

# 114 年度臺灣港務股份有限公司提升服務品質執行計畫

114.05.28 港總棧字第 1141060472 號函核定

## 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 112 年 8 月 29 日交秘字第 1125012265 號函修正之「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：114 年 1 月至 12 月，得視整體計畫執行情形，隨時檢討與修正。

肆、實施對象：臺灣港務股份有限公司所屬各分公司。

伍、計畫內容：

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<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>(一)依各港營運狀況，滾動檢討商務管理辦法、港棧作業流程，修訂營運規章等，並建立共通作業程序。</p>	<p>114年12月</p>	<p>(一)建立共通作業程序，強化商務服務品質，提升作業效率。</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>(二)官網公布港埠業務申辦項目、費率表、招商與營運規章等資訊，並簡化民眾申辦流程，提供線上申辦及查詢功能。</p>	<p>114年12月</p>	<p>(二)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>	<p>(三)加強對外服務人員教育訓練，善用網頁推廣業務，定期檢視及更新網站內容，方便民眾掌握最新資訊。</p>	<p>114年12月</p>	<p>(三)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>
	<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>(四)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>114年12月</p>	<p>(四)導入創新科技技術，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	執行計畫	完成期限	預期效益
二、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。	(一)港埠設施招商或港棧業務推動前，辦理公開閱覽或邀請業者、專家學者參與座談會，蒐整業者意見。	114年12月	(一)透過公開閱覽或座談會，透過港區業者反饋意見，提供符合業者需求之服務。
	(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。	(二)定期辦理港埠業務座談會，設立客服窗口，妥適回應業者意見。	114年12月	(二)處理業者反饋意見，保持友善態度及提升處理效率，以提升港棧作業服務品質。
	(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。	(三)辦理滿意度調查，蒐集業者與民眾回饋改善建議，精進商港設施服務作為。	114年12月	(三)優化相關商港設施，提升服務品質。
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	(四)受理民眾陳情，解決民眾問題，辦理例行記者會及年度記者聯誼，適時進行輿情回應。	114年12月	(四)透過民眾陳情與輿情說明，了解民眾與媒體等關係人意見，強化民眾交流。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	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	(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。	(一)逐步擴增單一窗口服務範圍、提供電子表單替代紙本申請。	114年12月	(一)提供一站式服務，提高系統使用意願及便捷度。
	(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。	(二)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24小時之線上服務。	114年12月	(二)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。
	(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。	(三)臺灣港棧服務網(TPNet)介接交通部航港局航港單一窗口(MTNet)及財政部關務署關港貿單一窗口，提供船舶及貨物整合服務。	114年12月	(三)達成資料交換即時性，改善民眾跨平台查閱資訊之不便。
	(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。	(四)蒐集國內外相關航運產業資訊及公司經營情形，持續推動港埠軟硬體設施數位化轉型，並參酌國外港口創新服務，精進本公司服務品質。	114年12月	(四)以創新精進服務流程，提升服務效能。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
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。	(一)針對多元族群需求，設置良好的申辦文件及候船休憩空間，促進商港辦公室及旅運場站成為無障礙友善空間。	114年12月	(一)提昇多元族群使用便利性、降低使用障礙。
	(二)搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	(二)推行通行證電子化，提供通行證及港棧服務網各項業務線上申辦及繳費作業，減少紙本作業。	114年12月	(二)延伸服務場域範圍、增加民眾申辦便利性。
	(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	(三)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。	114年12月	(三)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。	(一)配合政府資料標準政策研擬公司資料標準作業，持續檢討及整併各類不合宜之資料集，並公布於公司官網，提供民眾下載應用。	114年12月	(一)對內持續優化港務資料管理作業；對外提升國際商港資訊查詢及使用之便利度。
	(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。	(二)於社群網路貼文與港棧座談會議宣導公司相關業務或活動，並透過網管小編、座談會議及民意信箱與民眾互動	114年12月	(二)透過本公司社群網路、座談交流會議推廣公司形象及活動，強化民眾互動及溝通。
	(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，			

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	<p>聚焦核心業務，推動服務創新。</p>	<p>交流，提升觸及率及民眾參與度。</p> <p>(三)不定期檢視內部行政流程與作業程序，針對執行瓶頸提出改善建議，簡化流程或程序。</p>	<p>114年12月</p>	<p>(三)優化行政流程與作業程序，縮執行時程，提升行政作業效率。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <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</p>	<p>(一)關注全球數位轉型、永續治理發展議題，結合本公司服務面向，規劃智慧港口、永續企業發展藍圖，引領港口邁向數位轉型，構築永續發展環境。</p> <p>(二)檢討作業流程妥適性，利用相關資通訊技術簡化申辦流程，降低申辦時間。</p> <p>(三)透過招商、強化溝通管道及辦理活動等方式引進跨領域資源，共同開發新興服務或業務，並適時開放社群協作。</p>	<p>114年12月</p> <p>114年12月</p> <p>114年12月</p>	<p>(一)前瞻規劃智慧港口、永續企劃發展策略，妥善提升服務水準。</p> <p>(二)簡化申辦程序、降低申辦時間，提升服務品質。</p> <p>(三)結合跨域資源，納入公共意見有效提供公共服務，解決問題。</p>

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	化及持續性。	(四)配合公司營運政策及港埠需求，定期檢視各項服務產生之效益，滾動式檢討制度合宜性。	114年12月	(四)建立服務制度化及持續性，提昇港埠營運環境。

## 陸、實施方式：

- 一、本計畫依「交通部提升服務品質實施計畫」由總公司訂定「114年度臺灣港務股份有限公司提升服務品質執行計畫」，續由各分公司依執行計畫分別訂定「114年度○○港務分公司提升服務品質執行計畫」，並將分公司執行計畫主動公開於各分公司官網與服務場所，據以推動相關措施。
- 二、各分公司訂定之提升服務品質執行計畫，應依據服務對象及民眾需求，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，辦法內容應述明具體推動作法、完成期限、預期效益等(格式詳附件)，具體推動作法應具實務性、可行性的執行內容。

## 柒、績效管理：

- 一、為辦理本計畫執行績效管理，由總公司港棧管理處擔任幕僚單位，對各分公司提升服務品質執行計畫之辦理情形進行書面審查，必要時得實地查證，以瞭解本計畫推動及執行成效。
- 二、各分公司所訂114年度提升服務品質執行計畫應每年滾動檢討，並於114年6月13日前經簽奉核准後函報總公司備查，總公司幕僚單位得視執行計畫內容轉請業務相關一級單位協助檢視。
- 三、各分公司應定期或不定期檢視各項服務內容之推動作法是否達成預期目標及效益，並於115年1月底前填復114年度各項具體推動作法辦理情形函報總公司，總公司幕僚單位應就各分公司辦理情形進行書面審查並轉請業務相關一級單位協助檢視。本計畫執行期間，本公司將配合交通部或其他上級機關查核不定期至各分公司進行實地查證。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得依實際執行需求修正或另行補充規定。

## 114年度〇〇港務分公司提升服務品質執行計畫

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辦單位	預期效益
完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	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。	加強對外服務人員教育訓練，善用網頁推廣業務，定期檢視及更新網站內容，方便民眾掌握最新資訊。	公司內部定期辦理教育訓練，提升服務人員禮貌態度，並組成電話測試小組，每月進行測試並作成紀錄，提醒同仁注意服務態度。	每月持續辦理	秘書處	提高服務滿意度。