114年基隆港務分公司提升服務品質執行計畫

114年6月24日核定

壹. 依據:

總公司114年5月28日港總棧字第1141060472號函檢送「114年度臺灣港務有限公司提升服務品質執行計畫」、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號函頒之「交通部提升服務品質實施計畫」。

壹. 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。
- 壹. 推動期程:114年1月至12月,得視整體計畫執行情形,隨時滾動檢討與修正。
- 貳. 實施對象: 本分公司各單位。

參, 計畫內容:

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
一、完備基礎	(一)建立業務標準	(一)依各港營運狀	1. 臺灣港棧服務網	114年12月	業務處	優化溝通管道,提高
服務項	作業流程,維持	況,滾動檢討商	(TPNet) ,提供線			作業效率,縮短等候
目,注重	服務措施處理一	務管理辦法、港	上申辦,顧客不須			時間,節省時間成
服務特性	致性; 確保資	棧作業流程,修	臨櫃,可於系統自			本,提升服務品質。
差異化	訊提供、問題回	訂營運規章等,	行查詢帳單內容、			
	應或申辦案件處	並建立共通作業	列印及繳款,並依			
	理的正確性,並	程序。	使用者反饋需求,			
	適時檢討改進流		新增報表、計繳費			
	程與作業方式。		相關精進功能。			
			2. 客戶如攜帶繳費			
			單臨櫃繳款,出		業務處	
			納櫃台提供隨到			

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
			隨辦服務,並提			
			供申請書書寫範			
			例及櫃台專人服			
			務。			
	(二)提供民眾易	(二) 官網公布港埠業	1. 臺灣港棧服務網	114年12月	資訊處	於港務公司官網提供
	讀、易懂、易	務申辦項目、費	不定期更新業務			民眾公開透明查詢管
	用的服務申辦	率表、招商與營	窗口承辨人員資			道,並附上相關業務
	資訊及進度查	運規章等資訊,	訊及操作手册。			單位連絡電話提供諮
	詢管道,提升	並簡化民眾申辨				詢服務,不僅縮短民
	服務流程透明	流程,提供線上	2. 自營櫃場於服務		棧埠事業處	眾等候時間也降低公
	度	申辨及查詢功能	櫃台張貼服務時			司人力、事務等成本
			間及服務項目,			
			使作業流程更加			
			順暢,提升整體			
			效率。			
			3. 於港務公司官網		業務處	
			提供港埠業務費			
			項目與費率標準			
			表、招商及相關			
			法規等資訊,以			
			最便利方式提供			
			民眾及時了解港			
			務公司相關資			
			訊。			
	(三) 注重服務人員	(三)加強對外服務人	1. 設置洽公等候區,	114年12月	秘書處	1. 提升洽公環境舒
	的禮貌態度,	員教育訓練,善	定期維護並消毒沙			適、安心度。
	提高民眾臨櫃	用網頁推廣業	發、桌椅等清潔,			
	洽公或網站使	務,定期檢視及	提供報章雜誌,提			
	用的便利性,	更新網站內容,	升洽公環境舒適			

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
	建置合宜的服 務環境	方便民眾掌握最 新資訊	度。			
			2. 組成電話禮貌測試 小組每月進行測試 並作成紀錄,提醒 同仁注意服務態 度。		秘書處	2. 提供即時多元資 訊並透過,提升 公司優質專業水 準形象。
			3. 於港務公司官網提 供民眾即時、豐富 多元的資訊。		資訊處	
	(四) 因應業務屬性 及服務特性差 異,汲取創新 趨勢,投入 質改善,發展	(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	1. 智慧地磅系統依實際作業需求,不定期更新及除錯。	114年12月	資訊處 棧埠事業處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	1. 智慧地磅系統期 能減少地磅站人 工成本,並提高 作業效率。
	優質服務。		2. 基好運系統依實際 作業需求,不定 期更新及除錯。		資訊處 棧埠事業處	2. 基好運系統讓司 機力重糧業務 進一重動帶入相關 資料,提升作業 流暢性。
			3. 保三總隊落地追蹤 訊息與貨櫃集散站 管理系統資料共 亨,提供司機即時 落地追蹤辦理情形 服務。		資訊處 棧埠事業處	3. 司機列即時運送單 明即時理落 明明理落 明明理 明明 明明 明明 明明 明明 明明 明 明明 明 明 明

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
			4. 遵韶 響 技		資訊處	4. 強化網站服務功能以符合實際需求,提升公司服務品質。
二、重意饋與求切眾是是人,服合求	(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、 專家學者參與書 談會,蒐整業者 意見。	每年至少辦理一次裝 卸業者座談會與航商 座談會並與定期拜訪 業者。	114年12月	業務處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	建立雙向溝通橋梁,即時解決困難等意見改善。
	(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	秘書處	運用網路服務,專人 積極處理及快速回 應,有效排除紛爭, 拉近雙方距離,提升 公司優質及親民形 象。
	(三)依據服務特性辦理滿意度調及 理滿民眾對服務 的看法,並 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。	就各項航商業者意見,依所提因應作為追蹤列管。	114年12月	業務處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	依據業者所提意見無者問題 為 解 對 的 對 的 對 的 對 的 對 的 對 的 對 的 對 的 對 的 對

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
	(四) 傾聽民眾意見,	(四) 受理民眾陳情,	已設置網路意見信	114年12月	秘書處	以降低民眾申訴,協
	積極回應,有效	解決民眾問	箱,積極協助民眾第			助業務順遂運作時
	協助民眾解決問	題,辦理例行	一時間解決問題。			效,提升公司服務信
	題。	記者會及年度	接獲申訴案件,依公			任度。
		記者聯誼,適	文管制機制,分辨限			
		時進行輿情回	期改善並回復。			
		應。				
三、便捷服務	(一) 擴大單一窗口	(一)逐步擴增單一窗	1. 臺灣港棧服務網	114年12月	港務處	1. 就各項申辦案
遞 送 過	業務涵蓋範	口服務範圍、提	提供多項功能,			件,提供線上服
程與方	疇,減除申辨	供電子表單替代	包含棧埠委託、			務,使業務申辦
式,提	案件所需檢附	紙本申請	港灣服務、靠泊			流程更便捷。
升民眾	之書表謄本,		計畫、船舶修			
生活便	提高業務申辦		理、港區燒焊、			
利度	便捷度。		船舶日用品、水			
			域申請等業務,			
			均可網路申辦。			
			0 记上30日11日11日		W 25 H	0 数人场1 由地儿
			2. 通行證提供線上		港務處	2. 整合線上申辦作
			申辨,且可於一			業,便捷各項業
			港辦理四港通			務申辦,有效節
			行。另臨時通行			省申辦人力及時
			證部分,業者可			間。
			自行於電腦印			
			出,無需臨櫃領 取。			
	(二)衡酌實際需求,	(二)整合全臺國際商	臺灣港棧服務網提供	114年12月	業務處	以網路替代馬路,達
	開發線上申辦及	港之港棧作業及	線上申辦各項業務及	114 十 12 万	港務處	到跨平台資訊共享,
	跨平台通用服	港區通行證線上	級上下辦谷項 素仿及 繳費。		· 梭埠事業處	提升民眾申辦作業便
	5 十 日 逝 用 旅	伦四边门证狱上	· 欧、貝 ·		伐杆书未处	1人1八八八十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十十

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
	務,增加民眾使	申辦服務,提供			臺北港營運處	利性。
	用意願。	不限地點 24 小			蘇澳港營運處	
		時之線上服務				
	(三)推動跨單位、	(三)臺灣港棧服務網	臺灣港棧服務網介接	114年12月	資訊處	提供航商業者與報關
	跨機關服務流	(TPNet)介接交	MTNet 及關港貿單一			行業者免自行重新於
	程整合及政府	通部航港局航港	窗口,自航港局與關			臺灣港棧服務網申報
	資訊資源共用	單一窗口	務署之系統獲取船舶			船舶與貨物資訊。
	共享,提供全	(MTNet)及財政	及貨物有關資訊。			
	程整合服務。	部關務署關港貿				
		單一窗口,提供				
		船舶及貨物整合				
		服務				
	(四)關注社經發展新	(四) 蒐集國內外相關	持續推動港埠軟硬體	114年12月	資訊處	提升服務效率的同時
	趨勢,運用創新	航運產業資訊	設施數位化轉型,如		維護管理處	與世界接軌。
	策略,持續精進	及公司經營情	建置能源管理系統、		業務處	
	服務遞送過程及	形,持續推動	智慧商情平台、智慧		港務處	
	作法, 提升服	港埠軟硬體設	戰情中心等。			
	務效能。	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。				
四、關懷多元		(一)針對多元族群需	1. 配合無障礙環境	114年12月	秘書處	提供特殊需求對象適
對象及	屬性差異,對特	求,設置良好	設施,於機關大			切服務,打造有善環
城鄉差	殊或弱勢族群提	的申辦文件及	樓入口處設置服			境,並提升本公司企
距,促	供適性服務,降	候船休憩空	務鈴,由專人親			業社會責任。
進社會	低其取得服務的	間,促進商港	自接待,並於基			
資源 公	成本。	辨公室及旅運	港大樓1樓設置			
平使用		場站成為無障	無障礙廁所。			
		礙友善空間。	2. 本分公司於海港大			

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
			樓1 樓、基港大			
			樓1、2樓及西岸			
			旅客中心,共設置			
			6 間哺乳室。			
	(二) 搭配複合策	(二)推行通行證電子	臺灣港棧服務網提供	114年12月	資訊處	利用線上服務,提升
	略, 延伸服務	化,提供通行證	線上申辦各項業務及			資訊服務可及性,減
	據點,提高偏	及港棧服務網各	繳費作業。			少服務等候時間,提
	遠或交通不便	項業務線上申辨				升服務品質。
	地區民眾的服	及繳費作業,減				
	務可近性。	少紙本作業。				
	(三) 考量服務對象	(三) 研議簡便數位服	1. 臺灣港棧服務網	114年12月	資訊處	強化網站整體服務、
	數位落差,發	務或郵寄辦理服	提供線上申辦各			便捷網路申辦服務程
	展網路服務或	務,搭配航港單	項業務及繳費。			序,並降低人工作業
	輔以其他方	一窗口服務平台				疏失機率。
	式,提供可替	(MTNet) 精 進 作	2. 建置符合響應式			
	代的服務管	業提升服務效	網頁設計及無障			
	道。	能。	礙網頁規範的網			
			站,並提供線上			
			申辦平台,以提			
			昇服務效能及品			
			質。			
五、開放政府	(一) 建構友善安全資	(一)配合政府資料標	本分公司全球資訊網	114年12月	工程處	於港務公司官網提供
透明治	料開放環境,落	準政策研擬公司	資訊公開公共建設執			民眾公開透明查詢等
理,優	實資料公開透	資料標準作業,	行情形,提供臺灣國			便民服務管道。
化 機 關	明,便利共享創	持續檢討及整併	際商港未來發展及建			
管理創	新應用。	各類不合宜之資	設計畫資訊。			
新		料集,並公布於				
		公司官網,提供				
		民眾下載應用。				
	(二) 促進民眾運用實	(二)於社群網路貼文	設置意見信箱,制定	114年12月	秘書處	即時回應處理陳情案

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
	體或網路等多方	與港棧座談會議	處理及回覆機制、透			件及臉書互動以提升
	管道參與決策制	宣導公司相關業	過臉書與民眾交流,			公司服務效率及提升
	定,強化政策溝	務或活動,並透	亦提供服務專線及旅			公司親民形象。
	通及對話交流。	過網管小編、座	客諮詢,迅速回應民			
		談會議及民意信	眾意見。			
		箱與民眾互動交				
		流,提升觸及率				
		及民眾參與度。				
	(三) 檢討機關內部作	(三) 不定期檢視內部	1. 滾動檢討內部人	114年12月	人事處	推動服務創新,提升
	業,減省不必要	行政流程與作業	事行政作業流			行政作業效能。
	的審核及行政作	程序,針對執行	程,以線上簽核			
	業,聚焦核心業	瓶頸提出改善建	取代公文紙本陳			
	務,推動服務創	議,簡化流程或	核作業,有效簡			
	新。	程序。	化行政流程,提			
			升服務品質,			
			如:同仁公餘進			
			修補助申請及留			
			職停薪申請等作			
			業,皆已改為人			
			事系統線上申請			
			辨理。			
			2. 文具請領、禮品		秘書處	無紙化流程有助於節
			領用、派車及會			能減碳,便於查詢、
			議室登記的系			加速審核流程。
			統,提供內部同			
			仁線上申辦,簡			
			化文書作業流			
			程。線上簽核取			
			代公文			

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
六、掌握社經	(一) 主動發掘關鍵	(一) 關注全球數位轉	服膺世界潮流趨勢,	114年12月	業務處	聯合國倡議,2015
發展趨	議題,前瞻規	型、永續治理發	將 ESG 因子納入港		職業安全衛生處	年通過 SDGs 作為發
勢 , 專	劃服務策略預	展議題,結合本	埠營運管理策略範			展指南,故港埠營運
案 規 劃	為因應。	公司服務面向,	 。			納入ESG,除能符合
前 瞻 服		規劃智慧港口、				全球經濟發展趨勢,
務		永續企業發展藍				配合政府政策於
		圖,引領港口邁				2050 年達到淨零或
		向數位轉型,構				碳中和目標,未來消
		築永續發展環				費者亦將傾向購買關
		境。				注 ESG 的企業產
						品,將有助整體港埠
						服務品質的提升(含
						港區業務來往相關業
						者),共創雙贏。
	(二) 善用法規調	(二)檢討作業流程妥	基隆分公司各單位盤	114年12月	業務處	確保同仁依循最新法
	適、資通訊技術	適性,利用相關	點執行業務所依循之		港務處	規,降低作業風險,
	應用及流程簡	資通訊技術簡化	法規、作業要點,就		棧埠事業處	檢討各作業流程妥適
	化,擴大本機關	申辦流程,降低	不合時宜項目檢討修		工程處	性,提升作業效能。
	或第一線機關服	申辨時間。	訂。		維護管理處	
	務措施的運作彈				臺北港營運處	
	性。				蘇澳港營運處	
	(三) 結合跨域整	(三)透過招商、強化	辨理臉書社群,讓民	114年12月	秘書處	結合社群,凝聚向心
	合、引進民間	溝通管道及辦理	眾瞭解港務公司相關			力,達到雙贏的目
	資源、社會創	活動等方式引進	資訊及即時訊息,引			的。
	新及開放社群	跨領域資源,共	導其向心力與創造溝			
	協作等策略,	同開發新興服務	通集體創作平台。			
	務實解決服務	或業務,並適時				
	或公共問題。	開放社群協作。				
	(四) 權衡服務措施	(四)配合公司營運政	基隆分公司推動各項	114年12月	業務處	藉由行銷獎勵措施提
	的必要性,以	策及港埠需求,	行銷獎勵措施,每年			高航商者彎靠本分公

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
	及投入成本與	定期檢視各項服	檢討實施成效,並追			司所轄各港,且觀察
	產出效益間的	務產生之效益,	蹤航運業動態,研議			航運市場,訂定獎勵
	合理性 ,重視	滾動式檢討制度	獎勵方案。			項目及金額,提高各
	服務的制度化	合宜性。				港作業量,帶動航運
	及持續性。					產業發
						展。

肆. 實施方式:

- 一. 本執行辦法由本分公司各單位共同執行,並主動公開於本分公司官方網站與服務場所,據以推動相關措施。
- 二. 本執行辦法,包含6項策略及22項推動方法,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,提出具體推動作法、 完成期限及預期效益。
- 伍. 本辦法如有未盡事宜,得依實際需要修正或另行補充規定。