

交通部民用航空局民航人員訓練所
為民服務白皮書

頒布日期：95 年 3 月

修訂日期：98 年 10 月

壹、前言	2
貳、我們的服務目標	3
參、服務目標達成之具體作法	3
肆、我們的服務指標	5
伍、我們的服務設施	6
陸、陳情案件處理程序	7
柒、未來工作重點	8
捌、我們歡迎您的指教	9

壹、前言

面對當前社會多元化、知識快速累積及科技日新月異，鑑此，持續積極培養公務人員之專業知識、人文素養及生活技能，已成為政府訓練部門之首要工作。

民用航空局民航人員訓練（以下簡稱本所）所稟此信念，有計畫且積極地擬定方針，按部就班作好民航人員之訓練工作。由早期航管、航電等技術類別，逐漸擴及管理行政，乃至與生涯規劃有關之訓練類別。近年來更嘗試與民航相關院校科系建教合作，以期提早培養學校單位在校生對航空事業之興趣，並延伸相關訓練之觸角，擴展吸收訓練資源。

為持續進行民航人員之培養訓練工作，俾塑造最適宜之學習環境及最有效之訓練品質，爰訂定「民航人員訓練所為民服務白皮書」，以為本所為民服務施政指引。

貳、我們的服務目標

- 一、建立訓練標準，精進民航訓練。
- 二、結合產業資源，擴大訓練對象。
- 三、強化服務設施，提供優質服務。
- 四、賡續維護工作，確保教學順暢。

參、服務目標達成之具體作法

一、建立訓練標準，精進民航訓練

- (一)訂定「飛航管制訓練手冊」，俾作為飛航管制人員訓練之規範。
- (二)訂定「航空電子人員訓練手冊」，俾作為航空電子有關助導航燈光、通信氣象、雷達、機電設備、航管自動化系統及飛航訊息處理系統等人員訓練之規範。
- (三)訂定「飛航情報訓練手冊」，俾作為飛航諮詢人員訓練之規範。
- (四)訂定「航空通信人員訓練手冊」，俾作為航空通信人員訓練之規範。
- (五)訂定「航空氣象訓練手冊」，俾作為航空氣象人員訓練之規範。
- (六)訂定「航務人員訓練手冊」，俾作為航空站航務人員訓練之規範。
- (七)訂定「機場消防訓練手冊」，俾作為航空站消防人員訓練之規範。
- (八)編訂「終端非雷達管制模擬實習標準導引」、「終端雷達管制模擬實

習手冊」、「雷達模擬機暨陸空及平面通訊模擬系統操作手冊」、「塔台模擬機暨陸空及平面通訊模擬系統操作手冊」，俾作為飛航管制人員模擬實習（LAB）訓練之規範。

二、結合產業資源，擴大訓練對象

- (一)持續配合台北市航空貨運承攬商業同業公會辦理航空貨運危險物品初、複訓課程，擴大訓練對象為產業界人員。
- (二)持續配合中華民國台灣飛行安全基金會辦理飛安管理精進等相關訓練，提昇各界民航人員專業素質。
- (三)持續薦派師資至民間企業或其他機關團體講授民航專業課程，及協助規劃相關課程，以宣導民航新知。
- (四)配合民航法令更新，不定期開辦相關訓練課程。

三、強化服務設施，提供優質服務

- (一)設置學員聯誼設施，提供學員交誼場所。
- (二)加強無障礙設施功能及服務。
- (三)設置哺育室及提供老花眼鏡服務。
- (四)設置學員專用電腦使用區，提供上網服務功能至夜間 10 時。
- (五)提供無線上網環境。
- (六)營造英語生活環境。
- (七)持續維持教學區、廁所、公共空間清潔及美化。
- (八)設置寓樂室（卡拉 OK 及桌球設備）、傳達室（市內電話連繫）、戶外

網球場、籃球場及體能設施，提供學員多元化休閒活動之需求。

(九)建置教務行政系統，提供線上年度開班計畫輸入及查詢功能。

(十)設置戶外夜間照明設施，創造空間視覺美感，保障夜間行走安全。

四、賡續維護工作，確保教學順暢

(一)教務行政系統設備及軟體維護更新。

(二)飛航管制塔台模擬機、飛航管制雷達模擬機設備維護及軟體更新。

(三)教室教學設備維護保養。

(四)空調設備維護保養。

(五)飲水機設備保養。

(六)消防設備維護保養。

肆、我們的服務指標

一、年度學員服務滿意度達 85% 以上。

二、年度國內訓練計畫執行率達 100%。

三、年度容訓率達 80% 以上。

伍、我們的服務設施

一、提供場地資源

本所教室均配置電腦化教學設備，另設有寓教廳、消防演練場、網球場之各項設施及設備，各機關、團體及學校如需舉辦各項活動，請向本所總務組提出申請，在不影響本所學員使用情形，並依收費標準徵納使用費及保證金後實施。惟民用航空局暨所屬機關主辦活動，得免費使用本所場地。有關「民用航空局民航人員訓練所場地使用要點」，如附件。

二、提供飛航管制模擬裝備參訪服務

如果您嚮往或想了解飛航管制員工作，可以電話、傳真、書信或至本所網站線上申請參訪服務。申請時請註明單位、參訪日期、人數、參訪目的及連絡人。本所將會有專人為您服務及展現我們歡迎熱誠，並提供3D實景動態機場管制塔台模擬機及飛航管制雷達模擬機操作系統裝備介紹，讓您了解飛航管制之性質與對飛安之重要性。

三、提供大專院校航空相關科系暑期實習服務

本所於暑期時間提供大專院校航空相關科系學生實習機會，歡迎各大專院校相關科系以書面來函申請。

四、對外聯絡交通路線

(一)公車：台北市聯營 505 公車，於飛航服務總台站下車。

(二)自行開車：

1. 中山高速公路北上濱江交流道左轉進入濱江街。
2. 汐五高架道路北上撫遠街出口迴轉加入濱江街。
3. 大直橋南向下橋靠右直行迴轉之後，右轉加入濱江街。
4. 塔悠路沿松山機場東側左轉加入濱江街。
5. 建國北路沿松山機場西側右轉加入濱江街。
6. 復興北路車行地下道北向穿越松山機場跑道後，右轉加入濱江街。

陸、陳情案件處理程序

一、建立學員對課程建議事項機制：

(一)為及時了解學員在課程進行之建議事項，訂有「教室日誌」，俾及時處理學員反應意見。

(二)對於職前班及航管進階課程，於課程結束當日安排與學員座談會，俾作為未來課程規劃及改善參考。

二、訂有民眾反映意見處理標準：

(一)本所於一樓大廳設置1處「局長信箱」，另本所網站公布「民用航空局民航人員訓練所所長與民有約執行計畫要點」，提供民眾向本所詢問或建議之管道。

(二)民眾陳情案件依民用航空局函頒「人民陳情案件作業要點」辦理。

(三)網站設有所長信箱、民意論壇等，民眾可透過各種管道提供建議或意見。

(四)為提升為民服務案件之辦理績效，訂定處理時效標準：

1. 公文處理：最速件採隨到隨辦，速件於3天內辦理完畢，普通件則於6天內辦理完畢。

2. 人民陳情案件：以最速件方式辦理，採隨到隨辦。

(五)對於民眾反映案件均以最速件處理，並將辦理結果函復民眾，如涉及其他單位者，均函轉該單位處理，如為書面文件則以正式公文答覆，如為電子郵件則以電子郵件答復，如必要時會公布民眾週知。

(六)對於電子公文、傳真或E-MAIL文件均予受理，並依公文作業流程妥善處理與快速回覆，一般案件均於1至3天內回覆。

(七)局長信箱民眾反映或建議改善事項追蹤，並將辦理情形上網公告。

柒、未來工作重點

一、配合民用航空局推動飛航管理系統(ATM)計畫案，規劃建置與飛航服務總台航管作業中心功能相同之飛航管理模擬訓練系統，以提昇訓練品質與成效。

二、配合行政院頒訂「提升公務人員英語能力改進措施」辦理英文訓練，提昇公務人員英語能力。

- 三、配合本所品管圈實施計畫之頒布實施，透過腦力激盪方式發揮潛能，發掘現行制度缺失，研提改善方案及工作簡化，達到改善組織體質，建立愉快工作環境，以提升服務品質及行政效能。
- 四、規劃建置符合建築法規之無障礙設施，提供完善之服務訓練設施，進一步提供更優質之服務空間。

捌、我們歡迎您的指教

如果您有建言或對本所的服務有任何不滿意，歡迎您告訴我們，我們將虛心檢討並儘速改進，並針對直接且經常性之工作事項，設置獨立之電子郵件信箱、服務專線，供大眾詢問查詢：

- 一、本所網頁網址 (<http://www.atc.gov.tw>) 建置「所長與民有約」處理民眾意見。
所長信箱：director@atc.gov.tw
- 二、24 小時值日室：
一般業務諮詢
服務專線：02-8770-2600
- 三、場地使用服務：
服務專線：02-87703642 (總務組)
傳真：02-87703649
地址：10594 台北市松山區濱江街 362 號。
- 四、飛航管制模擬裝備參訪服務：
服務專線：02-87702635 (實習組)
傳真：02-25063818
線上申請：本所網頁網址 (<http://www.atc.gov.tw>) 建置「塔臺導覽塔台模擬機參訪導覽流程」提供線上申請服務。