。	107.12.31	業務組	依服務對象及區域的社經發展情形設計及提供合宜服務，提升服務品質與效率。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一)體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其	1. 因應高齡社會來臨，針對高齡者行動、視覺、聽覺及生理退化特性，提供更友善之空運設施設備與服務。	107.12.31	業務組(業務)	1. 透過提供高齡者更友善之空運設施設備與服務，逐步落實建構照

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	取得服務的成本。	2. 依照國發會訂頒之「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。 3. 針對來臺旅客、外籍勞工或配偶等研擬客製化服務措施（如祈禱室、穆斯林餐點、東南亞語言廣播志工等）。	107.12.31 107.12.31	業務組（資訊） 業務組（業務、土建、資訊）	顧高齡生活環境之政策目標，另增進機關網站服務功能，提升網站親和性、友善性及使用便利性。
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	視業務需要主動至外部據點（如村里辦公處）提供業務申辦服務，擴大服務範圍。 1. 辦理噪音回饋金下鄉服務，提供鄉親快速及貼心的申辦管道。	107.12.31	航務組	讓服務項目可深入及貼近民眾，增進服務資源提供之公平性。
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	1. 結合在地民間團體或基層機關單位提供相關服務或業務申辦；另開發線上申辦或跨平臺通用服務，克服服務提供的空間及地理限制。 2. 依據服務地區數位落差狀況，設	107.12.31	業務組（資訊）	提供多元服務管道，關懷多元族群需求，落實資訊普及取用。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
		置公眾 Wi-Fi 無線網路或公用資訊站，提供電腦及線上服務，並協助民眾使用。			
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 將機關之基本資料(如地址、連絡電話及傳真等)置於所屬網站中供民眾瀏覽，並隨時檢視更新。	107.12.31	業務組(業務、企劃)	使民眾透過網路更為瞭解本局及所屬機關各項相關資訊，提升民眾滿意度。
		2. 將機關之年度重要施政計畫、施政重點、服務措施及預決算情形等，主動公開於機關網站供各界參閱，並隨持續更新資料，確保資訊服務提供便利性。	107.12.31	各組室	
		3. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」廣續推動機關之電子資料流通事宜，並提供資料分類檢索服務。	107.12.31	業務組(資訊)	
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策	1. 提供多元化民眾建言管道，如建置網站之首長信箱及民意論壇，並依據處理流程	107.12.31	業務組(企劃)	1. 提供多元化民眾建言方式，以確實瞭解及傾聽民

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	制定，強化政策溝通及對話交流。	進行迅速之處理及回覆。 2. 因應政府建置公共政策網路參與平臺，成立工作小組以主動回應國民提議及政策諮詢，並配合將機關法規修正及管制計畫等重要資訊於平臺公開。	107.12.31	各組室	意，並迅速且正確地進行後續處理及回覆。 2. 期透過擴大民眾參與並監督施政或開放政策法規討論，以徵集各界意見，形成共識，協力擴大施政量能。
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	透過各項定期或專案性業務會議，持續蒐集機關內部成員意見，據以檢討及改造內部流程，減少不必要的審核及行政程序。	107.12.31	各組室	精簡內部作業流程將有易節省人力、物力及時間，提升服務效能。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	全面檢視現行各項服務流程，透過各項定期或專案性業務會議研採民間資源及資訊科技等有效率之工具，以研擬創新及整合性措施，提升服務品質。	107.12.31	各組室	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，提升服務品質。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	執行單位	預期效益
	(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大服務措施的運作彈性。			擴大機關服務措施的彈性。
	(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	定期檢討各項為民服務工作項目，並藉檢討機制視需要導入企業或社會團體意見參與，或運用公共政策網路參與平臺等引進民眾意見，共同協調解決服務問題。	107.12.31	各組室	透過與民間協調合作方式共同解決，擴展服務效能。
	(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	運用各項定期或專案性業務會議，針對現行作業及服務流程進行檢討改善，提出創新作法，以兼顧合理化服務成本及提升服務品質。	107.12.31	各組室	可透過對規劃創新服務項目之檢討，提升服務效能。

伍、 實施步驟：

- 一、 本執行要點由本站各組室業管依具體推動作法研擬重點工作項目及據以推動相關措施，並依限如期完成；另本執行要點將主動公開於機關網站與服務場所，並據以推動相關措施。
- 二、 本執行辦法包括民航局所頒布之 6 項策略及 22 項方法，並已依據業務特性研提各項具體推動作法、完成期限及預期效益等，請各業管應針對現行為民服務相關作業流程、申辦流程、資訊服務等業務進行全面檢視，除檢討並適時修正目前作法外，並應研擬創新及整合性之服務措施。

陸、績效評估：

- 一、 為落實服務績效評估，民航局訂定「交通部民用航空局為民服務績效考核實施計畫」，成立為民服務考核小組，針對所屬各機關提升服務品質及辦理為民服務之績效進行定期評鑑及不定期考核，並加強對所屬各機關平時服務品質之測試及查核，針對缺失進行列管，作為年度服務績效之評審依據，本局得遴選提升服務品質績效優良之機關，提報參加「交通部服務獎」。
- 二、 本計畫執行期間，本站需配合交通部及國發會不定期實地查證，民航局亦將針對特定服務事項進行民意調查，瞭解本站執行計畫推動及執行情形。
- 三、 本站各業管應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。
- 四、 本站所屬各組室，因配合行政院組織改造，原組織或業務如有調整、移撥，其業務配合調整移撥由本站新單位接續辦理。
- 五、 本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
- 六、 本辦法自核定日實施。