



善用資訊整合作業流程，強化主計效能－以航空站機場服務費與統計人數勾稽作業為例

機場服務費除提供機場服務與設施所需經費外，亦為發展觀光產業之重要財源，本文運用各航空站運量統計，連結機場服務費計收會計作業，精簡勾稽作業流程，節省彙整及校對工作，增進工作效率及效能，提升機場服務費計收及民航統計確度。

交通部民用航空局主計室（蔡科長秀美、楊科員雅瑜）

壹、前言

為促進民航事業之發展與飛航安全，政府於民國 61 年度設置民航事業作業基金，基金中機場服務費收入（以下簡稱機服費）為業務收入重要來源，隨近年旅客運量逐年遞增，及機服費調升（104 年 5 月自 300 元調為 500 元），機服費占基金整體收入比重亦增加（下頁圖 1），相關收繳及查核作業益顯重要。

目前交通部民用航空局（以下簡稱民航局）依交通部委任，擬訂民航局所屬航空站（以下簡稱各航空站）及桃園國際機場股份有限公司（以下簡稱桃機公司）機服費解繳作業查核計畫，成立查核小組分別以書面（各航空站）及實地（桃機公司）查核機服費解繳業務辦理情形，並要求各航空站於每年 3 月將前一年度之月統計表及收 / 繳費狀況報局備查。

為加強機服費查核，民航局要求各航空站每年先就機服費計費人數與民航客運量統計比對，發現不符時應查明改正後再陳報。惟各航空站在釐清比對內容時，因跨機關單位間溝通協調，資料結算時點不同，及追溯修正作業等因素，致作業時期拉長。

貳、航空站作業流程現況分析

一、機服費計收流程

航空公司代收旅客搭機出境後隨機票繳交之 500 元機服費，將艙單資料及日報表送交航空站備查並登打航務系統，另按月編製月統計表予航空站計算機服費。航空站依航空公司分類統計，整理報表上傳民航局會計系統，產生計費人數統計表及開立收款書，航空公司再向銀行繳款存入民航局專戶。

二、客運量統計流程

航空站按各航空公司艙單及月統計表，整理報表上傳民航局統計系統，並編製公務報表

函報民航局，民航局檢視各航空站資料並與航空公司向民航局申請之客運班機航點資料比對無誤後，編製民航統計月報。

三、機服費人數與客運統計勾稽作業

民航局於年度結束後提供離站統計人數，供各航空站檢核勾稽再與民航局確認（下頁圖 2）。

參、各航空站機服費人數與客運統計勾稽面臨之困難

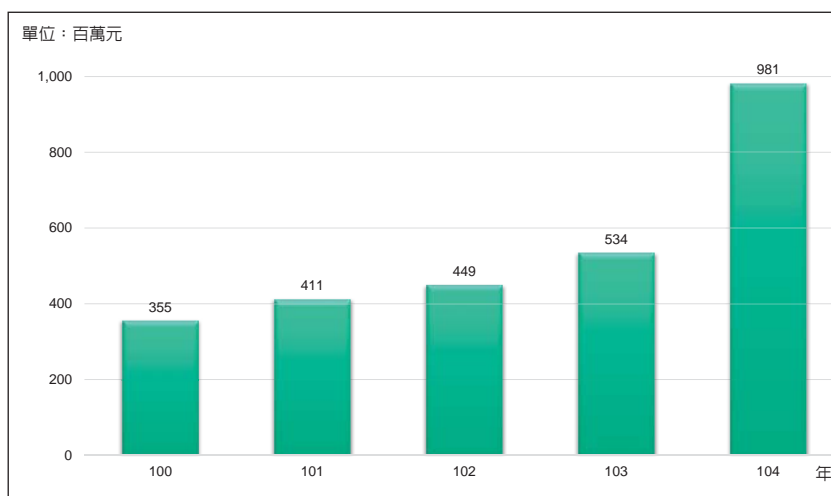
一、計費人數與客運量統計定義不同

民航客運量統計為與國際接軌，依國際機場協會（Airports Council International, ACI）定義，國際暨兩岸航線之入、出境客運資料，分別計算入境轉機、出境轉機及過境（同班號過境旅客）資料。而計費人數依機場服務費收費辦法第 2 條¹規定，搭乘民用航空器出境之旅客，除公務、未滿 2 歲嬰兒及過境旅客毋須繳納機服費（豁免人數），其他旅客均應繳納（計費人數）。機服費計費人數與客運量統計定義不同，無現成一致性資料可資比對。

二、計費人數與客運量統計結算時點不同

依機場服務費收費辦法第 5 條²規定，航空公司於月底報送前一月之機服費收費資料（艙單、日報表），經航空站比對後，由「民航事業作業基金管理系统」（會計系統）開立收款書，交航空公司於次月 16 日前（資料期後 2 個月）繳納。而民航統計依公務統計方案實施要點訂有編報期限，各航空站需配合於次月上旬（資料期後 1 個月）前將客運量統

圖 1 近五年民航局所屬航空站機場服務費收入



說明：104 年機服費收入增加主因機服費調升、分配比率增加及旅客運量增加。
資料來源：民航事業作業基金單位決算。

創新變革精進獎勵項目



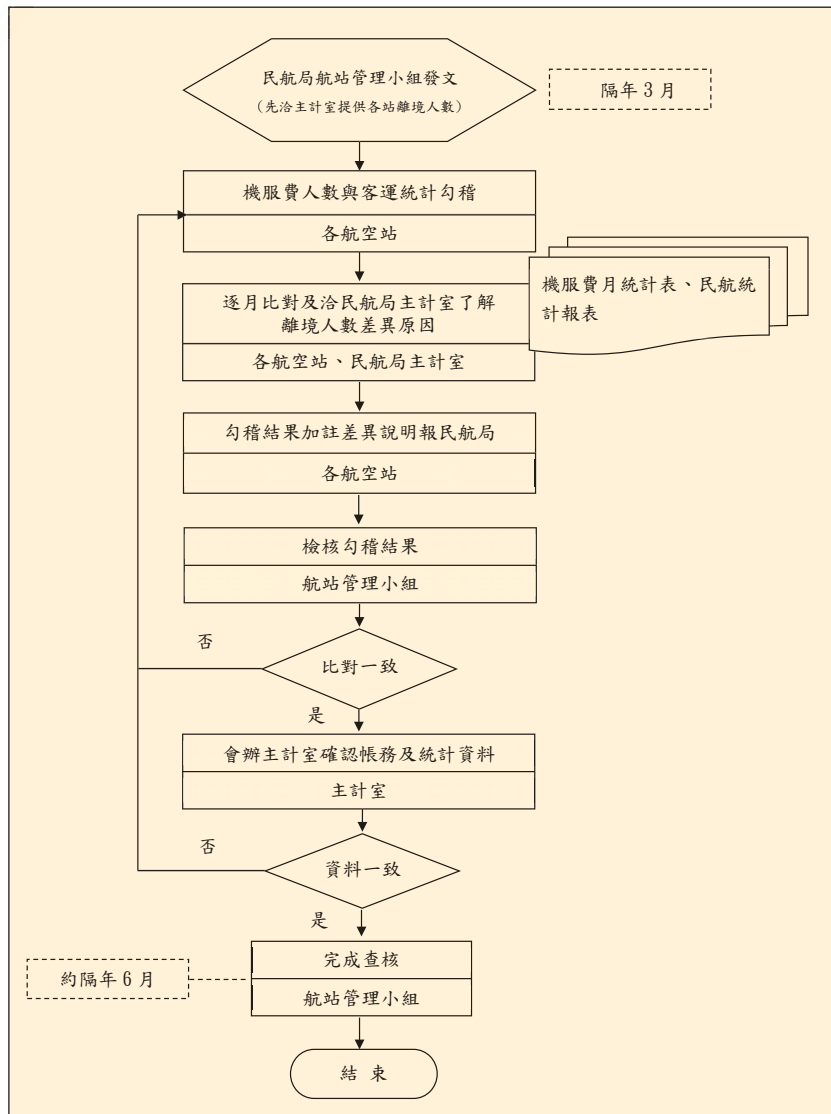
計上傳「民航事業作業基金管理系統」（統計系統），囿於統計時效，各航空站統計報送在前，而與航空公司財務結算在後，結算時點不同，資料難以同步。

三、計費人數異動併下期修正與客運量統計追溯當期不同

各航空站開立收款書交航空公司繳納後，如發現航空

公司錯報前期機服費計費人數時，無法修正航空站前期帳務，需於當期或下期帳務加減帳，與民航客運量統計追溯修正資料期作法不同，增加人數比對作業的困難。

圖 2 機服費人數與客運統計勾稽作業流程圖



資料來源：作者自行繪製。

四、隔年查核資料，資料量大、變異多

航空站計費人數與客運量統計人數比對作業繁複，依查核計畫，待隔年再按月就計費人數與出境旅客統計人數資料比對，不僅耗費人力，查證資料難度亦高。

肆、作業流程改善方案

一、整合資訊加強民航統計應用，提升機服費計收效率

經民航局檢視航空站機服費統計表（會計系統）及民航客運量統計（統計系統）相關欄位，於「民航事業作業基金管理系統」增建比較功能，整合民航客運量統計及機服費計費作業資訊，除可按月比對計費人數及出境旅客統計資料（轉

機及過境人數），當人數不一致時，進一步由民航載客率統計產生個別航空公司離境人數統計予航空站，讓航空站掌握更多航空公司別資訊與航空公司比對。每月各航空站完成計費人數初步結算，即可產生機服費計費人數與離境統計人數比較表與航空公司釐清，避免隔年再與航空公司核對，以提升機服費計收效率（圖3）。

新增比較功能後，查核單位可隨時檢視航空站之機服費與統計差異狀況，進一步對航空站監督查核，有利機關業務

推動。航空站檢視發現異常人數每月約200人，比對節省人力每月節省約1人日，時效提前。

二、精進機服費收入預算編製

機服費收入預算編製，以往僅能就出境人數作趨勢估計，現運用航空站客運量統計區分轉機過境客產生出境人數統計資料，各航空站可快速掌握歷年出境不含轉機過境人數，及計費人數中嬰兒及其他豁免人數比率，可運用以精進機服費收入預算之編製。

三、發展共通系統，增進工作效能

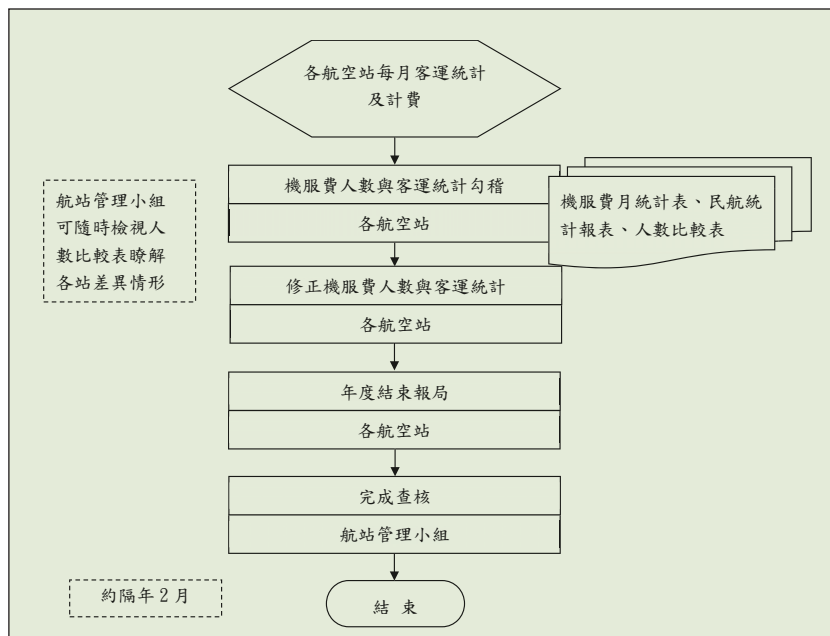
民航局內部先就流程及資料結構溝通了解，提出具體需求，在未增加經費支出情形下，於「民航事業作業基金管理系統」維護合約容納新增功能，各航空站運用同一系統功能，減少各自開發成本，節省彙整及校對工作，增進工作效率及效能，大幅簡化查核作業流程及時間。

伍、結論與建議

一、落實航空站航務系統資料蒐集

航空站旅客入出境資料來源為航空公司，目前航空站雖建有航務系統供航空公司登打，惟航空公司常有漏鍵資料，且艙單資料僅能以書面提供，又各公司統計表格式不一致，致航空站同仁檢視艙單及彙總耗費人力，人為疏漏堪憂；建議就航空公司報送之書面艙單研議文字辨識系統，將艙單資訊化並自動與航務系統比對確認，以產生一致性資料計算機

圖3 機服費人數與客運統計勾稽修正作業流程圖



資料來源：作者自行繪製。

創新變革精進獎勵項目



服費人數及客運量統計，簡化查核作業，並落實航務系統資料蒐集。

二、整合跨機關資料，提升整體作業效率

進出我國人員資料與我國整體經濟發展攸關，人流對公私部門擬具施政計畫及目標管考更是重要關鍵因素，如能站在國家整體觀點及高度檢視，開發跨機關或機關內部資訊銜接機制，整合讓工作流程更便捷快速，例如整合內政部移民署、觀光局、民航局入出境相關資料，除可減輕航空公司提

供多方資料壓力，避免機關間資料不一致窘境，以提升整體作業效率及確度。

政府的工作與時俱進，民航局整合查核作業工作，進行工作流程改造，規劃設計創新的加值服務，藉由主計、業務資料再檢視，善用資訊科技，出現全新的應用。未來強化主計業務效能，落實主計三連環資料整合應用（圖 4），仍是我們持續努力的方向，俾提供機關更有效率、更便利的服務。

註釋

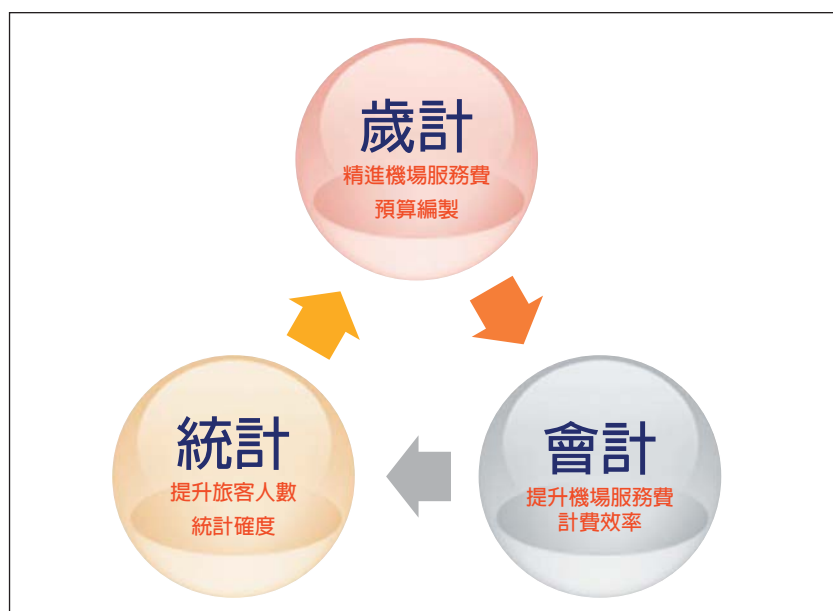
1. 搭乘民用航空器出境之旅客，除

下列各款人員外，均應依本辦法之規定繳納機場服務費：

- 一、持外交簽證入境者、外國駐華使領館外交領事官員與其眷屬、經外交部認定之外國駐華外交機構人員與其眷屬或經外交部通知給予禮遇之外賓與其隨行眷屬。但以經條約、協定、外交部專案核定或符合互惠條件者為限。
 - 二、由總統府、國家安全會議、五院及其所屬之二級機關邀請並函請給予免收機場服務費之外賓。
 - 三、未滿二足歲之兒童。
 - 四、入境參加由觀光主管機關規劃提供半日遊程之過境旅客。
2. 航空公司應依下列作業規定，解繳代收之機場服務費：

- 一、將當日乘客名單及日報表於次一工作日送航空站或機場公司審核。
 - 二、依航空站於每月最後一日前所送達前一個月之機場服務費收費資料，連同繳款書於次月十六日前，分向交通部觀光局（以下簡稱觀光局）及民航局指定銀行繳納。
 - 三、依機場公司於每月最後一日前所送達前一個月之機場服務費收費資料，連同繳款書於次月十六日前，分向觀光局及機場公司指定銀行繳納。
- 航空公司依前項規定所解繳之機場服務費，應以其金額之百分之二，五作為該公司代收之手續費。❖

圖 4 強化主計三連環資料整合，提升主計業務效能



資料來源：作者自行繪製。