

## 臺灣港務有限公司提升服務品質執行計畫

壹、依據：行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒之「政府服務躍升方案」及交通部106年1月13日交祕字第1060000896號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。

貳、目標：

- 一、便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
- 二、擴大社會參與，重視服務對象意見回饋，提供有感的優質服務。
- 三、開放政府治理，建立透明互信的合作環境，帶動創新的加值服務。

參、推動期程：106年起推動辦理，但得視整體計畫執行情形，隨時滾動檢討與修正。

肆、實施對象：本公司及所屬分公司。

伍、策略與方法：

實施策略	推動方法	具體推動做法	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	賡續進行各項申辦業務流程之檢討，視需要調整作業程序及辦理時限，縮短一般民眾及海運服務業者洽公所需時間。	提高作業效率，縮短一般民眾及海運服務業者等候時間。

實施策略	推動方法	具體推動做法	預期效益
	<p>(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>持續將本公司各項服務標準作業程序公布於官網中，並視海運服務業者申辦案件需求於網頁中建置線上申辦功能及業務申請進度查詢。</p>	<p>本公司配合政府資訊公開法之施行，保障一般民眾及海運服務業者知的權利，以提供便捷之業務服務。</p>
	<p>(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於員工、服務台人員及志工，辦理提升服務品質訓練，以提升專業服務水準。</li> <li>2. 定期對於員工、服務人員進行評核，對於優秀服務人員給予公開表揚，鼓勵服務表現。</li> <li>3. 視業務需求進行服務設備之更新及定期維護，並透過綠、美化服務環境，提供洽公環境之舒適度。</li> </ol>	<p>建立服務人員專業、親切、據責任感之優質形象。</p> <p>提供海運服務業者及民眾更為舒適之洽公環境及得到妥適之服務及諮詢。</p>

實施策略	推動方法	具體推動做法	預期效益
		4. 持續更新服務環境之各項導引、服務項目及服務時間之標示等設施。	
	(四) 因應業務屬性及服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	持續關注並導入新科技及服務手法，強化本公司港埠作業服務品質。	經由持續推動港埠服務精進措施，提升服務滿意度。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	透過召開相關航港座談會收集公協會及業者意見，作為本公司規劃、改善服務內容之參考	提供符合民眾需求的服務。
	(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	本公司提供多元民眾建言管道，如設置民意信箱及臉書專頁，並由負責人員依據處理流程予以處理及回應。	提供多元化建言管道，以確實瞭解本公司未來精進業務方向，並迅速處理、回應問題。
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討	每年度透過交通部辦理至少乙次「海運服務業對我國港埠作業滿意度調查」藉	透過定期辦理海運服務業滿意度調查結果，瞭解海運服

實施策略	推動方法	具體推動做法	預期效益
	改善既有措施。	由問卷調查結果分析本公司各項服務內容改善之因應措施。	務業者需求與建議事項，作為本公司改善服務之依據。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	為提供業者反映意見或申訴管道，本公司設有客服聯絡信箱，對於本公司申訴案件，建立追蹤機制，以瞭解民眾抱怨案件否獲得改善。	本公司申訴案件應及時處理，並定期檢視處理情形及承辦進度，保持友善態度及提升處理效率，以強化服務品質。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	<p>1. 強化本公司單一窗口服務功能，整合各項提供予洽公民眾及海運服務業者之服務，使業務申辦流程更便捷。</p> <p>2. 就各項申辦案件之應附繳書證進行檢視，視需要以電子文件取代。</p>	<p>透過設置顛窗口服務，整合海運業者申辦案件，提升業務申辦便捷性。</p> <p>本公司積極配合推動電子化作業，減少不必要之書證謄本。</p>
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及	本公司持續檢視可提供現線上申辦項	提供可靠線上申辦服務，減少

實施策略	推動方法	具體推動做法	預期效益
	跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	目之業務，並輔以完整申辦資訊及建置認證機制，提供安心線上申辦功能。	現場等候時間或交通往返時間，增加民眾使用意願。
	(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	本公司視業務發展需要，評估本公司與其他機關資訊整合平台之可行性，並視評估結果辦理推動。	透過研擬建置資訊平台之可行性，提升資訊使用效率及使用意願。
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	透過國內外相關期刊定期收集國內外相關航運產業相關資訊，並參考國外港口創新服務，適時導入公司，以精進本公司服務品質。	以創新精進服務流程，提升服務效能。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	無障礙空間規劃並設置，並對有特殊需求之服務對象，提供適切服務。	關懷多元對象，降低取得服務成本。
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不	海空運聯合提供多種服務選擇，延伸各服務據點，讓更多人	延伸服務可及範圍內容，提高服務可近性。

實施策略	推動方法	具體推動做法	預期效益
	便地區民眾的服務可近性。	使用服務更為便利。	
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道	航港單一窗口服務平台(MTNet)精進作業，進行資料庫整合，核心系統規劃設計及專案管理系統功能改善。	促進社會資源公平使用。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	配合政府資訊開放政策，定期檢視可開放之資料，提供公眾查詢及加值應用。	落實資料公開透明，便利共享創新應用。
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	本公司於官網提供民意信箱及臉書等意見反映方式，並建立定期處理及回覆機制，使民眾意見迅速獲得回應。	本公司以多元化方式建立一般民眾及海運服務業者之意見管理，以。
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	定期檢視內部行政流程及作業，鼓勵各單位提出改善建議簡化流程。	聚焦核心業務，推動服務創新。

實施策略	推動方法	具體推動做法	預期效益
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	持續關注全球關鍵發展議題，評估與本公司相關服務結合之可行性，適時升級公司服務。	前瞻規劃服務策略，妥善提升服務水準。
	(二) 善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	隨時掌握最新法規草擬或修正動態，降低營運風險，並隨時檢討鬆綁不合時宜法規，善用資訊技術，簡化目前服務流程。	擴大本公司服務措施的運作彈性。
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	異業結合，互相合作，共同開發新興服務或業務，並適時開放社群協作。	納入公共意見有效提供公共服務解除問題。
	(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	定期檢視評估各項服務產生之效益，剔除低效能之服務，並將資源轉入其他服務項目。	建立服務的制度化及持續性

#### 陸、實施方式：

- 一、本計畫由總公司各相關業務單位及各分公司執行，各分公司應依據本計畫訂定執行辦法，並將執行辦法主動公開於公司官網與服務場所，據以推動相關措施。
- 二、各分公司訂定之執行辦法，應包含本計畫所列之 6 項策略、22 項方法，並應依據服務目標及民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序，訂定相關執行計畫；計畫內容應述明具體推動作法、完成期限、預期效益等。執行計畫應為實務性、方法性的執行內容。

#### 柒、績效評估：

- 一、為落實本公司服務績效評估，本公司訂定「臺灣港務股份有限公司為民服務不定期考核工作計畫」(本公司 106 年 2 月 22 日港總企字第 1060051076 號函諒達)，成立為民服務不定期考核小組，針對各分公司提升服務品質及辦理為民服務績效進行評核。
- 二、本計畫執行期間，本公司將配合交通部及行政院國發會不定期至各分公司進行實地查核，以瞭解本計畫推動及執行成效。
- 三、各分公司應定期或不定期檢視各項服務內容之推動方法是否達成預期目標及效益。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。