馬公航空站109年至110年度提升服務品質執行計畫

109年5月1日馬業字第1095000852號函訂頒

壹、依據：行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒之「政府服務躍升方案」及民用航空局107年2月13日企研字第1075003591號函訂定「交通部民用航空局107年至110年度提升服務品質執行計畫」辦理。

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、推動期程：自民國109年1月起至民國110年12月止。

肆、實施對象：本站各組室。

伍、推動策略與方法：

實施策略	推動方法	具體推動作法	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.定期檢視各項申辦案件標準作業程序、辦理時限及申辦流程。 2.對本站員工、各駐站單位辦理禮貌服務教育訓練課程。 3.檢視更新服務臺、報到櫃臺、哺集乳室等各項導引、標示設施，並檢視及維持各項標示之整體性及一致性。	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.透過對員工進行服務相關教育訓練，優化為民服務。 3.確保民眾洽公及搭機時能得到妥適之服務及諮詢。
	(二)提供民眾易讀、易懂、	1.持續檢視更新機關之各項服務標	增進機關服務功能，提供更為便民之服

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
	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。	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。 2. 本站網站提供雙語服務並新增雙語申訴網頁，粉絲專頁及官方LINE 生活圈不定期提供民眾有關施政及業務資訊服務。 3. 提供公車時刻表、每月航班表及QRcode服務。	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。	1 修訂年度駐站單位人員禮貌服務執行計畫，定期對駐站相關人員進行考核，並對優良服務人員公開表揚，以鼓勵其服務表現。 2. 建置合宜服務環境： (1)提供公車到站即時資訊，讓旅客下機到站即獲知公車到站時間，以最安心愉悅的心情等候公車。	1. 以定期考核方式鼓勵員工提供更為親切且專業之服務。 2. 提供民眾及旅客更為舒適、便利、美感、友善之洽公與搭機環境，並提供便利查詢、使用的機關網站。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		(2)提供室內空氣品質偵測器，揭露站內即時空氣品質訊息。 (3)更新站前後雨庇、行李提領處天花板改善及阻隔設施美化視覺景觀，加強保安設施，並提升本站服務品質(108-109)。 (4)汰換航站6處自動門機系統及設備，確保旅客使用安全性及提昇服務品質。 (5)改善機場出入境大廳空間，融合澎湖海洋意象特色，給予到訪遊客全新視覺感受。 (6)整修航廈天花板改善工程，美化視覺景觀，提升服務品質。(108-110) (7)新建航廈飛航廣播系統，增進航廈飛航廣播系統之妥善率，提升為民服務品質。(110-111) (8)汰換航站空橋設	

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		備，減少停橋時間，提昇航站服務品質及整體觀瞻與國際形象。(110) (9)汰換斜坡式搭機輔具，俾提供身心障礙旅客搭機服務，及維護作業人員安全。(110) (10)推動優質公廁精進計畫，提供旅客優質如廁環境。 (11)提供智慧雲端共享電動機車租賃專區，節能減碳並提高公共運輸運量。	
	(四)因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	透過每月站務會議、每季駐站單位業務協調會議、航空站空側設施改善檢討會議、為民服務創新提案制度，研擬創新及整合性措施，提升服務品質。	透過會議檢討現行各項服務遞送過程及提供方式，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	(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	藉由服務臺、本站網站民意論壇、主任信箱(線上申訴)等方式蒐集民眾意見，適時納入改善	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

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
民眾需求	眾需求的服務。	服務措施。	性。
	(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。	1. 訂定「馬公航空站處理人民陳情案件作業要點」，公告於網頁供民眾參閱，並適時辦理更新。 2. 透過本站網站及粉絲專頁(facebook)發布推播各項施政措施、活動訊息等，培養互動以建立良好顧客關係。 3. 於本站網頁設置主任信箱、線上申訴及民意論壇，及本站服務臺提供(受理)民眾線上申訴及建議管道。 4. 於航廈及內候機室設置局長信箱4處，指派專人回收處理，提供民眾申訴管道。 5. 民眾抱怨案件，主動提供申請人收件確認訊息，並以公文處理流程處理，且指派專人回覆陳情	1. 深入瞭解民眾需求及意見，建置局長信箱及主任與民有約等民眾意見與抱怨處理機制，並維持抱怨管道順暢及適時檢視處理情形，以減少民眾抱怨事件與抱怨頻率。 2. 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。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		人。 6. 辦理航空站為民服務滿意度調查作業，適時了解旅客滿意度，以作為改善之參考。	
	(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。	1. 透過「局長信箱」了解旅客對航站及航空公司服務之滿意度。 2. 配合申辦案件與活動辦理意見調查。	依據「局長信箱」建議事項及自辦滿意度調查，研議有效改善措施回應民眾意見，併以案管制追蹤民眾陳情案件，確保民眾意見合宜處理。
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	依業務需要主動拜訪鄰近村里，縣政府(公所)及縣級機關等，俾掌握在地民意，積極研處解決方案。	順利業務推展，並爭取民眾對機場之認同。
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. 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。 2. 「聯合候補登記系統」提供「軍包機」候補作業電子化項目，以符連續假日疏運需求。	提升單一窗口服務能量，提高申辦速度。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		3.噪音補償金申辦業務改採現金發放方式，針對行動不便者推出到府協助申辦服務作業，簡化申辦作業流程。	
	(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。	1.提供機場噪音音量即時查詢服務，公開政府資訊，擴大民眾參予。 2.提供每月航班表QRcode服務。 3.提供局長信箱QRcode線上滿意度調查，提升填寫意願。 4.設置「到站會面點資訊系統」提供接機人員與旅客留言服務。 5.建置運量預報系統，提供駐站單位整備資源提供充足服務量能。	提供民眾申辦業務需求，規劃線上服務種類，以即時服務、隱私保護及申辦便利等特性吸引民眾使用。
	(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.持續與本縣湖西鄉戶政事務所與各駐站航空公司合作推動辦理本縣及民眾搭機戶籍協查作業服務。 2.與本縣圖書館合作推動漂書活	透過跨單位服務流程整合，提升政府資源使用效率。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		動。	
	(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。	1. 設置「到站會面點資訊系統」提供接機人員與旅客留言服務，順暢到站出口動線。 2. 建置運量預報系統，提供駐站單位整備資源提供充足服務量能。 3. 推動國內線電子登機證查驗系統，提昇旅客搭機便利性。	提供合宜場站設施服務，提升觀光形象與服務品質。
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，降低其取得服務的成本。	1. 因應高齡社會來臨，除提供輪椅服務，因應高齡者生理退化特性，提供護理室更換清潔用品，提供友善空運設施設備與服務。 2. 提供筆談服務，符合多元障者需求。 3. 提供無障礙網頁服務。	透過提供高齡者、多元障者更友善之空運設施設備與服務，落實建構照顧高齡生活環境之政策目標，提升親和性、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。	噪音補償金現金發放業務主動至村、里辦公處提供申辦業務服務。	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。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
	(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. 提供機場噪音音量即時查詢服務，公開政府資訊，擴大民眾參予。 2. 噪音補償金改採發放現金申請作業，推動「免戶籍謄本」及連續申請者第 2 年免附相同文件。 3. 推動線上借用會議室、義工報名、貴賓室使用、團體參訪報名、電子領標、主任與民有約預約報名、政府資訊閱覽、班表資訊訂閱線上申辦。	提供多元服務管道，關懷多元族群需求，落實資訊普及取用。
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. 將本站之基本資料(如地址、連絡電話及傳真號碼等)置於網頁中供民眾閱覽。 2. 將本站之年度重要施政計畫、服務措施及預決算情形等公開於本站網站供各界參閱，並隨年度更新資料。 3. 每月上網登錄營運量最新統計資	透過網路更為瞭解本站各項相關資訊，提升民眾滿意度。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		料，以供查詢。 4.運用跑馬燈、LED電子看板刊登重大影響之性別政策宣導。 5.每年辦理陳情案件分析報告，公告網站供各界參閱。	
	(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	1.設置局長信箱QRcode，提供民眾更簡易的建言管道。 2.本站服務台即時受理民眾意見，協助登載陳情事項，增加與民眾對話交流。 3.「澎湖機場Penghu Airport粉絲專頁」即時回應機制，增加反映意見管道。	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，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。	每月定期站務會議、每季駐站單位業務協調會議空側設施改善檢討會議、安全工作小組暨跑道安全小組會議、安全委員會議等，紀錄蒐集機關內部成員意見，據以檢討核心業務，研擬創新及整合性措施，提升飛航安	精簡內部作業流程，精進各項空、陸側管理與服務作為，有利節省人力、物力及時間，提升飛航安全與服務品質。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		全及服務品質。	
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。	配合國際體育賽事的舉辦，主動規劃提供裝備區及相關、設施，並辦理提升禮貌服務訓練。	透過檢討現行各項服務遞送過程及提供方式，改善服務措施，提升服務品質。
	(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。	整合第一線服務措施，建置外部、內部顧客反映意見受理窗口，擴大本站第一線服務能量。	擴大機關服務措施彈性。
	(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。	1. 與海洋國家公園管理處合作辦理「澎湖南方四島國家公園特展」，共同合作推展本縣珍貴海洋文化資產。 2. 與機關、學校及藝術創作者合作設置作品展示區及文化藝廊，提升機場文藝氣息及供旅客藝術饗宴。 3. 結合政府機關或社會團體辦理飛安園遊會、推動公共服務、或配合公益活動舉	透過與民間協調合作方式共同解決解決，擴展服務效能。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		辦，使本站提供服務能透過合作方式向外擴散，提升服務效能。 4. 提供場地與機關、團體及企業辦理春節揮毫等各種節慶活動，提升航站服務形象，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。	積極參與服務相關評獎制度評比，如：公共場所及職場哺集乳室、優良廁所評比等查核競賽，積極爭取大眾對本站服務措施之認同及肯定。	透過全縣性服務措施評比競賽，展現本站重視服務的提升、及服務的制度化及持續性。

陸、實施步驟：

一、本執行計畫由本站各相關業務組室執行，及督導七美、望安航空站推動執行，並配合為民服務等有關考核項目，據以推動相關措施，並將執行計畫主動公開於本站網站與服務場所。

二、本站訂定之執行計畫，除包括民用航空局 107 年至 110 年度提升服務品質執行計畫所列之 6 項策略及 22 項方法外，並依據本站之業務特性研提具體推動作法、完成期限及預期效益等，及針對現行為民服務相關作業流程、申辦方式、資訊服務等業務進行全面檢視，檢討並適時修正目前做法，以研擬創新及整合性之服務措施。

柒、績效評估：

一、本站各組室、七美及望安航空站，應隨時對各推動作法檢視是否達成所訂目標及預期效益，以確定目標及績效執行能順利達成，並作為年

度服務績效報告之依據。

二、本站各相關業務組室及七美、望安航空站，應依據民用航空局對所屬各航空站之提升服務品質及辦理為民服務績效進行定期評鑑及不定期考核，配合提報本年度執行績效。

三、本計畫執行期間，本站及七美、望安航空站應配合交通部、國發會及民用航空局蒞站實地查證，並備妥相關執行推動情形之各項書面資料。

四、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。