

# 臺灣港務有限公司提升服務品質執行計畫

106 年 4 月 13 日港總企字第 1060142110 號函訂定

109 年 4 月 13 日港總企字第 1090142142 號函修訂

111 年 3 月 28 日港總棧字第 1110452109 號函修訂

## 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 111 年 3 月 9 日交祕字第 11110006995 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：111 年起推動辦理，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	本處彙整具體推動做法	預期效益
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	<p>(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。</p>	<p>依據「商港法」及相關子法辦理業務，建立共通作業程序，並由各港依其特性酌予調整，並適時滾動檢討作業流程。</p>	<p>提高作業效率，縮短業者服務等候時間。</p>
	<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>將相關業務招商資訊、港區通行證申辦資訊、商港垂釣預約系統等訊息於本公司官網提供業者及民眾便利查詢。</p>	<p>簡化各項申辦流程，增加業者及民眾申請的資訊易取性，提供使用者一站式查詢，提高便利性。</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. 針對對外服務人員進行相關教育訓練。</li> <li>2. 本公司全球資訊網提供便捷介面予民眾查詢相關</li> </ol>	<p>建立親切、專業的服務窗口形象提供民眾便捷之網站服務，以隨時取得可靠及最新資訊。</p>

實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
		<p>業務資訊，善用網頁推廣業務及活動，並定期檢視及更新內容，以提供予民眾掌握最新資訊。</p>	
	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>經由持續推動港埠服務精進措施，以較便捷、友善的介面提升服務</p>

實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
<p>二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求</p>	<p>(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。</p>	<p>港埠設施招商或相關業務推動前，邀請相關專家學者辦理座談會或辦理公開閱覽，蒐整業者意見。</p>	<p>透過意見反饋，提供符合業者需求之服務。</p>
	<p>(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</p>	<p>1. 配合公司 CSR，每年度調查各利害關係人對本公司關注之議題。 2. 透過例行記者會</p>	<p>透過定期溝通，了解媒體等關係人之意見，強化雙方交流。</p>

實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
	施。	及年度記者聯誼會了解媒體意見。	
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	依據旅客回饋意見，檢視現有商港場站設施之精進作為。	優化場站空間，提升旅客使用舒適度。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期辦理港埠業務座談會，並設立客服窗口，妥適回應業者意見。</li> <li>2. 受理民眾陳情，並請相關單位及時回應。</li> </ol>	處理業者反饋意見，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。

實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	<p>(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>	<p>逐步擴增單一窗口服務範圍、提供電子表單替代紙本申請</p>	<p>提供一站式服務，提高系統使用意願及便捷度。</p>
	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整合全臺國際商港之港棧作業及港區通行證線上申辦服務，提供不限地點且 24 小時之線上服務。</li> <li>2. 港區通行證資訊網提供民眾線上申請、查詢及註銷港區通行證之便利服務。</li> <li>3. 提供公民營機關(構)於本公司臺灣港棧服務網(TPNet)線上申辦港灣及棧埠相關服務。</li> </ol>	<p>提供便民資訊服務，改善民眾臨櫃奔波之不便，增加民眾使用意願。</p>

實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
	<p>(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。</p>	<p>本公司臺灣港棧服務網(TPNet)整合航港局航港單一窗口(MTNet)相關船舶進出港作業訊息，以提供流程整合服務。</p>	<p>達成資料交換即時性，改善民眾跨平台查閱資訊之不便。</p>
	<p>(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。</p>	<p>蒐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。</p>	<p>以創新精進服務流程，提升服務效能。</p>
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(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。</p>	<p>針對多元族群需求，設置良好的候船空間，促進商港旅運場站成為無障礙友善空間。</p>	<p>提昇多元族群使用便利性、降低使用障礙。</p>
	<p>(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交</p>	<p>推行通行證電子化及線上申辦作業，使民眾不須親自至臨</p>	<p>延伸服務場域範圍、增加民眾申辦便利性。</p>

實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
	通不便地區民眾的服務可近性。	櫃辦理。	
	(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	研議簡便數位服務或郵寄辦理服務，搭配航港單一窗口服務平台(MTNet)精進作業提升服務效能。	促進多元對象公平地取得服務，彌平數位落差。
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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據政府資料品質提升機制持續修正資料品質。</li> <li>2. 配合政府資料標準政策研擬公司資料標準作業。</li> <li>3. 與時俱進持續檢討及整併各類不合宜之資料集。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對內持續優化港務資料管理作業。</li> <li>2. 對外提升國際商港資訊查詢及使用之便利度。</li> </ol>
	(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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公司各單位輪流於公司臉書貼文宣導相關業務或活動。</li> <li>2. 於臉書辦理與民</li> </ol>	透過本公司網站及社群推廣公司形象及活動，強化溝通。



實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
		眾互動活動，提升觸及率及民眾參與度。	
	(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。	整合各分公司電子公文系統，優化使用介面以提升行政作業效率。	優化公文系統功能，提升行政作業效率。
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。	提供港區通行證線上申辦服務，透過資訊技術整合民眾歷史申辦紀錄，於下次申辦自動化帶入資料，簡化民眾登打資料及補件之流程。	簡化申辦程序、降低申辦時間，提升服務品質。
	(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	引進跨領域資源，共同開發新興服務或業務，並適時開放社群協作。	結合跨域資源，納入公共意見有效提供公共服務，解決問題。

實施策略	推動方法	本處彙整具體推動做法	預期效益
	略，務實解決服務或公共問題。		
	<p>(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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期檢視各項服務產生之效益，滾動式檢討制度合宜性。</li> <li>2. 配合公司營運政策及港埠需求，執行港區工程管理、督導及預算執行管控。</li> </ol>	<p>建立服務制度化及持續性，提昇港埠營運環境。</p>

## 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」，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，本公司將配合行政院國發會及交通部為民服務作業，不定期至各分公司預先進行實地查核，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。