

# 交通部民用航空局飛航服務總臺 109 至 110 年度

## 提升服務品質執行辦法

106 年 1 月 11 日航技字第 1060000203 號函訂定

106 年 5 月 5 日航技字第 1060003794 號函修正

107 年 2 月 22 日航技字第 1070001285 號函修正

108 年 4 月 3 日航技字第 1080002685 號函修正

109 年 4 月 8 日航技字第 1090002426 號函修正

壹、依據：交通部民用航空局 108 年 3 月 28 日企研字第 1085006571 號函頒之「交通部民用航空局 107 至 110 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、執行期程：自即日起至民國 110 年 5 月止。

肆、實施對象：總臺各單位。

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 | 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。<br>2. 針對員工施予專業服務及服務品質教育訓練。<br>3. 持續更新各項服 | 1. 提高行政效率，確保顧客獲取之資訊不因承辦人員不同而異。<br>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。<br>3. 方便顧客洽公時能得到妥適之服務及 |

| 實施策略 | 推動方法                                     | 具體推動作法                                                                                                                                                           | 預期效益                                                              |
|------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|      | 方式。                                      | 務項目及時間之標示等設施，並檢視及維持各項標示之整體性及一致性。                                                                                                                                 | 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。 | 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。<br>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，並隨資訊科技進步採取多元化資訊服務。 | 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。   |
|      | (三)注重服務人員的禮貌態度，提高網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。     | 1. 定期對員工進行考核，以提升服務品質；並對優良員工另予公開表揚，以鼓勵其表現。<br>2. 視需求進行機關                                                                                                          | 1. 以定期考核方式鼓勵員工提供更為親切且專業之服務。<br>2. 提供顧客更為舒適、便利及友善之洽公環境，並提供便利查詢、使用的 |

| 實施策略               | 推動方法                                   | 具體推動作法                                                                                                                           | 預期效益                                                                                                     |
|--------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                        | 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；定期維護與綠、美化服務環境，以維持各項設備之整潔、妥善性及整體美感，並確保服務環境及設施(備)通用無礙。                                       | 機關網站。                                                                                                    |
|                    | (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。 | 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。<br>2. 定期檢討各項為民服務工作項目，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。 | 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。<br>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，並依顧客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 | (一)納入顧客參與服務設計或邀請民航業者協力合                | 1. 藉由首長信箱或機關社群網站等方式蒐集顧客意見，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；透過邀請民航業者合作及                                                                     |

| 實施策略   | 推動方法                                     | 具體推動作法                                                                                                                                                           | 預期效益                                                   |
|--------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 切合民眾需求 | 作，提供符合顧客需求的服務。                           | 服務措施。<br>2. 與民航業者合作提供服務，俾適時參與服務設計及提供改善意見，提供符合顧客需求之服務措施。                                                                                                          | 意見參與，提升服務有效性。                                          |
|        | (二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集顧客對服務的需求或建議，適予調整服務措施。 | 1. 運用多元管道(如：參訪、紙本/線上問卷、教育訓練等)瞭解顧客對服務的評價，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。<br>2. 妥善維護於機關網站設置之首長信箱，以提供顧客申訴管道。<br>3. 藉由顧客抱怨機制蒐集並分析顧客較常反應之意見及建議事項，可採行具可行性之建議據以規劃服務措施。 | 透過多元管道，蒐集顧客意見、瞭解需求，據以改善後續提供之服務。                        |
|        | (三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解顧客對服務的看法，並據以檢討        | 1. 根據服務對象與類型辦理顧客滿意度調查，進行趨勢分析，針對服務評價較差的項目據以研擬改善措                                                                                                                  | 可藉顧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 |

| 實施策略                    | 推動方法                                       | 具體推動作法                                                                                            | 預期效益                                                         |
|-------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|                         | 改善既有措施。                                    | <p>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>                                       | 理。                                                           |
|                         | (四)傾聽顧客意見，積極回應，有效協助顧客解決問題。                 | 依業務需要辦理座談會或教育訓練等活動，俾掌握顧客想法，積極研處解決方案。                                                              | 除有利業務順利推展，並可爭取顧客對機關之認同。                                      |
| 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。 | <p>1. 持續強化單一窗口功能，整合各項提供給顧客之服務，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> | 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。 |
|                         | (二)衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加顧客使用意願。         | 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，增進顧客使用意願。                           | 視顧客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顧客使用。              |
|                         | (三)推動跨單位、跨機關                               | 1. 研議本總臺與其他機關服務流程                                                                                 | 透過跨單位或機關服務流程整合及建置資                                           |

| 實施策略                     | 推動方法                                      | 具體推動作法                                                                                    | 預期效益                                                |
|--------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                          | 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。               | 及資訊整合之可行性，並視評估結果推動辦理。<br>2. 因應政府資料開放計畫，請本總臺相關單位自顧客的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。    | 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。 | 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，對特殊族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。     | 1. 針對不同服務對象需求，開發建置相關系統或網站。<br>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。                | 透過不同系統或網站之建置，滿足使用者需求，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                             | 視業務需要主動至外部據點提供業務                                                                          | 讓服務項目可深入及貼近顧客，增進服務                                  |

| 實施策略                            | 推動方法                                    | 具體推動作法                                                                                                                                                            | 預期效益                          |
|---------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|                                 | 務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。                | 服務，擴大服務範圍。                                                                                                                                                        | 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。 | 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。                                                                                                                                    | 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<br>透明治理，優化<br>機關管理<br>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. 將機關基本資料、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瀏覽，並持續更新資料，確保資訊服務提供便利性。<br>2. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」賡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。<br>3. 推動機關網站支援開放性檔案文件格式，其中可編輯文件及表單優 | 使顧客透過網路更為瞭解本總臺各項相關資訊，提升顧客滿意度。 |

| 實施策略                | 推動方法                                     | 具體推動作法                                                                                  | 預期效益                                                                                             |
|---------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                          | 先採用 ODF 文件格式。                                                                           |                                                                                                  |
|                     | (二)促進顧客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. 提供多元化顧客建言管道，如建置網站之首長信箱及民意論壇，並依據處理流程進行迅速之處理及回覆。<br>2. 因應政府建置公共政策網路參與平臺，將配合辦理相關資訊公開事宜。 | 1. 提供多元化顧客建言方式，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。<br>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，順利推展各項業務。 |
|                     | (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。                                  | 精簡內部作業流程將有利節省人力、物力及時間，提升服務效能。                                                                    |
| 六、掌握社會發展趨勢，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                       | 持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大服務措施                                                               | 擴大機關服務措施的彈性。                                                                                     |

| 實施策略 | 推動方法                                         | 具體推動作法                                                                 | 預期效益                      |
|------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
|      | 流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。                   | 的運作彈性。                                                                 |                           |
|      | (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。 | 透過與民間協調合作方式共同解決解決，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。             | 可透過對規劃創新服務項目之檢討，提升服務效能。   |

陸、實施步驟：

- 一、本執行辦法公開於總臺網站，由總臺各相關單位執行，並據以推動服務措施。
- 二、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，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。

柒、績效評估：

- 一、為落實為民服務績效評估，訂定「交通部民用航空局飛航服務總臺為民服務績效業務實施計畫」，成立為民服務推動小組，針對機關提升服務品質及辦理為民服務之績效進行檢討，並就缺失進行列管，作為年度服務績效改善之依據。
- 二、總臺各單位應定期或不定期自行檢視各項推動方法是否達成預期目標及效益。
- 三、總臺因配合行政院組織改造，原單位組織或業務如有調整、移撥，其業務配合調整移撥由新單位接續辦理。
- 四、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。