



文圖 / 服務事務大隊長 李臨鳳

# 移

民署成立已進入第六年，年年都在寫歷史、創紀錄，今年榮獲行政院第四屆「政府服務品質獎」第一線服務機關獎項，再添一筆紀錄。

紐約國際管理顧問公司總經理陳文敏女士來署演講時說：「服務是件沒完沒了的事。」對！第一線服務機關的主要任務就是服務，而且這項服務真的是沒完沒了。只要旅客一進入國門，只要服務站一開站，我們的顧客自然就產生，對他們的服務永續不斷的進行也無時無刻不被各界評價。所以第一線服務機關必須隨時保持活力迎接我們的顧客及維持動力接受各項挑戰，這是兼具沒完沒了特性又充滿挑戰的任務。

政府服務品質獎第一線服務機關的評審項目包括三個主要部分：「優質便民服務」、「資訊流通服務」及「創新加值服務」，細項幾乎涵蓋移民署工作內容，不論在國境隊、服務站、收容所及專勤隊，向來都進行著優質便民服務及創新加值工作，如移民服務、家訪關懷、線上申辦、自動通關、行動查驗、透明面談、人道收容、防制人口販運、營造友善生活環境等，而要展開這些為民服務工作，如果少了資訊設備的流通與協助也無法順利推動。

更重要的是，若無主管的重視及團隊的合作也無法呈現整體績效。

在此將獲獎的榮耀分享並感謝移民署每位努力付出的同仁，且**每位同仁也不要小看自己的貢獻，應肯定自己，同時本著追求卓越的信念，建立移民署的品牌形象，讓民眾感受用心與貼心。**籌備參加政府服務品質獎的過程雖長，彙整檔卷資料及現場解說服務動員人力很多，期間難免有意見溝通歧異之處，但在高度共識及強烈企圖心的帶動下，終能排除萬難圓滿完成任務。相信這個過程一定讓所有參與同仁留下難忘的經驗及永恆的回憶，未來我們一定會驕傲的想起：**那一年，我們一起追求的服務品質！**

「安全、便民、關懷」是移民署一路走來始終如一的信念，凡走過必留下痕跡，參與必體會用心。為民服務工作重在行動，移民署已經用執行力展現卓越服務品質，並獲行政院肯定。未來，期勉全體同仁持續精進，把顧客當成自己的夢中情人般對待，提供貼心、細心的服務，同時展現同理心，讓顧客感到放心、安心，也讓移民署成為政府服務的新亮點。