

# 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

## 一、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。

## 二、執行作法

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 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。
- (四) 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。
- (五) 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。

## 三、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。

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	<input type="checkbox"/> 業務介紹 <input type="checkbox"/> 活動訊息 <input type="checkbox"/> 溫馨小故事 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
資料內容			

粉絲專頁營運人

單位主管

副總臺長

總臺長

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