臺灣港務股份有限公司基隆港務分公司提升服務品質執行辦法

壹、依據：臺灣港務股份有限公司 104 年 4 月 22 日港總企字第 1040052809 號函頒「臺灣港務股份有限公司提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、目標：

一、持續提升海運服務業者滿意之港埠服務，塑造專業、便民、高效率的交通服務形象與聲譽。

二、促使港埠服務資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。

三、整合服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升港埠服務品質。

參、實施對象：本分公司各單位

肆、推動策略與方法：

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)考量民眾洽公之便利性及實用性，合宜改造服務場所，合理充實更新服務設施。	1.考量民眾洽公之便利性及實用性，增設育嬰室、手機充電區，並維持洽公場所環境清潔。 2.本分公司旅客服務中心提供無線 WI-FI 服務、完善的無障礙設施及導引標示牌，並以字幕機方式提供客輪最新訊息，提昇旅客搭船之環境。	持續辦理	提升整體服務品質，提高民眾滿意度。
	(二)建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾申辦、導引服	1.針對在職員工辦理商務及職場禮儀課程。 2.本分公司同仁進出基港大樓，遇到民眾查詢或請教事宜，均能予以親切引導及協助。	104 年底 持續辦理.	建立以服務為導向之心態，並強化服務熱忱，進而提高專業服務價值及顧客滿意度， 以塑造公

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	務，並提供業務諮詢。	3.電話禮貌測試。		司良好形象。
	(三)善用傳播媒體及航商座談會等場合，對於服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導公司業務目標及執行成效。	1.透過公司官網、航海節及航商座談會等場合，針對航商及民眾宣導公司各項服務措施、推廣活動及行銷獎勵措施、業務目標與執行成效。	持續辦理	1.藉由網際網路及各項座談會，使航商及民眾即時得知各項服務措施、推廣活動及獎勵優惠訊息，並加強宣導各項業務目標及執行成效。
		2.透過社群網站Facebook「基隆港旅客服務」網頁平臺，隨時更新各項港口、郵輪及旅遊等訊息並發布各項宣傳活動，以提升港口形象，提供民眾與本分公司即時互動之管道。	持續辦理	2.藉由網際網路，增加本分公司於網路媒體之曝光度，有效擴及不同社群，同時宣導港口各項活動。
		3.建置「臺灣港務股份有限公司港灣及棧埠系統」案，外部業者雛型展示說明會。	104年1月	3.宣導「臺灣港務股份有限公司港灣及棧埠系統」執行情形。
	(四)聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散本公司	1.104年度預計補助基隆市中正區正砂里辦公室港都元宵暝、牙古仔燈思想起等六項公益活動。	持續辦理	1.敦親睦鄰、提升公司形象。 2.行銷本分公司招商業務，提升知名度。
		2.主動接待八里區相關	持續辦理	

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	服務訊息及功能。	公益團體如：八里療養院、國中小等。 3.積極接待各僑、外交商務團，並介紹我國交通及自由經濟政策，外賓紀念品採用八里區地方特色農產品，同時推動地方農業發展。 4.協助臺灣超鐵運動發展協會辦理「2015年南方澳海鮮馬拉松嘉年華會」推廣全民運動、敦親睦鄰等公益服務。 5.參與蘇澳鎮公所定期舉行之鎮政聯繫會報，擴散本分公司服務訊息。	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
	(五)積極推展公司港埠業務服務作為，爭取海運服務業者之認同。	本公司每年辦理業務創新提案競賽活動，104年提報業務創新3件i-thinking‧創意點子王4件。	持續辦理	鼓勵同仁踴躍以團隊或個人身分參賽，營造工作中能隨時發掘問題、思考問題、改善問題之企業文化。
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一)設置全功能櫃台，提供單一窗口服務，促進本公司內部橫向連繫，	1.員工、服務台及志工提升服務品質訓練 2.參與ERP系統建置	志工方面依業務現況作持續性之在職訓練。 持續辦理	1. 增進業務熟悉度讓導覽更為精準。 2.促進內部橫

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	加強櫃台人員處理各項申辦案件知能，均衡各櫃台承辦業務，縮短業者等候時間。			向連繫，加強櫃台人員處理各項申辦案件知能。
	(二)澈底診斷本公司簡化作業流程、辦理時限、申請書表等，訂定明確作業程序及量化服務指標，建立標準作業規範。	建置「臺灣港務股份有限公司港灣及棧埠系統」	104 年底	整合港棧系統，促使港埠服務資訊透明化，提供友善網路服務、便捷化及友善化的操作界面，統合服務功能及運用資源，以提升海運服務業者滿意度及服務品質。
	(三)檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量，提高申辦案件相關資料查驗使用電子認證之比例。	申辦港區臨時通行證	持續辦理	港區臨時通行證原採紙本申請，透過單一窗口通行證系統申請，流程由 3 天縮短為 1 天 4 小時。
	(四)公開各項服務標準作業程序資	港區通行證可利用線上申請方式辦理，民眾亦可於線上查詢申辦進	持續辦理	方便業者辦理及自行查詢案件進度。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護前提下，本公司應建立申辦案件公開查詢機制，提供海運服務業者瞭解案件處理最新進度。	度。		
三、探查民意趨勢，建立顧客關係	(一)建立一般民眾及業者申訴機制，提供即時、有效之處理方式，減少處理時間成本，降低顧客抱怨頻率。	本分公司官網建立民意信箱，提供一般民眾及業者申訴管道及查詢處理進度。內容涉及二單位以上權責，則指定彙整單位，並要求三個工作天回復。102 年計有 119 件、103 年計有 88 件。	持續辦理	能迅速圓滿解決，陳情者對回復內容與處理都能接受。
	(二)廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建言；重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎、迅速、正確地處理問	本分公司提供多元化的服務品質申訴管道，針對民眾反映意見，訂定人民陳情案件要點規範處理程序；另外透過下列方式來提供服務： 1.讀者投書：本分公司每日均派專人負責輿論剪報，以回應讀者之寶貴建議。 2.書面陳請及建議：直	持續辦理	積極處理以強化公司績效。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	題。	接以信函郵寄本分公司 3.書面陳請及建議：直接投遞於本分公司已設置之總經理信箱。 4.利用網路：可利用本分公司各單位電子郵件信箱提出意見與建議。 5.申訴專線 0224206122 或逕以電子郵件寄 dttpdd02@klhb.gov.tw 與本分公司連繫，本分公司均有專人負責聯繫與處理。		
	(三)建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	1.運用中華電信 emome 網站平台，94 年 9 月建置群組簡訊系統，及 e-mail 發布重大輿情使用手機群組系統通報案件建議表」,俾使各單位有所依循。 2.每星期四上午 11 時定期舉行港航記者座談會，加強宣傳作為，以提高本分公司形象，必要時召開記者會或發給新聞稿，說明案情，以免誤導視聽	持續辦理	快速回應，維護公司形象
	(四)有系統地建立「常見問題集」(F	於本分公司網站建立「常見問題集」供民眾查詢。	已建置	提供民眾意見服務。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	ＡＱ）管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃業務措施。			
	(五)定期辦理意見調查並分析調查結果以改進服務缺失；透過研析滿意度趨勢，對於滿意度不理想之項目，做為改進服務之參考。	透過交通部每年度辦理「海運服務業對我國港埠作業滿意度調查」,藉由問卷調查結果，研提本分公司各項服務內容改善之因應措施。	持續辦理	透過定期辦理海運服務業滿意度調查結果，瞭解海運服務業者不滿意原因，作為本分公司改善服務之依據。
四、豐富服務資訊,促進網路溝通	(一)公開本公司基本資料、核心業務、業務發展計畫及營運量等重要資訊。提供資訊內容需正確連結並即時更新。	於本分公司網站建立有「基隆港介紹」及「資訊公開」等本分公司基本資料、核心業務、業務發展計畫及營運量等重要資訊，並經常更新。	已建置	提供資訊內容，並即時更新。
	(二)本公司網站設計之資料檢索應規	本分公司網站已建置資料檢索並依「主題分類」、「施政分類」、「服	已建置	提供分類檢索服務。

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，提供分類檢索服務。	務分類」等檢索方式，提供分類檢索服務。		
	(三)本公司網站規劃建置多元電子參與管道，如意見箱、線上論壇、網路投票等，簡化互動及操作方式，提供友善網路溝通環境。	本分公司網站已設置民意信箱，供民眾表達意見。	已建置	提供友善網路溝通環境。
	(四)賡續推動線上申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	建置「臺灣港務股份有限公司港灣及棧埠系統」。	104 年底	整合開發港棧系統，提供友善網路服務、便捷化及友善化的操作界面，統合服務功能及運用資源，以提升海運服務業者滿意度及服務品質。
	(五)鼓勵建置跨機關資訊	建置「關港貿單一窗口資料介接系統」及「臺	104 年底	整合關港貿單一窗口資料，

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	整合平台，提升資訊資源共享及使用效率。	灣港務股份有限公司港灣及棧埠系統」。		提升資源共享及使用效率。
五、創新服務方式，整合服務資源	(一)本公司透過主動檢討，發掘服務提供過程之問題，運用法令與流程檢討再造、民間資源引進、資訊科技應用等有效率的工具，規劃創新性、整合性的措施，解決服務問題。	為更有效率地招商，並協助優化臺北港區內業者各項行政程序，本分公司與新北市政府成立港市聯合招商小組。	持續辦理	透過地方政府傳播管道臺北港招商訊息，提供給在地相關業者，並加速港區業者各項行政業務申請。
	(二)本公司持續檢討現有為民服務工作廣度、深度，並協調整合性質重複之工作，針對業者需求，重新規劃設計之創新加值服務。	配合「臺灣港務股份有限公司港灣及棧埠系統」開發，就其港灣及棧埠服務業務，提供營運作業之流程改造，並建置導入至系統 BPR 系統。	104 年底	達到營運管理之計費、收費及開立發票全面電子化之效益。
	(三)本公司注	本分公司自營商店販	持續辦理	提高顧客滿意

實施策略	推動方法	具體推動作法	完成期限	預期效益
	重服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本創造更好的服務品質。	售伴手禮、紀念品及設置飲料區，以吸引旅客進店消費，除提供硬體設備外，未來將再加強軟實力，吸引各國觀光客來港區消費。		度。
	(四)本公司視業務需求，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，提升服務效率。	1.配合交通部推廣漂書活動，本分公司自 103 年 1 月於基港大樓 1 樓成立漂書站。於每年 4 至 10 月郵輪旺季，因旅客進出量大，漂出之書籍量較大，本分公司均適時予以補充，維持書架上至少 30~40 本的書籍量。 2.建置「關港貿單一窗口資料介接系統」及「臺灣港務股份有限公司港灣及棧埠系統」	持續辦理 104 年底	成效良好 提供跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，提升服務效率。

伍、 實施步驟：

一、本執行辦法由本分公司各單位共同執行且主動公開於本分公司官方網站與服務場所，並據以推動相關措施。

二、本執行辦法，包括 5 項策略及 23 項推動方法，並依各項業務就為民服務作業流程、申辦程續及服務措施等，研提具體推動作法，完成期限及預期效益。

陸、 績效評估：

一、為落實服務績效評估，總公司成立為民服務不定期考核小組，針對

所屬分公司提升服務品質及辦理為民服務之績效進行定期檢視與研議，針對缺失，進行列管，作為年度服務績效之成果依據。

二、本辦法執行期間，本分公司除配合總公司實地查證外，交通部及行政院國發會亦將不定期查訪本分公司服務品質或進行特定服務事項之民意調查，以瞭解本辦法推動及執行情形。

三、各單位應定期或不定期檢視各項推動方法是否達成預期目標及效益。

四、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。