

# 107 年度交通部

## 海運服務業對我國港埠作業滿意度調查摘要分析

臺灣港務股份有限公司彙編

中華民國 108 年 4 月

### 摘要

#### 一、調查目的

瞭解民眾與海運服務業者對交通部所屬各機關(構)各項服務之滿意度及對交通施政措施之看法，作為考評服務績效及研訂相關政策之重要參據。

#### 二、調查方法

海運服務業部分	
調查日期	107 年 10 月下旬至 12 月中旬
調查範圍	臺灣地區
調查方式	船舶運送業、船務代理業及船舶貨物裝卸承攬業者
抽樣架構	郵寄問卷
有效樣本	318 份

#### 三、調查分析

臺灣港務股份有限公司(以下簡稱港務公司)統轄基隆、臺中、高雄、花蓮、臺北、蘇澳及安平七個國際商港，並分別由基隆、臺中、高雄與花蓮分公司經營管理。本次(107 年)滿意度調查係由交通部統計處針對最近一年與各港務分公司有業務往來之船舶運送業、船務代理業及船舶貨物裝卸承攬業等海運服務業者為調查對象，委託外界民意調查機構進行滿意度調查；本調查整體服務品質得分由 0 至 100 分，得分愈高表示滿意程度例高，細項則區分為很滿意、還算滿意...等 5 分量評量標準。

本次海運服務業滿意度調查 3 種業別有效樣本數共計 318 份。本次訪查 13 個項目中，有 10 項屬本公司權責部分；另有 3 項(航政及港政作業服務、航政監理 BPR 系統、引水領航服務)屬航港局權責部分。關於港務公司服務滿意度調查結果詳下表。

港埠各項服務近 5 年滿意度調查結果表(港務公司權責)

單位：%

	107 年	106 年	105 年	104 年	103 年
整體服務品質評價	80.20	80.78	80.77	80.04	81.26
1.為民服務品質	88.9	94.6	89.7	-	-
2.棧埠收費作業服務	85.4	87.9	85.8	87.6	84.7
3.港區作業環境整潔	84.4	80.6	76.8	77.8	83.1
4.港灣收費作業服務	84.1	87.7	86.3	88.2	81.7
5.資訊化服務品質	81.7	88.8	86.7	87.8	87.9
6.港區環境美化	81.3	79.1	71.8	74.6	77.2
7.各項棧埠作業服務	81.0	85.3	81.8	87.2	76.8
8.各項港級作業服務	80.8	86.0	76.6	86.0	82.4
9.港區聯外道路交通	80.5	74.1	74.9	79.5	76.9
10.港區內道路交通	77.5	74.4	73.9	77.9	80.9

107 年海運服務業者對港務公司整體服務品質滿意度評價為 80.20 分，較上(106)年 80.78 分減少 0.58 分。從港埠各項服務滿意度評價角度分析，其中以「為民服務品質」及「棧埠收費作業服務」2 項滿意度較高，其滿意度分別 88.9%及 85.4%，至滿意度低於 80%以下之項目則僅有「港區內道路交通」(77.5%)1 項；惟如與 106 年調查結果比較，「為民服務品質」及「資訊化服務品質」2 項的滿意度則有顯著下降的情形。

依據滿意度調查結果顯示海運服務業對現行我國港埠作業仍有待精進、改善的地方，本公司為提高海運服務業者對我國港埠作業滿意度，已依業者對於服務內容之意見歸納，並研擬因應措施及建議，以使各項服務能臻於完善。