**民用航空局飛航服務總臺臉書粉絲專頁管理作業規定**

104年6月1日航資字第1045005853號函訂定

1. 目的

為有效經營本總臺臉書粉絲專頁，加強與民眾互動，進而提昇本總臺為民服務品質及機關形象，特訂定本作業規定。

1. 執行作法
   * 1. 由本總臺飛航業務室、航電技術室、秘書室及資訊管理中心等單位派員擔任臉書粉絲專頁營運人員（又稱小編），負責規劃、營運及管理本總臺臉書粉絲專頁。
     2. 粉絲專頁營運人員應定期或不定期提供業管飛航服務相關資訊、活動訊息或溫馨故事等貼文，填寫「飛航服務總臺臉書粉絲專頁貼文資料審核表」(如附表1)，經陳核後，張貼於本總臺臉書粉絲專頁，據以行銷本總臺並與民眾互動。
     3. 粉絲專頁營運人員應定期或不定期審視本總臺臉書粉絲專頁內容，對於民眾之回應或貼文，若屬一般性提問，則授權由粉絲專頁營運人員逕行回應與民眾互動；若屬涉及業務執行或問題複雜者，則由粉絲專頁營運人員撰擬「飛航服務總臺臉書粉絲專頁回應資料審核表」(如附表2)，經陳核後再行張貼回應；另對於具有威脅性、猥褻性、攻擊性或其他內容顯不洽當之民眾貼文，則逕行予以刪除，以維護本總臺臉書粉絲專頁之服務品質。
     4. 本總臺其他單位如有合適貼文或創意，則依業管權責提供予上述粉絲專頁營運人員陳核後張貼。
     5. 本總臺臉書粉絲專頁資料之提供、傳遞或取用，應遵守相關法規規定，關於個人資料之蒐集、處理及利用等應遵守個人資料保護法之相關規定。
2. 本管理作業規定經陳請總臺長核可後實施，若有未盡事宜，得隨時修訂之。

附表1

**飛航服務總臺臉書粉絲專頁貼文資料審核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **撰文單位** |  | **預計貼文日期** |  |
| **貼文種類** | **□ 業務介紹**  **□ 活動訊息**  **□ 溫馨小故事**  **□ 其他：** | | |
| **資料內容** |  | | |

粉絲專頁營運人 單位主管 副總臺長 總臺長

附表2

**飛航服務總臺臉書粉絲專頁回應資料審核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **回應單位** |  | **預計回應日期** |  |
| **民眾留言內容** |  | | |
| **回應內容** |  | | |

粉絲專頁營運人 單位主管 副總臺長 總臺長