

第 5 屆「政府服務獎」

參獎申請書



參獎項別：社會關懷服務

澎湖縣政府旅遊處

中華民國 111 年 7 月

目錄 Contents

壹、機關簡介	1
貳、服務內容	2
參、推動成效	10
肆、未來努力方向	12
伍、總結	14
陸、附件	15

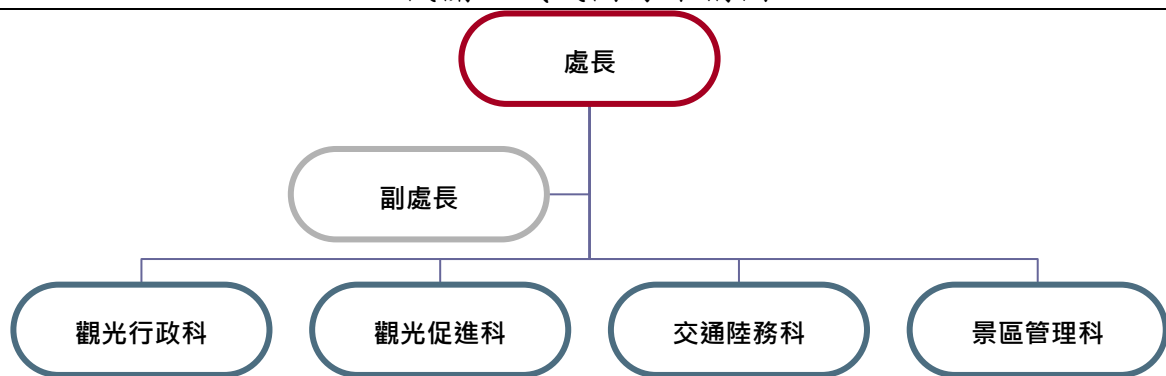
圖目錄 List of Figures

圖 1 旅遊處全體同仁在發展觀光同時也盡到照顧鄉親的責任	1
圖 2 服務內容說明	2
圖 3 機位需求登記作業流程	4
圖 4 多元宣傳管道	5
圖 5 機位需求協助流程	9
圖 6 連假疏運成效儀表版	10
圖 7 急重症轉診機位保留機制成效儀表版	10
圖 8 107-111 年急重症轉診機位需求統計	11
圖 9 急重症轉診機位需求協助成效儀表版	11
圖 10 高雄航空站現場清點實際候補需求人數	13
圖 11 未來努力方向	13

基本資料

機關名稱	澎湖縣政府 旅遊處	首長	陳美齡	職稱	處長
機關地址	澎湖縣馬公市治平路 32 號				
機關員額	共計：42 人（含約聘僱及臨時人員）				
總預算	約 582,199 千元				
專案名稱	空運順暢行，離島關懷情				
團隊成員	陳美齡處長、劉美凡副處長、交通陸務科周振祥科長、承辦人成秋琴專臨、協辦人宋榮傑專臨、林超群科員及其他科支援約 10 人。				
專案經費	約 478.1 千元 (含辦理機位需求登錄暨設置聯合補位或服務櫃台作業及保障乘數機票差額補貼)				
執行起迄日期	101 年迄今				

機關組織或團隊架構圖



參獎機關之參獎資料須遵守著作財產權相關規定，所提報成果數據，應為真實。若評獎過程發現參獎機關違反上開情事並經查證屬實，國發會有權取消其參獎資格；若於獲獎後發現，得撤銷其獲獎資格，並由主管機關於撤銷後追繳獎金及獎座，所有法律責任由參獎機關自負，不得異議。

參獎機關於獲獎後應受主管機關督導維持服務品質；若獲獎3年內服務形象有重大缺失，國發會得要求其改善；如限期未改善，得撤銷其獲獎資格，並追回獎座。

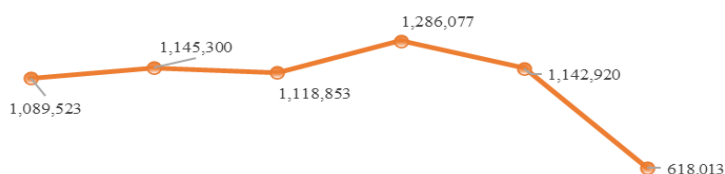
機關首長： 陳美齡 (請簽名或蓋章) 日期：中華民國 111 年 7 月 14 日

壹、機關簡介

致力離島觀光發展 成效卓著

旅遊處之工作任務首以深化文化資產、海洋資源與旅遊發展之緊密連結為兩大主軸，並以豐厚澎湖海島旅遊線的特色與內涵擴大招商為主，鼓勵投資力求本縣觀光產業創新與服務品質提升。

在處內同仁的努力下，澎湖縣觀光人口於 105 年觀光人次正式突破百萬，並逐年增加，花火節也成為澎湖每年的一大盛事，辦理規模也逐漸擴大，疫情前(108 年)為澎湖帶來 42 萬旅遊人次，創造約 21 億觀光產值，更成為歷屆花火節遊客人數之冠。



回家的路 變遠了

澎湖與臺灣本島間的往來極度仰賴航空疏運，誠如前述，大量的遊客勢必會排擠到在地鄉親的旅運往返，尤其在連假疏運返鄉或是特殊就醫需求時，機位一票難求的窘境就會變的更加嚴峻。



民國70年代，離島鄉親，在台北市南京東路華航地下室，徹夜排隊買春節機票。

為了保障鄉親能有一趟舒適返鄉赴臺之旅程，旅遊處會協助在地鄉親統計往返臺澎間航空交通機位需求，並視現況協調各航空公司加開班機，增加空運運能，以紓解民眾現場候補等待時間。



圖 1 旅遊處全體同仁在發展觀光同時也盡到照顧鄉親的責任

貳、服務內容



辦理交通疏運工作，是離島交通單位的主要業務項目，不僅是一份工作，更是一種責任、一份使命，鄉親年節、連續假期急盼返鄉團圓的心情，奔喪、緊急就醫的焦慮與無助，渴求的是一個能回家的機位。雖然機位是否能取得無法確定，但是盡力溝通協調總是必須，因為每一位鄉親的背後，都有他的故事。



我們懷抱著在公部門有更多機會服務人群、積善功德的心情，設身處地的同理思維，在服務的過程中，盡力為每一位鄉親，為每一個機位，爭取、溝通、協調，企盼圓滿達成任務。



澎湖有近百萬鄉親在臺灣打拼，每逢過年過節返鄉探親訪友多以搭乘快捷的飛機為主，機位一票難求是本縣鄉親長年的無奈，每逢連節，訂不到機位，只能隔海思念家人，親友間只能透過電話互道平安，為了讓鄉親不再跨海互道問好，異地親友能夠透過連假團聚，本府首創常設鄉親機位需求登記服務窗口，受理鄉親登記，並採包機疏運，解決連續假日及重要節日鄉親返鄉交通問題，也免除鄉親機場候補機位等候之苦，希望讓每一位想家的遊子都能順利回家。

有鑑於服務鄉親機位需求之多年服務經驗，依據急迫性由低至高大致可分為連假疏運返鄉、機位保留機制、機位需求協助等三類，由本府成立之服務窗口收受案件後，分類服務。

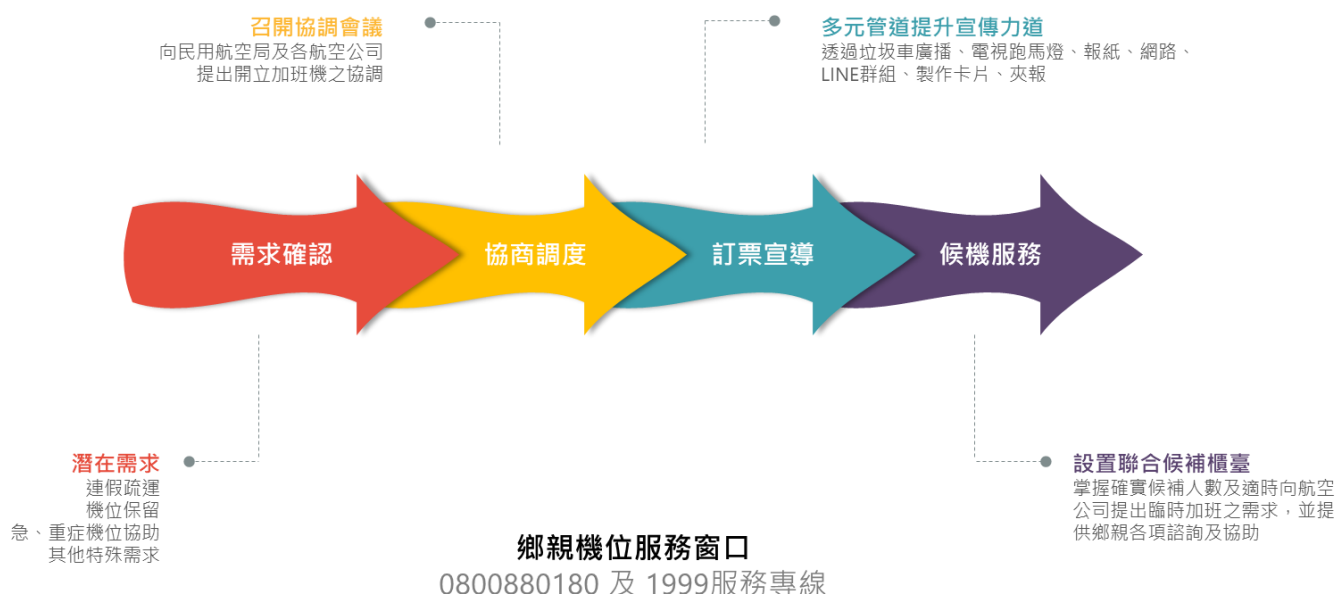


圖 2 服務內容說明

一、連假疏運

春節、清明節等 3 日以上連續假期制定疏運計畫，受理鄉親機位需求，協調航空公司增開包機，通知旅客開票作業，連假期間派員至航空站設置服務處，視現場候補人數機動增開加班機。

(一)制定「澎湖縣政府受理鄉親機位需求服務作業要點」



為有效疏運人潮，對於未訂到機位之安排、機場現場候補作業之方便性及考量現場候補人潮不及疏運時，提出臨時加班機之協調及安排。

本府於民國 97 年起辦理春節鄉親機位需求統計，委由澎湖縣工商投資策進會受理，協調加班機，惟因應組織編修及業務調整，自 103 年起轉由本府旅遊處籌調人力辦理鄉親機位需求受理、統計、協調加班機至機場聯合候補作業，並於 104 年起將訂位服務平台改為常設，制定「澎湖縣政府受理鄉親機位需求服務作業要點」作為規範，以因應每年各連續假期日期、放假天數、管制期不同，訂定計畫俾利各連假疏運之順遂。

(二)協商會議召開及機位通知

經由網路及傳真登記需求人數後，依據彙整需求機位的數量，於交通部民用航空局召開協調會議，向各航空公司提出開立加班機之協調。



109年12月27日賴縣長出席民航局「澎湖春節加班需求協調會」。

除將需求統計名冊交由航空公司登錄，經各航空公司加班後並妥善安排鄉親機位，再由登錄作業中心陸續通知鄉親機位確認及開票日期等相關事宜。

1

上網登記機位需求



澎湖縣政府 春節機位需求登記作業

說明：機位需求申請注意事項
 一、未滿兩歲兒童（搭票日期），請勿填寫，購買兒童票及搭機時請攜帶戶口名簿。
 二、本系統不受理（含不同日期）重複提出申請。
 三、等候機位安排時，若已購妥機位，請來電（06-9269970/06-9276675）通知取消需求。
 四、各項資料請詳實填寫，並請核對後再送出申請。

登記期間：2014/11/10 00:00 ~ 2014/11/15 00:00
 需求期間：2014/11/17 ~ 2014/11/21

一般民眾
 【申請簡碼】

旅行社業者
 【申請簡碼】

登入系統
 身分證字號 / 護照 / 統編：
 驗證碼：
 請輸入圖形碼：
 登入

申請簡碼
 收認證信
 登入系統
 新增名單
 填寫名單
 提交送出
 進度查詢

2

縣府統整鄉親需求 協請航空公司加開班機



3

鄉親收到簡訊去開票



圖 3 機位需求登記作業流程

透過旅行社、縣議會、本縣在台各同鄉會及本縣各鄉市公所、村(里)辦公室提供機位需求申請表並透過垃圾車廣播、電視跑馬燈、報紙、網路、LINE 群組、製作卡片、文宣以夾報方式分送等多元平台加強宣傳，將春節機位需求登錄作業系統掛於本府網路首頁，提供民眾逕行登錄，於本府旅遊處設立受理窗口，接受民眾機位需求申請，民眾可透過電話、傳真（06-9264710）至旅遊處收件由專人負責收件登錄。啟動臨時包機或軍機疏運，並提供各項諮詢、協助及茶水等服務，俾使鄉親順利返鄉及返臺。

聯合報

縣府旅遊處發布新聞稿表示，清明連假4月2日至5日，管制機位為4月1日至6日，澎湖航線各航空共提供有742架次、7萬436個機位，已於1月間預訂；另外各航空加班...



澎湖縣政府旅遊處
粉絲專頁, 2,877 人說這讚, 興趣

2月26日 · 2月26日高雄加班機 立榮航空為協助疏運旅客放大機型，高雄澎湖8709（16:10）；澎湖高雄8710（17:40），請有機位需求的鄉親逕向航空公司訂位專線、全球資訊網、app或7-ELEVEN ibon、全家FamiPort訂位購票。#航空公司網址及電話：立榮航空：<http://www.uniair.com.tw>、(02)2508-6999。...



 你、林超群、吼振祥和其他20人

2次分享

圖 4 多元宣傳管道

(四)機場設置聯合候補櫃臺暨鄉親服務處

為服務鄉親返鄉搭機之順暢，機場候補人潮有效疏運及臨時加班機的申請，於春節假期開始前鄉親返鄉於高雄、臺中及臺北機場期間設置聯合候補櫃臺，澎湖機場於



春節假期(大年初二)設置鄉親服務處，假期結束前設置聯合候補櫃臺，其主要功能為掌握確實候補人數及適時向航空公司提出臨時加班之需求，並提供鄉親各項諮詢及協助，以提升春節空中輸運之順暢。



(五)強化航空公司加開意願

由於無法確認往返班次均有乘客的狀況下，航空公司加班機意願不高，本府與各家航空公司協調，除了正常運能的加班機外，改採「保證成數的包機模式」，只要本府所開出之需求，由本府補足差額到七成，提高航空公司調度航空器意願，終於讓鄉親都能返家。

並於連續假期前約 1 個月，配合交通部民用航空局協調各航空公司加開第 2 波加班機開放訂位日隔日起受理鄉親機位需求統計，依統計人數協調包機。



重要交通訊息

#111年春節第3波加班機將於111年1月5日(週三)上午9時起開放訂位!!!

請有機位需求的鄉親逕向各航空公司訂位專線、全球資訊網、app或7-ELEVEN ibon、全家 FamiPort訂位購票。

#各航空公司網址及電話：

1、立榮航空：<http://www.uniair.com.tw>、(02)2508-6999。

2、華信航空：<http://www.mandarin-airlines.com>、412-8008 (手機先撥02)。

#提醒鄉親提早訂位、注意開票期限及機票使用限制。

#外出旅遊或返鄉應事先完成訂位，以利搭機順利。

#訂不到機位，請逕洽各航空公司官網或客服專線候補訂位。

澎湖縣政府關心您

111年春節第3波加班機

1/5上午
9時開賣

臺北航線					
日期	航線	AL	班次	出發時間	機型
2月1日	臺北-澎湖	立榮	B7-9117	08:40	AT7
2月1日	澎湖-臺北	立榮	B7-9118	10:20	AT7
2月2日	臺北-澎湖	華信	AE-365	09:30	AT7
2月2日	澎湖-臺北	華信	AE-366	11:20	AT7
2月3日	臺北-澎湖	立榮	B7-9117	08:40	AT7
2月3日	澎湖-臺北	立榮	B7-9118	10:20	AT7
2月5日	臺北-澎湖	立榮	B7-9117	08:40	AT7
2月5日	澎湖-臺北	立榮	B7-9118	10:20	AT7

臺中航線					
日期	航線	AL	班次	出發時間	機型
2月2日	臺中-澎湖	華信	AE-793	10:00	A320
2月2日	澎湖-臺中	華信	AE-794	08:30	A320
2月3日	臺中-澎湖	華信	AE-791	14:30	A320
2月3日	澎湖-臺中	華信	AE-792	13:00	A320
2月3日	臺中-澎湖	立榮	B7-9151	07:00	AT7
2月3日	澎湖-臺中	立榮	B7-9152	08:40	AT7
2月5日	臺中-澎湖	立榮	B7-9151	07:00	AT7
2月5日	澎湖-臺中	立榮	B7-9152	08:40	AT7
2月6日	臺中-澎湖	立榮	B7-9151	07:00	AT7
2月6日	澎湖-臺中	立榮	B7-9152	08:40	AT7

*航班班號、時間及機型以航空公司公布資料為準

澎湖縣政府關心您

二、機位保留機制

為解決設籍本縣民眾因就醫、奔喪等緊急搭機需求，提供保留機位，確保鄉親交通權益，本府 109 年 8 月 19 日與華信航空公司簽訂「澎湖居民應急或緊急醫療搭機需求機位保留作業」合作契約受理出發日 90 分鐘往前推算 3 日內機位需求。

(一)與遠東航空公司合作「澎湖居民應急或緊急醫療優先搭機」



為協助鄉親應急、緊急赴台就醫等搭機需求，商請各航空公司於機場臨櫃時協助優先提供機位，107 年曾與遠東航空公司簽訂「澎湖居民應急或緊急醫療優先搭機」合作意向書，由本府鄉親機位需求服務窗口 0800880180、06-9276675 及 1999 專線受理申請及洽詢，目前仍持續透過 2 家航空公司協助，紓解鄉親急迫往返臺灣現場候補等待時間。

(二)與華信航空公司合作「澎湖居民應急或緊急醫療搭機需求機位保留作業」



為解決設籍本縣民眾因就醫、奔喪等緊急搭機需求，提供保留機位，確保鄉親交通權益，本府 109 年 8 月起與華信航空公司簽訂「澎湖居民應急或緊急醫療搭機需求機位保留作業」合作契約，實施機位保留。

澎湖縣民急需用 華信航空8月起提供保留機位

2021/7/29 15:02 (7/29 16:31 更新)



目前台澎各航線每日飛行至少有17航班，但仍常出現一票難求情況。澎湖縣政府與華信航空合作，8月起台北、高雄2航線，每天來回航線共保留24個機位，供離島民眾急需用。中央社 110年7月29日

以本縣鄉親赴臺就醫及旅外人數最多之台北、高雄，為保留機位航線，計每航線每日預留 12 個座位，2 航線共 24 個座位，保留雙向每日 2 班(中、下午)航班，每班 3 個機位，由縣府提供名單、若於當天未受理鄉親需求，由華信航空售出給現場候補旅客。

110 年 5 月中旬過後因受疫情嚴峻，交通部民用航空局及航空公司配合防疫政策減班因應，影響本縣空中交通，運能吃緊，考量本縣鄉親赴臺需求，本府援 109 年包訂機位模式，與華信航空公司合作辦理「澎湖居民應急或緊急醫療搭機需求保留機位」，於 110 年 8 月至 9 月及 11 月至 12 月實施機位保留。

 中央社

澎湖居民緊急需求 華信北高航班保留3機位

(中央社澎湖縣31日電) 澎湖縣政府今天表示，為協助鄉親應急、就醫者往返台澎間搭機需求，與華信航空續辦緊急醫療搭機需求機位保留作業，11月1日起北、高2...

2021年10月31日



三、機位需求協助

視鄉親機位需求日期及可至機場時間請航空公司協助優先協助。

(一)成立「急、重症空中轉診聯繫窗口」

本府於 100 年 7 月 19 日由旅遊處交通陸務科成立「急、重症空中轉診聯繫窗口」並開始運作，由醫院—旅遊處交通陸務科--航空公司成為一直線的聯繫機制，不分休假或上班日，均立即處理急、重症患者轉台就醫。

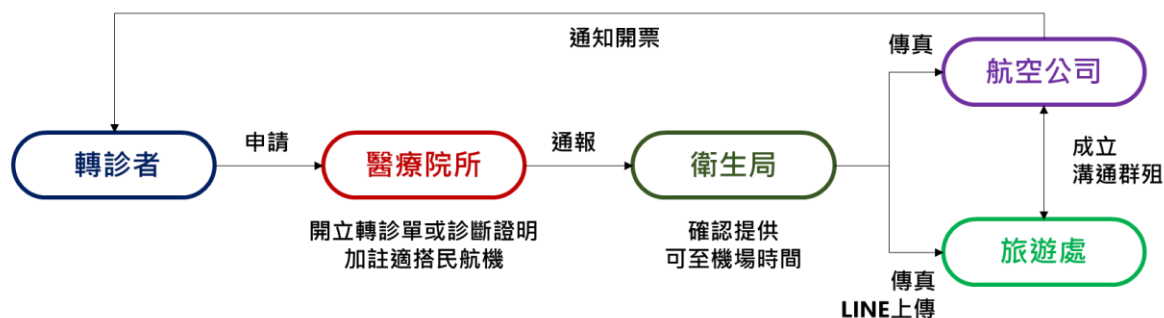
(二)機場協助並優先安排持轉診單的鄉親補位赴台就醫

鑑於本縣赴台轉診鄉親人數眾多，本府要求澎湖航空站服務台為協助轉診鄉親直接向航空公司值班主管提出優先安排補位要求，本府、澎湖航空站及二家航空公司均建立共識全力協助並優先安排持轉診單的鄉親補位赴台就醫。

(三)開立轉診單

急重症空中轉運機制自 100 年 7 月 19 日建置以來，為顧及旅遊旺季時，機位難求，兩大醫療機構對於急重症患者均審慎評估開立轉診單，以提供真正需要馬上轉診的患者。

就醫轉診機位協助流程



應急機位協助流程



三月初

站外郵件	澎湖縣政府緊急機位需求名單	寄送至 Yahoo 奇摩電子信箱 Android 版
mzgoic@unaiir.com.tw	澎湖縣政府緊急機位需求名單	寄送至 Yahoo 奇摩電子信箱 Android 版

二月

立榮航空	澎湖縣政府緊急機位需求名單	寄送至 Yahoo 奇摩電子信箱 Android 版
mzgoic@unaiir.com.tw	澎湖縣政府緊急機位需求名單	寄送至 Yahoo 奇摩電子信箱 Android 版
tsaioic@unaiir.com.tw	澎湖縣政府緊急機位需求名單	寄送至 Yahoo 奇摩電子信箱 Android 版
tnnoic@unaiir.com.tw	澎湖縣政府緊急機位需求名單	電話0966355909 澎湖縣政府 成小姐02-...
mzgoic@unaiir.com.tw	澎湖縣政府緊急機位需求名單	補件 胡佩青 0939240339--預計10點前抵...
mzgoic@unaiir.com.tw	澎湖縣政府緊急機位需求名單	胡佩青 0939240339--預計10點前抵達...
khhoic@unaiir.com.tw	澎湖縣政府緊急機位需求名單	鄉親就醫回澎湖需求 2/8高雄往馬公18:00 ...

全民健康保險 三軍總醫院澎湖分院附設民不診所現狀表

轉診單序號: 202006283958798

保險單號碼: 0544019031

由生日期: 民國105年06月10日

轉診日期: 109年06月28日

轉診醫院: 長庚醫療財團法人高嘉民醫院(1142100417)

轉診醫師: 林明

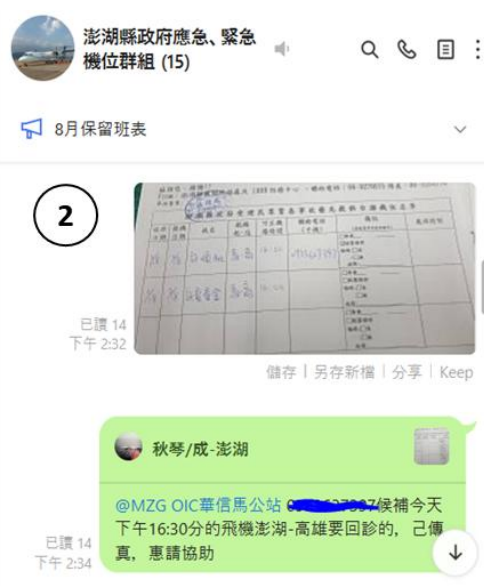
轉診科別: 內科

轉診地址: 高雄市長治路123號

轉診電話: 07-731712342125

轉診日期: 109年06月28日

轉診單序號: 202006283958798



1. 立榮航空需本府完成EMAIL郵件寄送進行緊急機位需求。
2. 與華信航空成立專責LINE群組協助緊急機位需求。
3. 轉診單須加註可搭乘民航機，方符合航空公司要求。

圖 5 機位需求協助流程

參、推動成效

一、連假疏運

自 104 年以來，總搭載服務人數為 29,217 人(含春節及清明連假)，受理搭載比率為 95.5%。

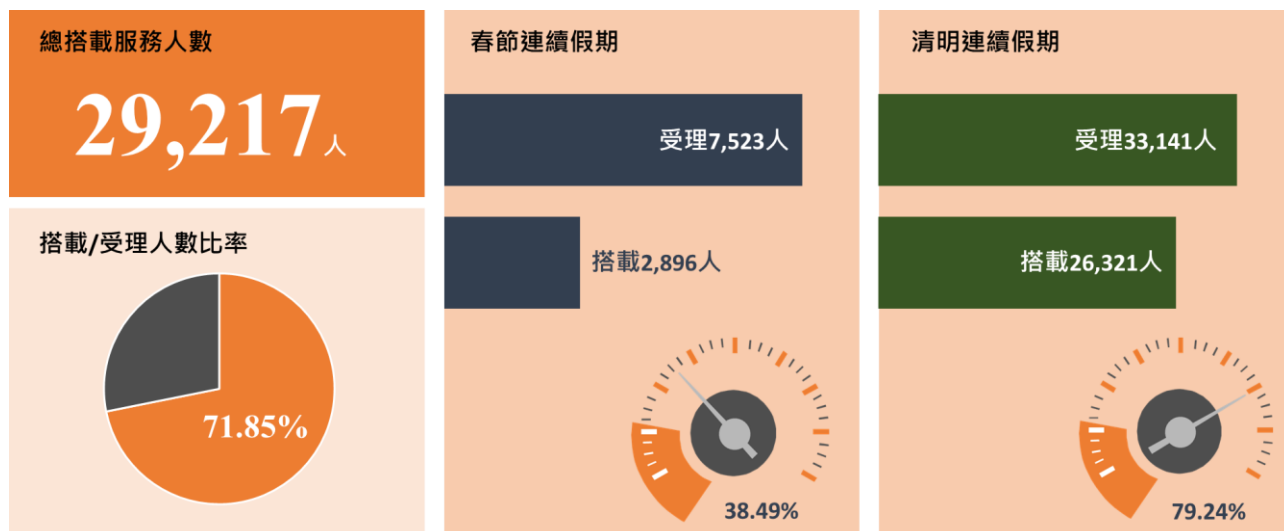


圖 6 連假疏運成效儀表版

二、機位保留機制

相關推動成效如下圖所示。



圖 7 急重症轉診機位保留機制成效儀表版

三、機位需求協助

為立即處理急、重症患者轉台就醫，縮短就醫鄉親候機時間及機位之確定性，透過本機制服務之總人數為 1,064 人。

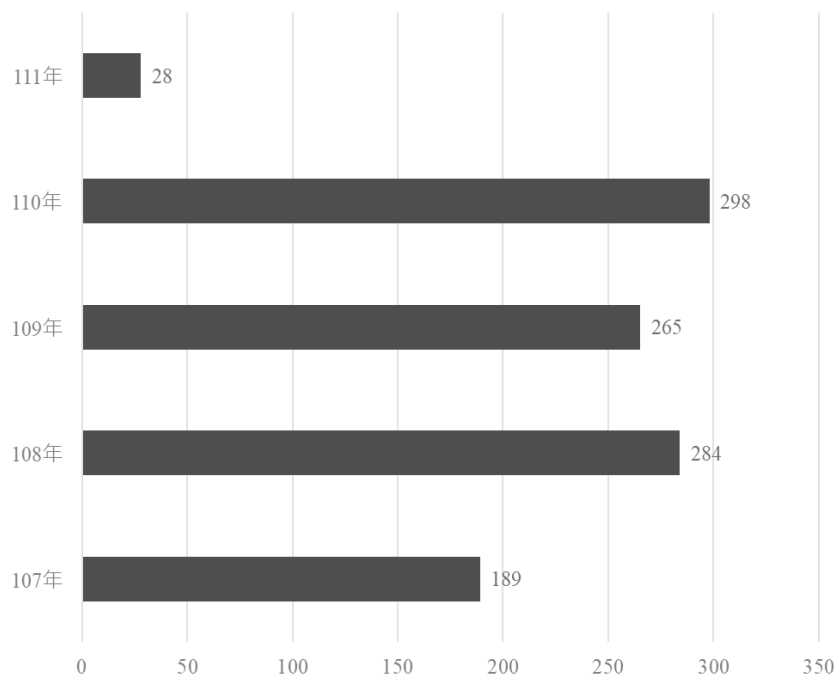


圖 8 107-111 年急重症轉診機位需求統計



圖 9 急重症轉診機位需求協助成效儀表版

肆、未來努力方向



本府自於 97 年開始執行春節疏運計畫，並逐年改善服務措施，提昇服務規模，近年也投入急重症轉診機位保留機制及機位協助，該政策已獲得鄉親高度認同，惟執行過程仍有下列課題需逐一克服改善。

一、提高搭載率

每年春節期間單向尖峰的問題，如何提高返向搭載率，避免單程滿載、單程空位，請航空公司加強提供更大的誘因，促銷反向及離峰時段機位，提高航空業者主動加班意願，分散時段疏運。

二、盡早確認需求

鄉親的搭機訂位習慣應養成，持續宣導鄉親儘早訂位，以利航空公司掌握需求，為掌握旅客訂位情形及加速清艙作業，以利航空公司規劃後續加班機運能，航空公司開放訂位日為出發日前二個月，訂位後須於三日內完成開票，若未開票即取消，由候補旅客遞補，惟鄉親第一時間訂位時，確認訂位客滿，即取消訂位申請，致使航空公司評估增班需求機率減低，因候補率是民航局協調航空公司增班之依據。

三、避免座位空轉

鼓勵鄉親按照訂位時間搭乘，可有效充分利用航空資源，避免資源浪費，由元旦及春節連續假日疏運期間，旅客搭載狀況，呈現每班訂位客滿，實際報到未滿現象，航空運能未能滿載利用。

四、觀念溝通--事前準備猶勝現場苦等

航空器搭乘不如公路、高鐵或台鐵便利，受到相當多限制，如需考量實際候補人數避免資源浪費、縣府包機開航時間通常為下午時段、各機型年長者、寵物等限制及照顧者同行需求等，連續假期期間之現場候補除非萬不得已，都建議鄉親宜儘量避免，減少現場空等，返鄉者宜儘早關心疏運航班訊息、回診者也勸導溝通儘早購買往返機票。



圖 10 高雄航空站現場清點實際候補需求人數

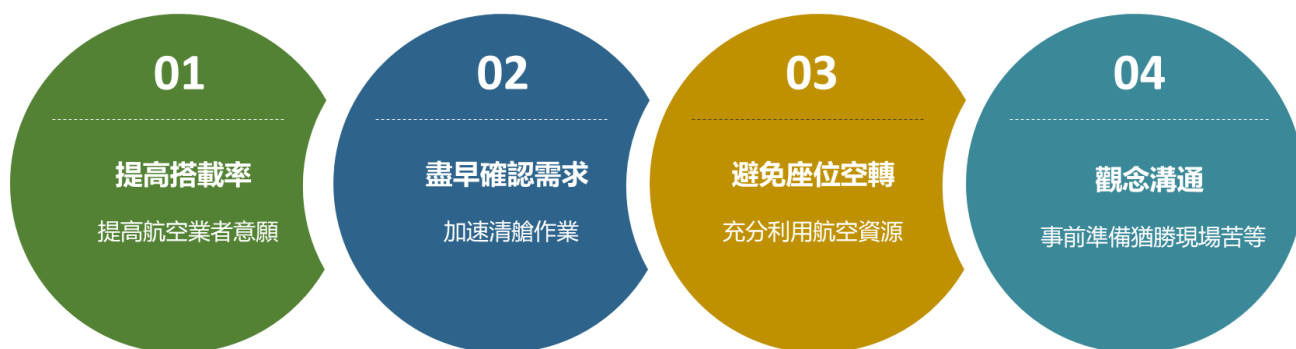


圖 11 未來努力方向

伍、總結

整體而言，春節連續假日服務機制已受民眾好評，本府將機位需求服務平台作為常設機制，全年服務鄉親，配合計畫性引導民眾搭機習慣的改變，並以緊急機位需求及機位保留等措施作為配套方案，短中期可紓解鄉親赴台機位難求的問題。

交通運具不僅載運旅客，是家人團圓的愛與夢想~

回家吧！幸福在等你！



鄉親機位需求服務

服務對象：設籍本縣或於本縣出生且身分證字號開頭為X之民眾
服務範疇：

1. 急、重症轉診機位協助。
2. 平日受理：出發日前三日以上一個月內。
3. 特定節日或三日以上連續假期依民航局公告加班機開放訂位日期之次日開放受理。
4. 現場登記：本府旅遊處服務台。
5. 航站現場服務：特定節日及三日以上連續假期（或特殊狀況）設置聯合候補或服務櫃台。

★為維護您的權益，請注意以下事項

1. 使用限制：三日以上法定連續假期實施機票「限當日當班次」、「逾期作廢」。
2. 如因故無法搭乘原訂航班時，務必於航班起飛前通知航空公司取消訂位，並至原開票處依原機票規定辦理退票。

免付費專線:0800880180
服務專線:06-9276675
傳真登記:06-9264710
網路登記: <http://booking.penghu.gov.tw>
(網路登記於特定節日及三日以上連續假期適用)

有了安全回家的路

才能讓我們在這美麗的島嶼上放心打拼！



陸、附件

一、各地機場服務紀實



Return
Home

我們只想要回家~



二、媒體露出紀錄

- 端午節滯留澎湖旅客 航空加飛疏運 <https://reurl.cc/M0qYnL>
- 遠航擬每班保留 2 至 3 個機位 供澎居民急用
<https://reurl.cc/vdVy9y>
- 中秋離島機票 23 日起訂位 視情況協調加開班機
<https://reurl.cc/Xj7OOR>
- 澎湖飛台班機一位難求 海空加班疏運 <https://reurl.cc/M0qYVm>
- 年假尾聲疏運高峰 澎縣長慰問航站人員辛勞
<https://reurl.cc/rDMz2E>
- 國慶連假 澎湖縣爭取 9 航班包機 <https://reurl.cc/an2pDG>
- 台澎返鄉進入高峰 軍機啟動疏運 <https://reurl.cc/yr2yrO>
- 春節年假結束 澎湖海空疏運順暢 <https://reurl.cc/e310KM>
- 清明連假機位 17 日起受理訂位 <https://reurl.cc/k1m5Vx>
- 清明機位需求量大 澎縣府 10 日開放登記 <https://reurl.cc/RrAd0x>
- 計畫性輸運奏效 收假日澎湖空運順暢
<https://tw.appledaily.com/new/realtime/20190407/1546413/>
- 雖沒有遠航 台澎春節空中輸運首日順暢
<https://tw.appledaily.com/new/realtime/20200123/1695361/>

三、議會質詢肯定本項政策服務良好



議員代表鄉親感謝旅遊處
推動相關航空疏運機制



質詢影片網址：<https://reurl.cc/9G2OMv>