

交通部民用航空局澎湖航空站 113 至 114 年度提升服務品質執行計畫

113 年 3 月 27 日澎企字第 1135000878 號函訂定

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」及交通部民用航空局 111 年 4 月 25 日企研字第 1115009361 號函訂定「交通部民用航空局 111 年至 114 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、推動期程：自民國 113 年 1 月起至民國 114 年 12 月止，並得視整體計畫執行情形，隨時滾進檢討與修正。

肆、實施對象：本站各組室(含派出單位)。

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. 針對內部員工，執行電話禮貌測試，並對各航空公司與駐站維護服務廠商、商店、及警政等人員，執行禮貌服務考評作業；每季評選駐站單位禮貌服務績優人員，公開授獎表揚，並製作榮譽	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. 透過對內部員工與駐站人員執行服務禮貌相關考評，使服務流程更便捷迅速，並優化服務正確性。 3. 確保民眾洽公及搭機時能得到妥適之服務及諮詢。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		<p>榜公告周知。</p> <p>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。</p>	
	<p>(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>	<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>2. 本站官網提供中、英及日語服務，不定期提供民眾有關施政及業務資訊服務。</p> <p>3. 提供公車時刻表、每月航班表及QRcode服務。</p>	<p>增進機關服務功能，提供更為便民之服務。</p>
	<p>(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>	<p>1 檢視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</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、友善之洽公與搭機環境，並提供便利查詢、使用的</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		<p>現。</p> <p>2. 建置合宜服務環境：</p> <p>(1) 推動優質公廁精進計畫，提供旅客優質如廁環境。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 設置室內空氣品質偵測器，揭露站內即時空氣品質訊息。</p> <p>(4) 運用綠化植栽美化室內環境，並藉由聖誕節與春節等應景盆栽，結合各式節慶裝飾佈置，營造節慶氛圍，讓旅客感受節慶歡樂氣息。</p> <p>(5) 定期檢視維護航站自動門機系統及設備，確保旅客使用安全性及。</p> <p>(6) 融合澎湖海洋意象特色，昇華機場出入境大廳空間視覺景觀，給</p>	<p>機關網站。</p> <p>3. 優化停車場管理系統及設備，預計於113年底前完成；持續汰換更新較老舊電梯設備，預計於114年底前完成。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		<p>予到訪遊客全新感受。</p> <p>(7)定期維護更新航廈飛航廣播系統，提升航廈飛航廣播系統之妥善率，維持良好廣播品質。</p> <p>(8)優化飛航資訊顯示系統軟硬體設施，提升飛航資訊顯示之穩定性及資料正確性。</p> <p>(9)優化停車場管理系統及設備，順暢旅客車輛停放與出入。</p> <p>(10)持續汰換更新較老舊電梯設備，提供優質無障礙使用環境。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求</p>	<p>(一)納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
服務切合民眾需求	提供符合民眾需求的服務。	見，適時納入改善服務措施。	參與，提升服務有效性。
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定「澎湖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. 透過本站官網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人。 	<ol style="list-style-type: none"> 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
		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，整合各項提供旅客、洽公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。 3. 噪音補償金申辦	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
		業務改採現金發放方式，且主動至噪音區村里發放申請書、協助填寫說明、及現場收件，並簡化申辦所需附件資料，加速申請作業流程。	
	(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。	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。	持續與本縣湖西鄉戶政事務所及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。	透過跨機關服務流程整合，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	1. 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。 2. 推動國內線電子登機證查驗系統，提升旅客搭	提供合宜場站設施服務，提升服務品質與效率。

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
	務效能。	機便利性。	
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。	<ol style="list-style-type: none"> 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. 提供斜坡式搭機輔具，讓航空公司地勤人員服務身心障礙旅客安全便捷上下機。 3. 提供筆談服務，符合身心障礙者多元需求。 4. 提供無障礙網頁服務。 5. 針對行動不便或年長者，推出到府協助申辦噪音補償金服務作業，提供更加友善便利的服務措施。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過提供高齡者與多元障者更友善之空運設施設備與服務，打造包容及友善平權的服務環境。 2. 增進網站服務功能，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。
	(三)考量服務對象數位落	1. 提供機場噪音音量即時查詢服	提供多元服務管道，關懷多元族群需求，

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
	<p>差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。</p>	<p>務，公開政府資訊，擴大民眾參與。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>落實資訊普及取用。</p>
<p>五、開放政府透明治理，優化機關管理創新</p>	<p>(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。</p>	<p>1. 將本站基本資料，如地址、連絡電話及傳真號碼等，置於網頁中供民眾閱覽。</p> <p>2. 將本站服務措施，如為民服務白皮書與各項申請書表等，主動公開於網站供各界瀏覽，並持續更新資料，確保資訊提供便利性。</p> <p>3. 每年辦理陳情案件分析報告，公</p>	<p>使民眾透過網路更為瞭解本站各項相關資訊，提升民眾滿意度。</p>

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
		<p>告網站供各界參閱。</p> <p>4. 網路每月定期更新本站營運量最新統計資料，以供各界查詢。</p> <p>5. 網站支援開放性檔案文件格式，可編輯文件及表單包括 ODF 文件格式。</p>	
	(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。	<p>1. 設置局長信箱 QRcode，提供民眾更簡易的建言管道。</p> <p>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。</p>	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。	透過每月定期站務會議、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、安全委員會等，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。	精簡內部作業流程，節省人力、物力及時間，並精進各項空、陸側管理措施，提升整體服務效能。
六、掌握社經發展趨	(一)主動發掘關鍵議題，前	全面檢視現行各項服務流程，透過各	透過檢討現行各項服務遞送過程及提供方

實施策略	推動方法	具體推動作法	預期效益
勢，專案 規劃前瞻 服務	瞻規劃服務 策略預為因 應。	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。	式，嘗試規劃創新性 及整合性措施，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. 與機關、學校及 藝術創作者合作 設置作品展示區 營造文化藝廊， 提升機場文藝氣 息，提供旅客藝 術饗宴。 2. 結合政府機關或 社會團體辦理飛 安宣導活動、推 動公共服務、或 配合公益活動舉 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。 3. 提供場地予機 關、團體及企業 辦理春節揮毫等	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
		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。	1. 運用各項定期或專案性會議，檢討改善現行作業及服務流程，研擬創新作法，以兼顧合理化服務成本及提升服務品質。 2. 積極參與服務相關評比，如公共場所哺集乳室等查核競賽，積極爭取大眾對本站服務措施之認同及肯定。	1. 可透過對規劃創新服務項目之檢討，提升服務效能。 2. 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、本計畫由本站各相關業務組室及派出單位執行，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。
- 二、本站訂定之執行計畫，除包括交通部民用航空局 111 年至 114 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(含派出單位)應定期檢視各項推動作法是否達成預期目標及效益，並配合提報年度執行績效。
- 二、本計畫執行期間，將配合交通部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。

三、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。