

花蓮航空站 106 年度提升服務品質執行計畫

壹、依據：

- 一、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 106 年 1 月 13 日交秘字第 1060000896 號函頒「交通部提升服務品質實施計畫」。
- 二、民用航空局 106 年 4 月 00 日企研字第 1065009514 號函修正「交通部民用航空局 106 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

肆、執行期程：自民國 106 年 5 月起至民國 106 年 12 月止。

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、 <u>完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</u> | (一) <u>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</u> | 1. <u>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。</u> 2. <u>針對員工、服務臺</u> | 1. <u>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。</u> 2. <u>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</u> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|------|---|---|---|
| | <p><u>確性，並適時檢討改進流程與作業方式。</u></p> | <p><u>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。</u></p> <p>3. <u>持續更新服務臺、報到櫃臺等各項導引、服務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。</u></p> | <p><u>確性。</u></p> <p>3. <u>確保民眾洽公及搭機時能得到妥適之服務及諮詢。</u></p> |
| | <p>(二) <u>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。</u></p> | <p>1. <u>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。</u></p> <p>2. <u>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，並隨資訊科技進步採取多元化資訊服務。</u></p> | <p><u>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。</u></p> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|------|--|--|---|
| | <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. 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>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. 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、使用的機關網站。</p> |
| | <p>(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。</p> | <p>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。</p> <p>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</p> | <p>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。</p> <p>2. 透過對現有各項為民服務工作之檢討，除嘗試進行整合各項服務工作外，並依民眾需求研擬創新服務項目，以重視民意。</p> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|--|--|--|--|
| <p>二、<u>重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</u></p> | <p>(一)<u>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。</u></p> | <p><u>服務項目。</u></p> <p>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。</p> <p>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。</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參與，提升服務有效性。</p> |
| | <p>(二)<u>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。</u></p> | <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>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</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 | 預期效益 |
|------|--|---|---|
| | | <p><u>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。</u></p> | |
| | <p><u>(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。</u></p> | <p>1. <u>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。</u></p> <p>2. <u>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。</u></p> <p>3. <u>逐步推動本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。</u></p> | <p><u>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。</u></p> |
| | <p><u>(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。</u></p> | <p><u>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</u></p> | <p><u>除有利業務順利推展，並可爭取民眾對機關之認同。</u></p> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|---|---|---|---|
| <p>三、便捷服務 遞送過程 與方式， 提升民眾 生活便利 度</p> | <p>(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。</p> | <p>案。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>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。</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>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> |
| | <p>(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。</p> | <p>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。</p> <p>2. 因應政府資料開放計畫，本站從使用端應用面發想</p> | <p>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。</p> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|--|---|--|---|
| | | <p><u>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。</u></p> | |
| | <p><u>(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。</u></p> | <p><u>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,參酌運用資通訊科技、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。</u></p> | <p><u>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。</u></p> |
| <p><u>四、關懷多元對象及城鄉差距,促進社會資源公平使用</u></p> | <p><u>(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。</u></p> | <p>1. <u>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。</u></p> <p>2. <u>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。</u></p> <p>3. <u>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</u></p> | <p>1. <u>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。</u></p> <p>2. <u>針對旅客差異提供切合需求之服務措施,適度運用票價補貼兼顧離島偏遠地區民眾行的需求。</u></p> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|-------------------------|--|--|------------------------------------|
| | | <p><u>亞語言廣播志工等)。</u></p> <p>4. <u>考量離島偏遠地區民眾基本旅行需求,持續辦理離島居民票價補貼及離島偏遠地區航線營運虧損補貼。</u></p> | |
| | <p>(二) <u>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。</u></p> | <p>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。</p> | <p>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。</p> |
| | <p>(三) <u>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。</u></p> | <p>1. <u>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。</u></p> <p>2. <u>依據服務地區數位落差狀況,設置公眾 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。</u></p> | <p>提供多元服務管道,關懷多元族群需求,落實資訊普及取用。</p> |
| <p>五、<u>開放政府透明治</u></p> | <p>(一) <u>建構友善安全資料開放</u></p> | <p>1. <u>將本站之基本資料(如地址、連絡</u></p> | <p>使民眾透過網路更為瞭解本局及所屬機關</p> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|---|--|---|---|
| <u>理，優化</u> <u>機關管理</u> <u>創新</u> | <u>環境，落實</u> <u>資料公開透</u> <u>明，便利共</u> <u>享創新應</u> <u>用。</u> | <u>電話及傳真等)置</u> <u>於所屬網站中供</u> <u>民眾瀏覽，並隨時</u> <u>檢視更新。</u> 2. <u>將本站之年度重</u> <u>要施政計畫、施政</u> <u>重點、服務措施及</u> <u>預決算情形等，主</u> <u>動公開於機關網</u> <u>站供各界參閱，並</u> <u>隨持續更新資</u> <u>料，確保資訊服務</u> <u>提供便利性。</u> 3. <u>依據「行政機關電</u> <u>子資料流通實施</u> <u>要點」廣續推動機</u> <u>關之電子資料流</u> <u>通事宜，並提供資</u> <u>料分類檢索服務。</u> | <u>各項相關資訊，提升</u> <u>民眾滿意度。</u> |
| | (二) <u>促進民眾運</u> <u>用實體或網</u> <u>路等多方管</u> <u>道參與決策</u> <u>制定，強化</u> <u>政策溝通及</u> <u>對話交流。</u> | 1. <u>提供多元化民眾</u> <u>建言管道，如建置</u> <u>網站之首長信箱</u> <u>及民意論壇，並依</u> <u>據處理流程進行</u> <u>迅速之處理及回</u> <u>覆。</u> 2. <u>因應政府建置公</u> <u>共政策網路參與</u> <u>平臺，成立工作小</u> <u>組以主動回應國</u> <u>民提議及政策諮</u> <u>詢，並配合將機關</u> <u>法規修正及管制</u> | 1. <u>提供多元化民眾建</u> <u>言方式，以確實瞭</u> <u>解及傾聽民意，並</u> <u>迅速且正確地進行</u> <u>後續處理及回覆。</u> 2. <u>期透過擴大民眾參</u> <u>與並監督施政或開</u> <u>放政策法規討論，</u> <u>以徵集各界意見，</u> <u>形成共識，協力擴</u> <u>大施政量能。</u> |

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 預期效益 |
|---------------------|--|---|---|
| | | 計畫等重要資訊於平臺公開。 | |
| | (三)檢討機關內部作業，減少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。 | 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。 | 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。 |
| | (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 | 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 | 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 |
|------|--|---|--------------------------------|
| | <u>實解決服務或公共問題。</u> | <u>臺等引進民眾意見,共同協調解決服務問題。</u> | |
| | (四) <u>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。</u> | <u>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。</u> | <u>可透過對規劃創新服務項目之檢討,提升服務效能。</u> |

陸、 實施步驟：

- 一、 成立本站「為民服務自行考核實施計畫」考核小組，小組召集人由主任擔任，其他小組成員由各組室主管或指派人員參加。
- 二、 各組室依業務特性及年度工作目標擬定本計畫，訂定具體明確之推動做法、完成期限及預期效益，並提報小組備查。
- 三、 各組室應確實推動本計畫，執行期間不定期檢視辦理情形即所訂作法是否落實並達成預期效益。
- 四、 考核小組每年定期進行各項為民服務事項執行成果查核，並召開本辦法執行績效及辦理情形之檢討會議，列管

改善缺失，提升服務品質。

五、 本計畫奉核後辦理，如有未盡事宜，得依實際需要修正。