



台北國際航空站為民服務白皮書

目錄

壹、前言	1
貳、各組室職掌	1
參、提昇服務標準	4
一、督導駐站單位提昇服務標準	4
二、自我提昇服務標準	5
肆、提供優質環境	7
伍、未來工作重點	9
陸、結語	9



台北國際航空站為民服務白皮書

壹、前言

松山機場為國內空運航線樞紐，每年進出旅客眾多，全盛時期曾達到1500萬人次，惟高鐵營運後，西部航線大受影響，目前仍維持東部及離島等之國內航線；政府於97年7月4日開放兩岸包機後，松山機場除了兩岸航線外並將擴大日、韓等首都機場的定期國際航線，台北國際航空站依據民用航空局「增進飛航安全」、「提供便捷服務」、「提升滿意度」三大政策，就軟體及硬體分別訂定各項工作，充份運用組織功能，全站同仁群策群力、做好為民服務工作，提升服務品質。

貳、各組室職掌

為落實松山機場各項為民服務工作，台北國際航空站設有五組四室分別掌理各項業務及內容為：

- 一、業務組掌理場站之管理、營運、商業活動與旅客服務等事項。
- 二、維護組掌理場站各項設施及裝備維護等事項。
- 三、航務組掌理飛地安全、航空人員及航空器之查驗、機場消防、救護等事宜。
- 四、企劃組掌理年度施政計畫、研究發展、業務管考、法令規章等事項。