馬公航空站110年駐站單位人員禮貌服務執行計畫

110年1月8日馬業字第1105000067號函

一、緣起

依據行政院頒「政府服務躍升方案」暨國家發展委員會「政府服務獎」評獎實施計畫辦理。

二、目的

馬公航空站(以下簡稱本站)為強化落實「顧客導向」的服務理念，加強服務人員禮貌態度，以建置合宜友善的服務環境，提昇航站整體為民服務品質。

三、實施對象

本站站區範圍內執行旅客服務之工作人員。依據駐站單位服務性質區分類別及獎勵名額如下：

(一)駐站航空公司櫃檯(地勤)服務人員：共4~6名，原則以現有駐站航空公司各2名(含地勤人員1名)。

(二)駐站單位維護服務人員：3~4名，包含警政、保全、服務臺、護理站、中控室、清潔、空調、水電、空橋、停車場、消防等。

(三)駐站商店服務人員：1名(駐站商店餐飲服務)。

四、實施方式

(一)以季為期，由本站各組室主管人員其指派屬員，不定時至各駐站單位服務人員工作場所、各航空公司櫃檯考核評分；駐站航空公司地勤人員由航務組進行考評（季末交由業務組統計)。

(二)本站駐站單位服務人員禮貌服務考評表及駐站航空公司地勤人員禮貌服務考評表（如附表一、二)。

(三)如遇有前揭駐站各類服務人員積極熱心提供協助，得向本站業務組反映具體優良事蹟，並由業務組填列前揭禮貌服

務評分表。

(四)考評人員應以公開、公正、公平之理念，詳實評分及記載具體優良事實，並就所考評之公司選出服務績優人員乙名，以為統計績優人員之依據。

(五)考評表應於製作完成後陳核業務組組長，另應每季將統計表陳核主任。

(六)考評表每季統計，有關考評資料除依規定填報及做為本站行政資源分配參據外，將函請各航空公司參照，並依據「國籍民用航空運輸業營運與服務評鑑」案之相關規定陳報民用航空局。

五、獎勵方式

禮貌服務考評結果，按季及年度辦理表揚：

(一)季表揚：每季依實施對象，遴選績優人員 8~10 名，安排於本站駐站單位民航業務協調會議辦理公開表揚，頒發獎狀乙面及獎金 600 元等值之禮品券(得視人員增減及年度預算酌予調整)。

(二)年度表揚：每年依實施對象，遴選年度績優人員 13~15 名，安排於本站年度餐會中辦理公開表揚，頒發獎狀乙面及獎金 1,500 元等值之禮品券(得視人員增減及年度預算酌予調整)。

1. 駐站航空公司櫃檯及地勤服務人員：6~9 名(原則以現有駐站航空公司各 3 名(含地勤人員 1 名)。
2. 駐站單位維護服務人員：3~4 名。
3. 駐站商店服務人員：1~2 名。

(三)為達全面提昇航站服務品質目標，並促進航站服務人員之參與感，有關接受公開表揚之人員(駐站維護或商店服務廠商)擬採間隔一次之原則辦理（即績優之表揚不連續 2 次，並由次位績優人員遞補），以促進各駐站人員工作服務態

度。

(四)每季及年度接受表揚人員及成果，由業務組製作榮譽榜，並公告於飛安走廊、網站、粉絲專頁等，以為楷模。

六、經費來源

由本站駐站服務績優人員獎勵品項下支應。

七、其他

提升本站及航空公司禮貌服務品質之作為，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度指標與建議，檢討修改，期能提供旅客一個優質、溫馨的候機環境。

馬公航空站駐站單位服務人員禮貌服務考評表

附表一

年　月　日

項目 / 評分 / 單位	服務行為友善性/答詢應對態度（0~70 分）	服裝儀容（0~30 分）	工作態度（0~70 分）	合計	建議禮貌服務績優人員及具體事實
○ 航 空 公 司					姓名： 具體事實：
○ 航 空 公 司					姓名： 具體事實：
○ 航 空 公 司					姓名： 具體事實：
駐站維護服務人員					姓名： 具體事實：
駐站商店服務人員					單位：　　姓名： 具體事實：

查核人：　　業務組長：

說明：

1.駐站單位維護服務人員：包含警政、服務臺、護理站、中控室、保全、清潔、空調、水電、空橋、停車場、消防等。

2.駐站商店服務人員：包括澎坊免稅商店、掬味餐廳、御品家、便利商店、吹吹風。

3.每週考評 1 次。

馬公航空站駐站航空公司地勤人員禮貌服務考評表

附表二

考評日期	◯航空公司		◯航空公司		◯航空公司	
	建議績優人員	服務行為友善性	建議績優人員	服務行為友善性	建議績優人員	服務行為友善性

查核人：　　航務組長：　　說明：

*每週考評1次。