

第四節 為民服務工作績效

一、充實網頁內容，提供多元服務

（一）臺灣郵政公司

1. 建置後端管理系統網頁內容維護機制，選擇「各縣市主要郵局」專區「顧客的肯定與期許」做為先導項目，於 95.2.17 啓用，以利及時發佈及更新網頁內容。
2. 於中華郵政全球資訊網站設置電子函件業務與通訊地址遷移通報業務說明，並提供超連結方式，直接連結至專屬網頁，客戶可立即登入進行操作。
3. 建置 3+2 郵遞區號查詢系統及特種郵件追蹤查詢系統，供顧客自行上網查詢郵遞區號及各類特種郵件郵遞情形。本年度特種郵件追蹤查詢系統各投遞單位上傳率達 95% 以上，成效良好。
4. 完成 95 年新發行郵票之圖、文公告建檔事項並賡續執行郵票資料庫（郵票寶藏）及「中華郵政全球資訊網」及「中華集郵電子商城」有關集郵資訊之更新維修工作。

（二）公路總局：

1. 各區監理所網站均設置「機車考照 e 點通」，提供包含英語、日語、越語、泰語等 8 國語言之機車考照題庫及筆試模擬試題。
2. 網頁連結「我的 e 政府」電子化政府入口網等相關網站，並提供業務申辦多元管道，達到申辦業務網路化。
3. 提供通信、電話及傳真等多項便民服務，縮短洽公時間，減少民眾親赴現場辦理業務所需成本；並對於臨櫃、通信、傳真及網際網路等服務事項，採取民眾資料隱私保護措施。
4. 各汽訓中心提供訓練資訊、線上報名案件進度查詢回覆、線上報名案件取件通知、學員在訓證明書、成績及格證明書、補換證照申請書下載，提供各項科技新知。

（三）臺灣鐵路管理局：

1. 「旅客整體諮詢系統」於 95 年 3 月 9 日正式啓用，其網頁有提供機關電子民意信箱、為民服務白皮書、民眾抱怨案件處理規定、最新消息、公告事項、常見問答集、線上互動、網頁導覽、內容蒐集、線上問卷調查等功能，並持續更新、充實其內容。
2. 臺中運務段；高雄站、臺中站、臺北站；南港站、大甲站、橋頭站分獲「旅客整體諮詢系統」網頁競賽，各類組績優單位。
3. 松山站利用旅客整體服務諮詢系統，上傳有「見習站長」活動，藉以宣導鐵路行車安全及平交道緊急按鈕功能。
4. 網路刷卡購票業務提供旅客一次購足服務（訂票，付款線上完成），旅客

於電話或網路訂票系統完成訂票後，於「臺鐵網路付款購票系統」付款（網址 <https://ticket.chinatrust.com.tw/railway/>），並於所預訂之班次開車前 30 分鐘至車站完成取票即可直接乘車，能節省往返車站或至郵局取票時間，以提升服務品質。

（四）民用航空局：

1. 各航空站均已建置獨立網頁，除了提供航空相關最新消息、全文檢索、網站導覽、常見問答集等項基本服務外，另亦針對各航空站之特性及地域性提供聯外交通、申辦項目、班機時刻表、航班離到即時資訊及航站營運統計等項資料供旅客快速查詢，並提供如機關首長信箱、航站服務信箱、網頁版問卷調查及民意論壇等旅客反映意見管道。
2. 各航空站除中文網頁外，均建置有英文及兒童網頁以提供多元化網頁服務，桃園、高雄及花蓮站更依據該等航空站旅客特性建置日文網頁，以供外籍人士及兒童瀏覽查詢，並滿足不同屬性之旅客需求。另相關航空站亦依據研考會規定於網頁上加置中英文詞彙對照表以方便旅客查詢參考。
3. 各航空站將消防員招考、旅客滿意度統計及民眾意見調查等資訊置於網頁上供民眾參閱；另臺北站於網頁中增設政風園地以提供航空站同仁有關政風法規及財產申報等業務相關資訊及服務。
4. 提供網頁連結服務：各航空站網頁可與電子化政府入口網站、觀光局、地方觀光單位、各航空公司及友站連結，並提供地區觀光旅遊資訊，以增加使用者便利性

（五）觀光局：

1. 為提供民眾最新旅遊資訊，各管理處及旅遊、旅客服務中心均設立獨立網頁，除各種語版外並建置無障礙版面，提供多元服務對象。
2. 為行銷在地文化，積極推展觀光，東海岸管理處於網際網路提供轄區景點介紹之瑰麗花東電子書旅遊資訊導覽，發揮網際網路異地擷取的特性，行銷所轄觀光特色。
3. 阿里山管理處隨時更新網站旅遊資料，定期發送電子報及提升相關服務功能，並完成轄內 8 大社區網站建置連結，便利遊客上網查詢各類資訊。

（六）港務局

1. 運用「航港單一窗口服務平台」處理申辦案件，整合四港及海運業的港埠作業，以利航港資料交換。
2. 建置生動、活潑兒童及外文網頁，提供民眾便捷服務。
3. 建置全球資訊網站，提供港灣最新動態、即時資訊、無窗口作業、各項業務服務、營運統計、相關法規查詢、申辦流程查詢、申請表單下載、動力小船駕駛人測驗題庫、離島航班航線查詢、民眾申辦案件線上查詢等相關網路服務功能。
4. 建置「港埠電子支付及電子發票系統」，以利業者自第三加值服務中心下

載發票。

二、檢討服務領域，研採企業作法

（一）臺灣郵政公司：

1. 為灌輸各級主管及基層員工以客為尊的服務理念，建立郵人共識，提高服務品質，本年度共辦理(1)各級主管及基層員工加強服務理念訓練班(2)提升窗口人員服務效能及郵政新形象組織學習研習班(3)加強服務行銷理念等相關訓練，計 231 班次，受訓學員 10,451 人次。
2. 配合民航局查緝危險物品及新開辦之代辦驗關業務，各辦理 6 梯次之「郵務窗口人員危險郵件辨識訓練」及「收寄國際郵件窗口人員業務講習」。
3. 辦理各地稅捐稽徵處房屋稅及地價稅作業協調會及慶豐銀行等大宗客戶作業研討會，加強與客戶溝通，使各項受託業務，得以順利，如期交貨，提升顧客滿意度。
4. 持續推動改善電子函件業務各項作業標準，提升作業產能，擴大接單能量，95 年電子函件作業量達 204,938 千件，較 94 年成長 14%。

（二）公路總局：

1. 各機關每年至少邀請專家學者專題報告 1 次，革新為民服務之觀念及作法，以提升服務品質，95 年共舉辦 43 次，5,061 人次參加。
2. 每季舉辦窗口、服務台人員專業及服務禮貌訓練，並邀請專家學者主講相關課程，灌輸為民服務觀念並強化專業訓練，以提升窗口、服務台人員服務品質，95 年共舉辦 93 次服務禮貌訓練，參與訓練人數計 6,222 人次。
3. 舉辦監理業務觀摩會，並與參會單位座談，藉觀摩交流學習引進企業經營理念與作法，以提升服務品質，95 年共舉辦 12 次所、站業務觀摩會，及 1 次全國性監理業務觀摩會。
4. 研採企業全面品質管理（TQM）理念，成立相關小組及工作品管圈，針對主辦業務服務工作，定期開會加以檢討改進，95 年共召開 158 次，提案件數計 239 件。

（三）臺灣鐵路管理局：

1. 臺北運務段辦理在職員工教育講座 5 次，參訓人員計 633 次；客運人員在職訓練 1 次，參訓人員計 172 人。
2. 95 年 11 月 1 日起開行「區間快車」，各站均在站區及網頁揭示是項訊息，以週知旅客。
3. 高雄運務段為落實運務處新修訂「站（車）勤服務標準化規範」，製作精美海報 190 張，分發各站張貼於明顯處，使員工能時時注意，落實執行。
4. 七堵站於 95 年 7 月 23 日配合逢甲大學招生辦理「希望列車」首航儀式。另於 95 年 6 月 10 日配合鐵道協會辦理蒸汽機車平溪支線旅遊活動，任務圓滿成功，頗獲好評。

（四）民用航空局：

1. 定期辦理動員月會及專題演講，透過邀請專家、學者及企業界先進赴本局對同仁進行專題演講，以擴大視野及專業領域，期能提升服務品質（例如：95 年 2 月辦理「身心障礙者及其基本權益之尊重與保障」；95 年 4 月辦理「性騷擾防治法之基本概念與相關法規」專題演講；95 年 8 月辦理「推動核心價值與公務人員核心能力」講座等）。
2. 各航空站除辦理民航專業訓練外，亦積極研辦提昇民航服務品質之座談會、研討會、教育訓練或參訪活動，透過專家建言及標竿學習，提升同仁專業知能、服務熱忱及組織學習能力，以營造優質搭機環境。例如臺北站於 95 年 7 月邀請東吳大學企管系林副教授陽助博士就「顧客導向的創新價值服務行銷」進行專題演講，花蓮站於 95 年 6 月邀請慈濟技術學院醫務管理系藍毓莉講師講授「優質客服溝通技巧」課程等。
3. 在品管圈活動方面，各航空站每年均擇定相關主題辦理品管圈活動以提升服務品質，成效卓著。例如高雄站辦理「捷順圈」以改善該站行李手推車服務，提升旅客服務滿意度；臺北站成立「如意圈」以加強公廁服務品質；臺南站成立品管圈推動委員會並組成三個品管圈以研擬財產管理維護、志工管理及裝備保養維護與再生之改進策略；臺中站辦理「同心圈」以改善航廈清潔及建立督考機制。
4. 為提昇對身心障礙旅客之服務品質及提供更優質的服務，95 年度亦督促各航空站辦理航站服務人員對身心障礙者之服務訓練，並責成各航空站成立身心障礙服務小組，邀集社會福利及身心障礙團體赴航空站協助查看各項身心障礙設施及服務情形後，提供改進服務意見供航空站同仁參考改進。

（五）觀光局：

1. 花東縱谷管理處與台灣觀光管理專科學校進行建教合作，95 年春節期間提供鯉魚潭遊客中心作為學生導覽及解說實習場所，由該校觀光科系學生協助交通指引及導覽解說，充分結合雙方資源互補運用。
2. 因應日月潭旅遊住宿容納量需求不足，為服務遊客，委外辦理「日月潭向山旅館 BOT 之可行性及先期規劃案」，本案將於 96 年辦理公告招商。
3. 95 年度辦理水域救生員訓練、第一線救護人員訓練、澎湖水上安全救生員訓練班級覆訓班等共計 145 場，加強組織學習及提升觀光從業人員素質。
4. 為提供民眾優質旅遊住宿環境，如：東北角國家風景區採 ROT+BOT 方式分期分區開發營運福隆濱海地區旅館，第 1 期 ROT 部分業已完成整建，並於 95 年 10 月 1 日正式開幕，芙蓉度假酒店的進駐，除帶動福隆地區發展外也增加當地居民的就業機會，更加強遊客的停留意願。

（六）港務局：

1. 為積極推展營運業務，年度內由局長率業務單位人員，主動拜訪國內各企業，除提供各項招商資訊，並探求業者之需求，予以協助解決。

2. 辦理港埠座談，邀集港區相關公務單位及航商業者等人員，共同研討港埠管理及營運等議題，並提供業者與港區相關單位面對面溝通的平台，深入了解業界的切身需求，共創雙贏局面。
3. 獲得 ISO-9001 品質管理認證，辦理管理審查會議，及內部稽核會議，修訂相關品質系統手冊。

三、便捷行政程序，縮短等候時間

（一）臺灣郵政公司：

1. 推動「全功能櫃台」工作站，提供儲匯及郵務業務單一櫃台全方位機制，本年度計有 289 局實施「全功能櫃台」服務。
2. 推廣「快速窗口」（專辦或兼辦）服務，本年度增加 50 局，截至 95 年底已達 610 局，較 94 年度增加 90 局，超越預定目標。
3. 95 年 5 月 30 日成立「改善窗口作業流程，減少顧客等候時間」專案小組，研訂各項改善窗口等候時間措施，並按月追蹤執行情形。
4. 建置「郵務窗口整合作業系統」，開發快速收寄特約郵件郵費單介面，已於 95 年 5 月 25 日開發完成並上線實施。

（二）公路總局：

1. 實施行動監理專車，採用 3G GPRS 無線傳輸系統下鄉服務偏遠地區民眾，民眾無須到監理機關即可辦理各項監理業務，95 年共舉辦 135 次，服務民眾計 19,171 人。
2. 辦理戶政監理「一處收件，聯合服務」，提供民眾多元洽公管道，提升服務品質，95 年共辦理戶政機關通報駕籍戶籍異動 9,309 件。
3. 為落實簡政便民措施，並因應近年來外籍配偶人數成長快速，辦理下鄉考照及輔導外籍配偶考照服務，95 年共輔導 2,701 人考取駕照。
4. 各地監理機關因地制宜開辦「免下車服務窗口」，縮短民眾申辦時間，廣受民眾好評，95 年計有 119,970 人次利用本窗口辦理各項證件異動服務。

（三）臺灣鐵路管理局：

1. 新購 62 台多功能自動售票機，已自 95 年 12 月 20 日起陸續啓用，發售之背磁對號列車乘車票可經由現有自動驗票系統（自動閘門）通關。多功能自動售票機主要功能為訂票取票（已付款或未付款皆可）及發售 7 日內預售票，並可查詢列車時刻、停靠站、剩餘車票等相關資訊。
2. 基隆站更新車站各處嚮導雙語指標，以提供外國友人優質服務，並榮獲「行政院 95 年度營造優質英語環境評比」核列優等殊榮。
3. 台中站、豐原站、二水站地下道（天橋）設置快速上月台專用走道，與下車旅客區隔，避免上下旅客動線交叉。
4. 臺北站實施「最後一位，請勿排隊」旅客購票舉牌提醒措施，由領班於售票員輪流吃飯或交班時間至現場，以牌子區分「最後一位」，有效減少客訴發生。

（四）民用航空局：

1. 民航局暨所屬各航空站均已取得 ISO9001:2000 認證，並於 95 年通過續評認證，對於人民申請案件皆依 ISO9001:2000 認證過程所建立之各項申辦作業標準流程辦理，並適時檢討修訂各項業務手冊及作業流程，以簡化業務處理時間、提昇服務品質。
2. 各航空站整合班機動態顯示系統，提供民眾即時正確之搭機資訊，並將之建置於網站上，使旅客及接機民眾能透過網際網路或 E-WAP 獲得充分且確實之航班資訊，減少等候時間。
3. 各航空站視機場條件、特性訂定其通關處理時間目標值並建立定期抽測機制，如有未達目標值情形，則由航站邀集相關單位檢討改進，例如桃園站在班機到站尖峰時段協調航空警察局及入出境管理局增開證照查驗櫃檯，以提高通關速度。綠島站及蘭嶼站取消其內候機室以簡化登機程序，節省人力及等候時間，另相關空間亦可作為其他用途。
4. 桃園及高雄站於航廈設置海天聯運服務櫃檯，提供珠江三角洲地區台商於機場逕行辦理空轉海行李轉運手續，約可節省旅客 1.5 小時之時間；金門站設置小三通旅客專屬服務櫃檯，提供轉運接駁服務，並提供行李直送碼頭服務，以提供更為便民之服務。

(五) 觀光局：

1. 建立旅遊資料庫，資源共享，各地旅遊中心服務台均可提供迅速完備之旅遊服務，提升遊客服務滿意度；另截至 95 年度底計完成 36 處主要交通場站統一識別標誌「i」之旅遊服務櫃檯改製作業。
2. 澎湖管理處為提供便捷服務於網路載有「交通部觀光局澎湖國家風景區管理處受理擬租用國有非公用海岸土地投資開發觀光遊憩設施申請籌設許可作業程序及其審查表」，及檔案運用申請等資料，供民眾下載使用。
3. 日月潭管理處與南投縣政府合作，提供日月潭遊客中心據點供南投縣政府設置南投旅遊網觸控查詢服務系統設備，便利遊客導覽。

(六) 港務局：

1. 建立單一窗口，提供船員簽證業務、船務代理業務、船舶登記業務，達到「一處受理，全程服務」之功能。
2. 為配合船舶到離港需要，取消書面申請程序，全面以「電話約定、機動配合」方式辦理。
3. 藉由行政院公共工程委員會之採購資訊系統，辦理共同供應契約電子集中採購作業，以提升採購品質及效率。
4. 成立「資訊機密維護健檢小組」，每年定期稽核內部資訊作業。

四、塑造親切環境，樹立服務形象

(一) 臺灣郵政公司：

1. 研訂加強午休時段用郵服務、彈性調度人手、機動加開「快速窗口」、加強語音叫號機管理、推廣志工協助窗口服務等各項縮短窗口等候時間具體改善措施，請各局落實執行。

2. 該公司為民服務不定期考核小組，每半年考核各等郵局一次，考核結果除公布於郵政網頁外，並併入各等郵局計算責任績效成績，以激勵各局提升服務品質。
3. 配合業務需求，由儲匯處主管分批赴各責任中心局參與各等郵局局務會報，除佈達重點業務及新開辦業務外，深入瞭解各局實際執行儲匯業務情形，以加強雙向溝通。

(二) 公路總局：

1. 各監理機關已全面降低櫃台高度為 75 公分，與民眾直接面對面溝通，塑造親切的環境，並加強環境的綠美化。
2. 各監理機關皆設有巡迴服務人員，適時引導洽公民眾；各級主管每日亦輪流參與巡迴服務，主動與民眾溝通，即時排解異常狀況，解決民眾之困難。
3. 各監理機關每季評選服務態度楷模，頒發紀念品，各汽訓中心亦定期公開表彰教學及服務績優人員，激勵士氣，95 年共有 67 人受獎。
4. 設置充氣及加水服務站，免費供車主使用，另免費提供車輛小燈泡，使驗車民眾免於往返修車廠，節省時間及金錢。

(三) 臺灣鐵路管理局：

1. 臺北運務段配合無菸環境，於各站發放禁菸標語，並經臺北縣政府評定為執行績優單位。
2. 各運務段舉辦「志工聯誼會」，藉此傳達感謝之意，並於會中傳授服務理念。
3. 桃園站實施走動式管理，在上下班尖峰時間走入群眾，聖誕夜並派站員裝扮成聖誕老公公，由站長帶領分發旅客糖果，深獲旅客歡迎。

(四) 民用航空局：

1. 選派態度和藹可親、具有服務熱忱之適當人員擔任第一線服務工作，為鼓勵服務人員提昇服務效能，各航空站並訂有駐站單位櫃檯作業人員服務楷模選拔辦法，定期考核、選拔並公開表彰績優櫃台服務人員，提昇旅客對服務人員之良好印象。
2. 各航空站除提供免費緊急服務電話、寄物箱、飲水設備、自動販賣機、提款機、導覽系統、公共資訊站、行李打包及手機充電站等一般便民服務設施外，另亦提供部份免費停車時段或身心障礙旅客免費停車服務，並透過設置導盲磚、斜坡道、殘障電梯、育嬰室或育嬰檯等設施，提供身心障礙者及老幼婦孺更完善之服務。
3. 為營造對外籍旅客更為友善之搭機環境，各航空站均配合行政院研考會推動「營造英語生活動環境行動方案」，除持續檢視相關標示，力求標誌雙語化及其正確性外，並編印中英對照或英文版之「旅客服務指南」供旅客免費瀏覽、取用。

(五) 觀光局：

1. 所屬據點、管理站、遊客服務中心等場所，均規劃設置完善之指標、告示、導覽解說牌、無障礙設施等服務措施，服務櫃台更提供各式旅遊資訊及摺頁，便利遊客免費索取使用。
2. 為加強馬祖地區旅遊資訊之可及性，馬祖管理處特設置觀光熱線（0836-25630），由專人負責解答旅遊諮商問題，另於南竿機場設置旅客服務台提供諮詢服務，提供地方鄉親及遊客最新訊息。

（六）港務局：

1. 單位主管不定時擔任第一線服務工作，遇有爭議案件，除協助處理外，並督導員工提供良好服務態度。
2. 規劃設置「顧客休憩專區」提供舒適座椅及書報、茶水，提供民眾舒適的等待環境。
3. 推動港區公園化，配合地方政府闢建觀景休憩區或多功能廣場，提供遊客及民眾休憩、運動。

五、重視民情輿情，主動溝通協調

（一）臺灣郵政公司：

1. 本年度共舉辦記者會 22 次，發布郵政新聞稿 164 則。新聞稿分別以傳真、e-mail 等方式傳送各媒體，另公布於交通部、中華郵政及行政院新聞局網站；藉以宣導郵政各項便民措施，提供各種新業務訊息，主動加強對外溝通及業務行銷，以增裕營收。
2. 委託異視行銷市場調查股份有限公司辦理顧客滿意度調查，調查結果有 78.0% 的顧客，對郵局的整體服務表示滿意，較去年的 77.3% 提昇 0.7 個百分點，另從顧客對郵局整體服務持正面評價者（含非常滿意／滿意／尚可）分析，今年與去年相比則增加 0.4 個百分點，前者為 98.6%，後者為 98.2。針對上述調查結果、服務缺失及應行注意改善事項，於 95 年 11 月 29 日函知各局查處遵行。
3. 為推廣儲匯業務，製作 25 支儲匯業務宣導短片，已於 95 年 7 月份起置放匯率看板及全球資訊網影音專區，方便客戶閱覽；另於匯率看板放置「網路 ATM 全功能上線」、「轉出好禮服務升級」、「一次申請永久服務抽獎」等活動訊息之跑馬燈，以加強宣導。
4. 為推廣網路 ATM 及國內代銷基金業務，製作宣傳廣告短片，相關廣告短片於 95 年 8 月 10 日製作完成，並置放匯率看板、實體 ATM、全球資訊網播出，以廣宣傳。

（二）公路總局：

1. 每季辦理公路監理業務民眾滿意度問卷調查，加以統計分析，作為施政之參考。
2. 設置局長信箱，對於民眾反映之重大事件或興革建議，均即時處理或檢討改進。
3. 建立新聞處理機制，加強和新聞媒體互動關係，主動蒐集與監理業務有

關輿情反映或報導，移請相關單位妥慎處理，95 年與媒體互動共 122 人次。

4. 汽訓中心之各訓練班次於開訓、結訓辦理座談會，就學員所提之寶貴意見作為教學之指引及各項設施改善之依據；各訓練班次辦理期中、期末問卷調查，針對所提建議事宜均辦理檢討，95 年辦理 291 班次，訓練人數共 11,822 人。

（三）臺灣鐵路管理局：

1. 各站均設置有「旅客意見箱」並設有「站長電子信箱」，以提供旅客多元建言管道。
2. 配合列車改點，3 月 15 日（30 萬本）、6 月 1 日（20 萬本）、11 月 1 日（25 萬本）印製「冊本式時刻表」分送至各車站，贈送旅客參閱，方便旅客搭車。
3. 桃園站配合桃園縣政府為建立大眾運輸系統之需求，由桃園縣政府出資改善鐵路行車設備，利用「林口支線」貨物列車行駛之空檔時間，增開旅客列車每天上下午各開行 1 班客車往返，行駛區間由桃園站至長興站，服務通勤學生及旅客，深獲地方民眾肯定。本年度並配合桃園縣政府做桃林鐵路沿線景觀美化工程，期望改造該支線具有觀光路線之附加價值。
4. 七堵站於 95 年 10 月 17 日針對「百福站」啟用時程、服務設施與居民當面溝通協調；七堵新站行動通訊不良問題，召集有關電信業者及相關單位現場會勘，以徹底解決問題。

（四）民用航空局：

1. 各航空站均進行旅客滿意度調查，充分瞭解旅客之需求及建議，據以進行各項改善工作。例如高雄站於 95 年 5 月針對「公共服務設施」為主題進行航站滿意度調查，並依旅客建議及反映事項具體改善、追蹤列管；台北站於 8 月針對「高鐵與航空之選擇」及「聯外交通」辦理旅客滿意度調查，以做為未來施政之參考；馬公站辦理航務櫃台服務滿意度調查，以了解航空公司人員對航務服務及作業之滿意度，並適時檢討改善。
2. 各航空站業務主管主動參與機場周邊村里活動，宣導禁養飛鴿及噪音防制等政策，或以辦理公聽會、說明會方式說明本局擴建工程環境影響、機場回饋金、噪音監測及障礙物拆遷補償原則等作業，增進民眾對本局施政之了解，以化解民眾不必要之抗爭。
3. 為提昇飛航安全及服務滿意度，航空站除定期訪談駕駛員，並藉由召開業務座談會及機坪安全會議，除持續檢討修訂航站及機坪作業程序外，並為強化飛航安全及提供更優質飛航服務持續努力。

（五）觀光局：

1. 95 年 4 月 6 日起重新啟用樂野鄒族文化園區，提供鄒族歌舞表演、手工藝品、風味餐及農特展品等展售，增加鄒族青年就業機會，並吸引大陸

旅客及國民旅遊人士駐足觀賞。

2. 依地方民眾之建議，東北角管理處與台鐵局以機關合作方式辦理福隆火車站前廣場環境改善，塑造福隆地區為濱海休閒度假小鎮，為遊客營造新遊憩空間。
3. 透過網路首長信箱、意見箱、留言版、報章雜誌、滿意度及問卷調查、言詞或書面陳情、觀光發展座談會等多重管道瞭解遊客或民眾反映意見，並深入檢討改進提昇服務品質。

(六) 港務局：

1. 建立新聞媒體名冊，保持密切連繫，有關重要施政、計畫、方案及其執行成效，或與民眾之權利義務攸關者，適時提供資料，廣為宣傳。
2. 成立專案小組不定期拜訪航商、貨主、業者，以瞭解業者需求，並拓展業務、爭取貨源。
3. 針對民眾陳情案件，設置滿意度問卷回覆機制，藉以明瞭是否確實解決民眾之需求。

六、結合民間資源，協助公共服務

(一) 臺灣郵政公司：

1. 本年度舉辦志工訓練或講習計 27 次，完成訓練志工計 620 人；志工服務滿 1 年，全年出勤累積達 100 次以上者計 1,121 人，表現優良發給年度郵票冊獎勵者計 694 人，公開表揚者計 506 人；全年出勤累積達 160 小時以上績優志工 5 人，於 95 年度郵政紀念日大會公開表揚並發給獎牌；現職員工擔任志工，參與公益活動服務計 1,384 人。
2. 為鼓勵中小學學生儲蓄習慣，並增進其國文基礎能力，委託國語日報社協助舉辦「尋找小小理財王」徵文比賽活動，參賽作品共 2,982 件，計選出 99 名優勝者，除公佈相關得獎名單、得獎作品於郵政全球資訊網外，優勝學生之獎品以掛號寄至各級學校，由校長代為頒獎表揚。
3. 舉辦「寒冬送暖熱血情，中華郵政捐血月」活動，共募集 12,487 袋，有效紓解國內血荒，發揮助人愛心。
4. 為善用民間資源，協助推展集郵活動，本年度辦理集郵志工導覽研習班為期 2 天，參加志工計 21 人，並擔任郵政博物館巡迴展活動之導覽志工，成效良好。

(二) 公路總局：

1. 訂定監理所站招募義工（志工）要點，以鼓勵本局退休人員及社會熱心人士，參與監理所站、汽訓中心業務服務，參與志工人數計 105 人。
2. 各監理機關委託 24 小時服務之五大超商，代收違規罰鍰、汽車燃料使用費業務，便捷民眾服務，95 年共辦理 1,322,255 件。
3. 委託駕駛員職業工會，代辦汽車職業駕駛執照之審驗，並委託代檢廠辦理代檢合格汽車之行車執照換發，95 年共委託 48 個單位辦理，辦理件數計 178,408 件。

4. 配合社區活動，辦理交通安全宣導園遊會，結合社區、鄉鎮市公所、地方政府機關及民眾服務社等團體資源，舉辦交通安全親子彩繪圍牆活動，增進親子感情並凝聚社區意識，95 年共舉辦 5 次活動，共計 649 人參與。

(三) 臺灣鐵路管理局：

1. 台南站提供站前廣場供捐血中心為民眾捐血使用。結合捐血中心舉辦捐血活動，本年度（1—11 月）共捐得 1,350 袋 337,500C.C。
2. 瑞芳站配合台北縣政府辦理元宵「平溪天燈節」活動。配合鐵道情報雜誌社辦理「浪漫煤鄉號 CK124」列車，慶祝鐵路節活動。配合中國生產力中心辦理「情牽七夕、十分美麗」牽手走鵲橋活動。與鐵道故事菁桐館合辦「平溪支線營運 85 週年、菁桐車站 77 歲慶生」活動。
3. 各一等站成立志工服務團隊，包含本局退休員工及眷屬、退休公務人員、社會人士等來自社會各階層，以自願而無私的奉獻精神，投入台鐵服務行列，服務項目包含協助殘障、老弱婦孺代購乘車票、上下車與提攜重物、列車資訊與鐵路業務諮詢服務、旅客月台乘車嚮導與站車秩序維護、協助剪收票工作、代填車票購買單等。
4. 為擴大提供各項專業性服務，車站清潔工作外包，由民間公司承包清潔服務工作，每日由專人不定期評分督導，各站亦嚴加督導清潔人員隨臟隨掃，時時保持環境之清潔乾淨，若有不潔隨時要求改善。

(四) 民用航空局：

1. 桃園站將航廈內部份商業服務空間委外經營，除透過委由民間整體規劃經營以提供多元化優質服務外，亦透過權利金及租金之收益增加國庫收入，另亦將醫療中心委託壢新醫院經營，以提供旅客專業緊急醫療服務。
2. 臺北站為提升航站藝文氣息並充分利用航廈空間，設置機場藝廊供社會各界及藝文人士展出藝文作品。
3. 高雄站與科工館合作於航廈大廳舉辦「飛行秘密大挑戰」，讓民眾了解飛機飛行之原理，並達到寓教於樂的目的。
4. 馬公站協調澎湖文石收藏家於航廈內候機室旁擺設「澎湖文石展示櫥」，並協調龍門國小提供陶藝作品展出，除協助宣導地方文物特色外，亦營造航廈之藝術空間。

(五) 觀光局：

1. 東北角管理處在 2006 芒花季活動期間，與「無名小站」辦理企業資源交換，藉由該網站在網路部落格之專業，協請該公司架設活動專屬部落格，共同辦理網路徵文比賽，該處以曝光該公司之 logo 於芒花季文宣品上，交換 90 餘萬元的網路活動廣告曝光，活動期間吸引 2 萬餘人瀏覽，成效頗佳。
2. 為節省人力及經費，將風景遊憩據點之清潔委外辦理(服務全年無休)，藉民間企業競爭優勢，提昇環境維護品質。並不定期監督考核，以維持

為民服務品質。

3. 馬祖管理處推動生態旅遊不遺餘力，95 年 7 月與連江縣政府、台灣國際觀鳥協會共同依「2006 馬祖燕鷗生態旅遊推廣計畫」辦理「黑嘴端鳳頭燕鷗生態發表暨研討會」，並於 95 年 8 月至英國參加生態旅遊鳥展，將馬祖生態旅遊推於國際舞台，提高台灣國際保育形象。
4. 積極與電子媒體「公共電視」、「國家地理頻道」、八大、三立及民視等單位合作製播電視節目，將管理處各種天然資源、保育及建設成果，透過畫面完正呈現於國人面前。
5. 茂林管理處結合原住民文化園區提供場地、原住民服裝、手工藝等，共同舉辦 2006 南島婚禮嘉年華活動，吸引國內外遊客數千人參加。

(六) 港務局：

1. 檢討修訂「災害防救業務計畫」，有效結合地區之互援功能，以因應港區內外緊急災變即時處理。
2. 由退休員工擔任志工，服務外籍船員，從事國民外交。
3. 結合環保志工及志願服務協會志工，辦理「清淨家園」及環保法令宣導等活動。