

出國報告（出國類別：其他）

參加國際航空運輸協會(IATA) 「航空旅客服務（Airport Services - Passenger Handling）」 課程報告

服務機關：交通部民用航空局

姓名職稱：李紀樺專員

派赴國家：新加坡

出國期間：113年6月23日至7月2日

報告日期：113年9月23日

提要表

系統識別號：	C11301148																	
視訊辦理：	否																	
相關專案：	無																	
計畫名稱：	國際空運協會(IATA)航空旅客服務課程																	
報告名稱：	參加國際航空運輸協會(IATA)「航空旅客服務 (Airport Services - Passenger Handling)」課程報告																	
計畫主辦機關：	交通部民用航空局																	
出國人員：	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">姓名</th> <th style="width: 15%;">服務機關</th> <th style="width: 10%;">服務單位</th> <th style="width: 10%;">職稱</th> <th style="width: 15%;">官職等</th> <th style="width: 35%;">E-MAIL 信箱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>李紀樺</td> <td>交通部 民用航空局</td> <td></td> <td>專員</td> <td>薦任(派)</td> <td>聯絡人： chli0918@mail.caa.gov.tw</td> </tr> </tbody> </table>						姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱	李紀樺	交通部 民用航空局		專員	薦任(派)	聯絡人： chli0918@mail.caa.gov.tw
姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱													
李紀樺	交通部 民用航空局		專員	薦任(派)	聯絡人： chli0918@mail.caa.gov.tw													
前往地區：	新加坡																	
參訪機關：	無																	
出國類別：	其他																	
出國期間：	民國113年06月23日至民國113年07月02日																	
報告日期：	民國113年09月23日																	
關鍵詞：	航空旅客服務																	
報告書頁數：	18頁																	
報告內容摘要：	本課程內容包含旅客服務的基本面向、滿意度衡量、旅客的需要、旅客應對與處理、特殊旅客服務；及登機作業處理、航班延誤與異常處理、行李處理，亦涵蓋管理者應瞭解的旅客服務監督與管理等，透過學習本課程，能使學員充分瞭解，面對旅客、同仁，與各個環節之處理及應對作為。																	
電子全文檔：																		
附件檔：																		
限閱與否：	否																	
專責人員姓名：	A15060000HA0																	
專責人員電話：																		

目錄

壹、參加課程目的	1
貳、授課講師與課程學員介紹.....	2
參、課程內容.....	3
肆、心得與建議.....	18

壹、參加課程目的

近年來消費者權益意識抬頭，航空旅客的需求已由物質滿足逐漸轉趨於心理上的滿足，因此，航空公司如何提供更為優質、便捷的服務，進而重視旅客關係管理，提升航空服務品質、創造品牌價值，並增加旅客滿意度及忠誠度，也將更為重要，不僅能提升航空業者獲利，亦能有效減少客訴案件，提升機場運作效率並降低時間成本。

本課程旨在分析航空旅客服務相關議題，介紹航空旅客服務管理之基礎理論、技巧與應用，了解不同情境適合的應用模式與服務策略，課程內容豐富，涵蓋旅客服務及行李處理等面向，包含服務理論與原則、面對旅客之衝突處理、溝通技巧等實務應用，以及登機流程和行李服務作業等，並透過每堂的情境練習及小組案例研究，幫助學員熟悉航空旅客的服務技巧與原則，提升其專業能力和實務應用。

貳、授課講師與課程學員介紹

一、講師：

講師 Fiona Higginbottom 曾任職於航空公司機場票務主管、機場區域經理、機場服務經理，及擔任航空公司顧問，累積相當之航空旅客服務經驗，並擁有航空公司各部門豐富之經營管理經驗。

二、學員：

本次課程學員多來自航空公司及機場之經理及派訓人員，包含汶萊的 Royal Brunei Airlines、肯亞的 Kenya Airways、泰國的 Bangkok Air Ground Handling、摩爾多瓦的 Aeroport Handling，及新加坡的 IATA 亞太區域經理等，學員包含本人共計7人。

參、課程內容

一、旅客服務技巧和原則

(一)旅客服務的基本面

1. 創造企業良好印象：員工的專業形象、熱情的問候及整體環境的整潔與舒適，都能直接影響旅客的感受，正面的體驗可以提升旅客的期待。
2. 達到旅客最大滿意度：旅客期望在每一次互動中獲得最大的滿意度，需要企業不斷優化服務流程，並關注旅客的需求和反饋。
3. 建立品牌及優勢：建立強大的品牌形象和獨特的競爭優勢是成功的關鍵。
4. 吸引新旅客並保持現有旅客：透過各種工具及方法，吸引新旅客和保持現有旅客，兩者同樣重要。

(二)旅客滿意度的衡量指標與工具

1. 淨推薦值(Net promoter score,NPS)：一種常用的態度指標，常用於產品管理與品牌管理，主要用來衡量產品/公司/品牌的旅客忠誠度。NPS 分數是透過一個單一問題來進行衡量(如：「從0到10分，您有多高的可能性向您的親人/朋友推薦某個產品/公司？」)，根據評分，將旅客分類進行計算後，得出淨推薦值。
2. 旅客滿意度(Customer Satisfaction,CSAT)：用來衡量旅客對於公司的產品、服務、水準的滿意程度。計算公式： $(\text{滿意旅客總數} / \text{問卷受訪者總數}) \times 100 = \text{滿意旅客百分比}$ 。
3. 旅客努力指數(Customer Effort Score,CES)：旅客購買和使用產品或服務所付出的努力指數，能清楚瞭解提供產品、服務及網站是否容易使旅客操作或使用，完成任務的過程越容易，旅客就越不會感受到阻力，也就會感到越滿意。
4. 產品與市場的契合度(Product/Market Fit,PMF)：指產品滿足強烈市場需

求的程度，其發明者定義為「人們迫切需要的獨特產品」，也是建立成功企業的第一步。

(三)旅客的需要

1. 友善、貼心、個人化的服務：
 - (1) 真摯的：溫暖、友善、平易近人。
 - (2) 有興趣的：提出並回答問題、提供相關資訊。
 - (3) 個人的：使用他們的名字、仔細聆聽。
2. 靈活性的服務：
 - (1) 例外情形：不希望聽到「不」，希望為他們破例。
 - (2) 解決：希望能幫忙解決問題，能為他們「搞定」特殊情形。
 - (3) 個別情況：希望能考慮他們的處境，聽取他們的情況。
3. 確實解決問題：
 - (1) 承擔責任：希望員工承擔責任，負起責任道歉。
 - (2) 賦予員工權利：希望員工有一些迴旋餘地，允許做出一些決定和判斷。
 - (3) 不再重複：第一時間解決，不須讓他們再次重複說出他們的狀況。
4. 恢復原樣：
 - (1) 及時：及時關注，快速解決。
 - (2) 努力：明顯的努力過，令他們感到被關心。
 - (3) 滿意：妥善解決問題，處理後可以得到滿意的感受。

(四)傾聽和回應技巧

1. 聽(Hearing)與傾聽(Listening)的差別：聽為感官之一種，為耳朵接收聲音與噪音，並傳送到大腦的過程；傾聽則需由大腦解釋與理解所聽到的聲音與噪音。
2. 有效傾聽的障礙：
 - (1) 預先假設：預判、曲解他人的語意。
 - (2) 干擾：外界的噪音與干擾；造成個人的擔憂與問題。
 - (3) 語言：不同的語言有不同的國際性聽眾；語言使用的偏好與偏見。
 - (4) 訊息傳遞：資訊過載；不適當的語速和語氣。
3. 有效的傾聽技巧
 - (1) 不搶話。
 - (2) 讓談話者放輕鬆。
 - (3) 表達想聽的慾望。
 - (4) 消除其他易分心的元素。
4. 非語言的溝通
 - (1) 身體語言。
 - (2) 臉部表情。
 - (3) 目光接觸。
 - (4) 肢體碰觸。
5. 應該避免說什麼：

- (1) 很遺憾...。
- (2) 我不能...。
- (3) 我不會...。
- (4) 這是我們的政策...。
- (5) 公司不會...。
- (6) 但是...。

6. 服務應對的4A：

- (1) 感同身受(Acknowledge)：初見/第一眼的重要性，包含目光接觸、微笑並打招呼，切勿忽視乘客的存在或需求。
- (2) 表達感謝(Appreciate)：在對話中表達感謝之意，如「謝謝您的耐心等待」、「謝謝您的告知」、「謝謝您的惠顧」等。
- (3) 確認資訊(Affirm)：主動告知旅客更多飛航相關資訊，除能再次確認資訊無誤外，也能降低旅客的不確定與不安情緒，如「這是您要求的靠窗座位」、「您的行李已標示最終目的地，無須領取」等。
- (4) 明確應允(Assure)：以富有責任感的語句表示願意承擔責任、為其服務，告知將採取的步驟，如「我會親自為您處理這些問題」或「我會為您確認行李是否已上機」等。

(五)旅客抱怨處理

1. 根據研究，96%的不滿意旅客不會主動抱怨，而是選擇不再消費，轉而尋找其他選擇，只有4%的旅客會提出抱怨，而這些旅客往往是忠實的支持者。旅客願意提出意見，表明他們對企業仍然有期待，希望能改善服務品質，面對旅客的抱怨，每個企業都必須妥善處理，將危機轉化為機會。

2. 重點處理技巧：

- (1) 注意並觀察旅客表現出的非語言訊號。
- (2) 敞開心胸並撇開立場專注聆聽。
- (3) 將顧客的指控轉向為針對問題本身，不將是非對錯強加於任何人。
- (4) 相信顧客所言，保持冷靜同時也幫助顧客冷靜。
- (5) 對於工作職能及公司政策有相當的瞭解與熟悉度，得以迅速提出解決方案。
- (6) 對於旅客的申訴表達感謝之意。

(六)困難情境處理

處理困難情境時，亦可再加以運用以下方法：

1. 選擇性協議(Selective Agreement)：面對情緒較為激憤的旅客時運用的技巧，當旅客發出指控、威脅或強烈抱怨時，服務人員應首先排除個人情緒，不受旅客激烈情緒、言語影響，著眼於問題本身，僅針對旅客所言中符合事實、理性判斷的部分予以同意附和，逐漸引導其指向問題核心。
2. 給予選項(Offering Options)：在給予旅客選擇問題解決方案前，應瞭解到解決方案應有以下三種類型：
 - (1) 技術完全不可行(Physically Impossible)。
 - (2) 紅線(Red Rule)：指某些情況航空公司也許可以配合旅客的要求辦理，但受限於法規限制而不得逾矩。例如部分政府法規規定獨行孩童不得坐在緊急通道座位。
 - (3) 藍線(Blue Rule)：指某些情況航空公司可以配合旅客的要求辦理，但卻因公司政策、契約等因素而不願意提供，這是相當兩難的情況，因旅客知道航空公司技術上可以作到，而不願意配合其要求，

此時應善用溝通技巧向旅客清楚說明。例如疫情時，航空公司退票退款作業及相關條件限制的訂定等。

(七)文化意識

1. 什麼是文化?
 - (1) 存在於社群中無形的規則：不成文的規則和期望，深深影響著人們的互動方式。
 - (2) 後天學習來的，非與生俱來的：可通過觀察、模仿和與他人互動而獲得，亦可通過生活經歷學習文化。
 - (3) 可與其他群體作區隔：指影響群體思考和行為的共同信念、價值觀和行為模式。
 - (4) 不同於人性與性格：文化規範影響個體行為、自我認知及社會角色。
2. 培養文化意識的重要性：文化意識能力可以使我們學會如何理解不同文化的特點，並能夠用適當的方式與來自各種背景的乘客交流，有助於增進彼此的理解和合作，提供更好的服務。
3. 航空旅客服務的接觸點(Touchpoints)：接觸點是可以形塑旅客服務體驗的任何機會，與乘客互動過程中，可以注意相關接觸點，如
 - (1) 時間性：尊重特定時間，如宗教慣例的禱告時間。
 - (2) 安排座位：尊重性別要求。
 - (3) 進行安檢：安檢或拍身檢查過程中須注意旅客隱私性。
 - (4) 核對文件：護照照片之驗證，如照片因宗教有不同規定。

二、特殊旅客服務

(一)特殊旅客服務注意事項

1. 程序：遵守程序與規定，如航空公司手冊、國家法規等。
2. 能力：提供專業、個人化及貼心的服務，並能立即處理旅客反映事項。
3. 監督：對提供服務者進行管理及監督，確保員工經過訓練並取得資格。

(二)特殊旅客處理說明

1. 孕婦：服務人員應要求旅客主動說明預產期、可能發生的併發症或過去分娩經驗等資料，必要時需提供醫療證明。
2. 輪椅和行動輔具旅客：旅客可提出需求，服務人員搬運時務必謹慎處理及優先考慮，並注意應留意電池和裝載事宜。
3. 攜帶服務犬隻旅客：包含可攜帶入航班客艙之服務性動物(SVAN，例如導盲犬、助聽犬等)；心靈撫慰型動物(ESAN，提供情感支持，精神援助等動物)則需遵守政府規定。
4. 獨行孩童(Unaccompanied Minors,UM)：指的是獨自旅行的未成年人，或僅與其他未成年人一起旅行。目前未有標準化的法律要求，也未有統一的父母或監護人同意書格式，然而，一些國家會要求未成年人提供各種表格和/或隨附文件，且根據年齡、國籍或居住地以及抵達或目的地的不同而有所變化。

(三)SSR (Special Service Requests) Codes

1. 說明：各家航空公司除了提供旅客選位及餐點服務之外，還有提供旅客特殊設備需求的服務，使用 SSR Codes 可確保正確資訊傳遞，提供確切服務，SSR Codes 並可根據實際需要調整、修正或更新。
2. 參考文件：AHM700。

3. 常用代碼參考：

代碼	說明	全名
WCHR	輪椅/旅客可自行上下階梯	WHEELCHAIR/PSGR CAN WALK UP STAIRS
WCHS	輪椅/旅客可自行走到機位	WHEELCHAIR/PSGR CAN WALK TO SEAT
WCHC	輪椅/旅客需有人攙扶	WHEELCHAIR/PSGR MUST BE CARRIED
WCOB	輪椅登機	WHEELCHAIR/ON -BOARD
BLND	盲人	BLIND PSGR
DEAF	聾啞	DEAF PSGR
UMNR	單獨旅遊之未成年少年	UNACCOMPANIED MINOR
PETC	攜帶寵物	PET IN CABIN COMPARTMENT
XBAG	額外行李	EXTRA BAGGAGE
BULT	巨大行李	BULKY BAGGAGE
BSCT	嬰兒搖籃	BASSINETS
EXST	額外座位	EXTRA SEAT
RQST	要求特定座位或座號	SEAT REQUEST/SEAT NUMBER

三、登機作業

(一)櫃檯預先準備事項

為提升旅客報到作業效率，櫃台劃位人員應準時備妥下列物品及確認資料：

1. 備妥物品：櫃台告示航空公司名稱，放置 DG 標誌與旅客權利資訊。
2. 確認航班資料：(如航班號碼及時間可售座位數、航段及艙等)。
3. 確認旅客資料：訂位艙單 (PNL；Passenger Name List)、登機證、座次表、相關備註資料【如接機訊息、SSR(特別服務需求)及 OSI(其他服務訊息)】等。
4. 其他：各式申請單及具結書、證明單等。

(二)旅客劃位作業

為確保劃位流程的正確及迅速，應依下述原則確實執行：

1. 親切有禮地招呼旅客。
2. 核對旅客機票：
 - (1) 機票未超過效期、未損壞。
 - (2) 非偽造機票及來源不明（BLACK-LISTED）機票。
 - (3) 機票上顯示之姓名應與旅行文件（如：護照、身分證）相符。
 - (4) 機票上顯示之票價和稅金應與所搭乘航段／艙等相符。
3. 確認旅客旅行文件：
 - (1) 旅行文件，如護照、身分證及簽證等。
 - (2) 訂位紀錄上之旅客姓名及機票上姓名欄相符，個人照需匹配。
 - (3) 旅客應持有目的地及轉機地國家規定之所需文件。
4. 收取機場稅（如出境旅客機票未內含）。
5. 劃位並發予登機證給旅客（嬰兒亦須發給登機證，但不須給予座位）。
6. 受理託運行李：確認旅客身分，並詢問行李是否有危險物品等，如有異常時應告知旅客潛在危險，或適當提示機場保安主管機關之安檢人員加強檢查。
7. 協助旅客通關（C.I.Q.S）。

(三)人流管理

1. 採用適當排隊隊形：
 - (1) Parallel Queuing：有數個服務櫃檯，每一個服務櫃檯服務一條等候

線。

A. 優點：可以在相同時間內服務多名消費者。

B. 缺點：容易讓旅客產生不公平、不公正的感覺，可能讓旅客感覺等待時間相對較長。

(2) S-Type Queuing：數個服務櫃檯服務一條排成 S 形隊伍的等候線，先到者先服務。

A. 優點：讓消費者感覺較公平、公正。

B. 缺點：在消費者眾多的情況下，容易發生擁擠的現象，反而造成消費者的負面評價。

(3) 綜合型：必要時可以同時採用上述2種排隊隊形，並加以綜合運用。

2. 監督管理作為：

(1) 準備工作：了解整體狀況，進行空間及資源之規劃及組織。

(2) 監督及調整：兼顧動線與工作人員，並即時因應。

(3) 自動化監督：可提供支援，並適時重新調配所需資源。

四、航班延誤與異常處理

(一)旅客享有之權利

1. 乘客在被拒絕登機、航班取消和延誤的情況下，通常享有以下權利：

(1) 賠償：如果因航空公司原因導致被拒絕登機或取消航班，乘客可能有權獲得賠償【例如：現金、代金券(Voucher)、哩程、飲食優惠等形式或退款】。

(2) 替代航班：航空公司應提供替代航班或全額退款。

(3) 餐飲和住宿：航空公司通常需要提供餐飲和住宿的安排，尤其是在長時間等待的情況下。

(4) 獲知信息：乘客有權獲得有關航班狀態、延誤原因及可選擇方案的及時信息。

(5) 特殊需求支持：對於有特殊需求的乘客，航空公司需提供必要的

協助和支持。

2. 保護航空旅客權利的歐盟條例 EU261/2004

- (1) 適用範圍：旅客被拒載、航班取消及航班延誤時，所搭乘航班為歐盟國家出發的航班，或由歐盟成員國家的航空公司營運的航班目的地為歐盟國家，可獲得相關保障(若為共享航班，負責營運的航班的公司非歐盟航空公司，則有可能不獲 EU261保障)。
- (2) 延誤3小時以上：根據過往案例，一般情況下只要航班延誤超過3小時，受影響旅客可以獲得賠償，而賠償金額則取決於航班的大圓飛行距離(如短於1500公里為250歐元、1500-3500公里為400歐元，長於3500公里為600歐元)。

(二) 航班延誤處理應注意事項

1. 依程序辦理：依公司政策與相關程序提供旅客服務設施與處置(如招待處、等候區等)，延誤時間長時甚至應協助確認、接洽機場周邊旅館房間數量及交通接駁運具。
2. 迅速處理：立即通知所有已訂位之旅客。
3. 適時廣播：以廣播告知旅客班機延誤資訊，倘航班時間尚無法確實掌握，為解除旅客焦躁不安，應預告下次廣播時間，並持續更新狀況。
4. 溝通管道建立：成立處理班機延誤服務諮詢櫃檯，提供旅客建議、諮詢與反映意見之窗口。
5. 人力調派：確保服務人手充足，並能便於隨時提供旅客必要需求及飲食餐點。
6. 內部協調：確實落實公司內部於發生航班延誤時橫向、縱向之訊息連繫，包括機師、機組員、客艙服務人員、餐飲人員、工程單位等。

(三) 航班延誤代碼分析

1. 說明：可歸因航班延誤原因及責任的代碼，延誤代碼屬性涵蓋9個類別，

每個類別集可以使用兩位數字代碼或兩個英文字母代碼來描述，大多數航空公司使用數字格式，但也有些航空公司習慣使用英文字母格式。

2. 效益：使用航班延誤代碼可將航班延誤報告格式進行標準化，以提升航班準確率，並有助於航空公司進行性能分析和評估營運績效，藉以提高營運效率。
3. 範例：常見的延誤代碼可能包含與天氣相關之延誤、空中交通管制延誤、航空器維修延誤或與乘客相關之延誤等。如：發現某特定機場經常出現航空器之調度問題，因此可檢討調整該航線安排，或是進一步分析後，發現屬於航空器機械問題，則可進一步安排航空器檢查。

五、旅客服務監督/管理

(一)何為領導？

領導是一種行動；不是一個職務。(Leadership is an action; not a position)

(二)監督/管理職責之內涵

1. 資源規劃
 - (1) 是一個不斷變化的過程
 - (2) 了解你的選擇
 - (3) 縱觀全局(keep a big picture view)
2. 營運監督
 - (1) 牢記目標
 - (2) 辨識告警訊號(red flag)
 - (3) 保持高度關注
3. 乘客投訴管理
 - (1) 使用溝通技巧
 - (2) 放寬心，別走心
 - (3) 道歉是可以的

4. 團隊監督

- (1) 確保工作能夠協調一致
- (2) 擁有開放的胸襟
- (3) 給予支持力量

(三)動機 (Motivation)

1. 理論：在心理學指一種內在狀態，它促使個人從事以目標導向的行為，並涉及行為的開端、方向、強度和持續性，在組織行為學中，激勵主要是指激發人的動機的心理過程。
2. 成就動機理論：又稱三種需要理論，由美國心理學家 David McClelland 所提出，該理論認為人在不同程度上由以下三種需要來影響其行為
 - (1) 成就需要(the need for achievement)：希望做得最好、爭取成功的需要。
 - (2) 權力需要(the need for power)：不受他人控制、影響或控制他人的需要。
 - (3) 親和需要(the need for affiliation)：建立友好親密的人際關係的需要。
3. 運用於工作：
 - (1) 確認驅動員工的動力。
 - (2) 建立激勵的因素。
 - (3) 落實作為與改善。

(四)衝突管理

1. 根據調查，管理者有多達40%的工作時間在處理工作場合中發生的衝突，衝突不僅只存在於客服與旅客之間，同事、部屬、各單位及部門間亦會發生衝突，而衝突若導致生產力阻滯、士氣低落、引發更多衝突，及導致不當行為等情形時，將會成為組織問題；此時，預防衝突並非首要目標，而是需要透過領導者的有效傾聽，並提出適當的問題，才能真正有效解決問題。

2. 重點處理技巧：

- (1) 理性地闡述想法與心聲，避免情緒化字眼。
- (2) 有效傾聽(包含不搶話、讓談話者放輕鬆、表達想聽的慾望，及消除其他易分心的元素)。
- (3) 控制負面情緒。
- (4) 適當地提出問題並歸納整理。
- (5) 提供各種解決方案供其選擇，並給予承諾以示負責。
- (6) 避免傷人的辭彙及粗魯的用語。

六、行李遺失處理

(一)服務重點

1. 必須做：
 - (1) 保持冷靜，勿受旅客影響。
 - (2) 展現同理心與善意。
 - (3) 及時通知主管。
2. 不要做：
 - (1) 讓旅客只是等待。
 - (2) 使行李追蹤系統出現延遲。
 - (3) 忘記定期向旅客追蹤進度。

(二)全球行李協尋系統 (World Tracer)

1. 簡介：是一項由國際航空電信協會(SITA)及國際航空運輸協會(IATA)共同建立全球行李協尋系統 (World Tracer)，被 IATA 成員的所有航空公司使用於追蹤遺失或延誤的行李，World Tracer 全球營運範圍廣泛，可與2800多個會員機場交換資訊，並可追蹤行李長達100天。倘旅客遺失行李，航空公司將把行李標單編號及特徵輸入至 World Tracer System，請其他 World Tracer 的會員航空公司根據標單編號及特徵，以尋找符合特徵之行李；旅客亦可透過系統來追蹤行李。

2. 運作模式：World Tracer 系統主要利用結盟全球多家會員航空公司及地勤服務公司，透過資源共享以改善行李搜尋程序，並且廣泛運用網際網路、無線應用協議(WAP)、無線射頻辨識系統(RFID)等高科技技術，提供強大系統搜尋效能；並與 KIOSK 系統整合，旅客將得以運用 KIOSK 自行登錄遺失行李的資料，進而尋找行李。
3. 效益：大幅提高行李協尋效率，及減少航空公司、機場人員或地勤公司的人事與時間成本。

七、電子機票

(一)說明

IATA 國際航空運輸協會於2008年6月1日起，全面實施電子機票作業，至今包括旅行社及航空公司等，已全面100%實施。

(二)實施效益

為旅客及航空公司帶來極大效益如下：

1. 旅客：
 - (1) 行程變更與機場報到更為簡便。
 - (2) 不再有機票遺失的情形。
2. 航空公司服務人員：
 - (1) 機票查驗更精準、快速。
 - (2) 鼓勵旅客使用自助服務，將減少服務人員作業處理量。
 - (3) 減少紙張處理數量。
3. 航空公司
 - (1) 減少票務成本支出。
 - (2) 提升各航空公司間之聯營效率。
 - (3) 減少機票偽造、竊取及遺失情事發生。
 - (4) 提升收益與管理效率。

肆、心得與建議

在航空運輸業高度競爭的環境中，提供高品質之旅客服務為航空公司獲利與永續發展之核心競爭優勢，而民用航空局為我國民航事業主管機關，對於增進飛航安全、提升我國於國際民航環境之競爭力及提升旅客滿意度等亦責無旁貸。

本課程內容包含旅客處理，如：旅客服務的基本面向、滿意度衡量、旅客的需要、旅客應對與處理、特殊旅客服務等；及作業程序處理，如登機作業處理、航班延誤與異常處理、行李處理等，亦涵蓋管理者應瞭解的旅客服務監督與管理等，透過學習本課程，能使學員充分瞭解，面對旅客應發自內心感同身受，善用溝通與聆聽技巧，各個面向與環節，亦應有效率與及時處理問題，同時，與同仁間互動也要能發揮領導特質，適時給予正向回饋，妥善處理衝突。

由於本次課程學員多來自航空公司與機場之經理及派訓人員，有別於我國傳統教學形式，由講師直接灌輸課程知識與經驗，取而代之的是學員意見的表達與經驗的分享，並透過講師所拋出的主題，引導學員充分表達意見，分享實務上的經驗與面臨困難，再藉由其他學員給予回饋及建議，講師進行補充與說明。本次與來自不同國家的航空公司及地勤業者相互學習與交流，並透過課程中的情境練習和案例研究，將有助於增廣自身的專業經驗與知識，及借鏡各國面對及處理旅客的經驗。

建議航空公司未來持續提供多元化的旅客服務，以「提供優質飛航服務」為目標，進而提升旅客滿意度，吸引新旅客及保持現有旅客，並應對產業未來願景及發展有良性之影響，以避免航空公司間產生惡性的削價競爭。期許航空公司及政府部門共同努力，提升國籍航空公司於世界民航市場之競爭力，共同創造優質的航空運輸環境。