115 年基隆港務分公司提升服務品質執行計畫

115 年 5 月 8 日核定

壹. 依據：

總公司 115 年 4 月 21 日港總棧字第 1151060343 號函檢送「115 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「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「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：115 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。

肆. 實施對象：本分公司各單位。

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
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	(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。	115 年 12 月	建立共通作業程序，強化商務服務品質，提升作業效率。
	(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。	(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。	115 年 12 月	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。
	(三)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使	(三)加強服務人員教育訓練並優化洽公場域，建置合宜的服務環境。	115 年 12 月	建立親切、專業的服務窗口形象提供民眾便捷之服務，增進民眾

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	用的便利性，建置合宜的服務環境。			洽公之便利性。
	(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。	(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。	115年12月	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。
二、重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。	115年12月	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。	115年12月	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。	115年12月	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。	115年12月	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。
三、便捷服務遞送過程與方	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦	(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。	115年12月	提供一站式服務，提高系統使用意願及便捷度。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
式，提升民眾生活便利度	案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。			
	(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。	115 年 12 月	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，提供船舶及海關進出倉訊息同步作業。	115 年 12 月	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。	115 年 12 月	以創新精進服務流程，提升服務效能。
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。	115 年 12 月	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。	115 年 12 月	延伸服務場域範圍、增加民眾申辦便利性。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	(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。	115年12月	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)定期檢視及更新網站內容，並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，公布於公司官網供民眾下載應用。	115年12月	持續優化港務資料管理作業，並提供民眾便捷之網站服務，以隨時取得可靠及最新資訊。
	(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交流，提升觸及率及民眾參與度。	115年12月	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，聚焦核心業務，推動服務創新。	(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。	115年12月	優化行政流程與作業程序，縮執行時程，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。	(一)關注全球數位與永續議題，結合公司業務規劃智慧港口及永續企業發展藍圖提出具體推動措施。	115年12月	引領港口數位轉型，構築永續發展環境，妥善提升服務水準。
	(二)善用法規調適、資通訊技術	(二)檢討作業流程妥適性，利用相關資通訊技	115年12月	簡化申辦程序、降低申辦時間，

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	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。	術簡化申辦流程，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略，務實解決服務或公共問題。	（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。	115 年 12 月	結合跨域資源，納入公共意見有效提供公共服務，解決問題。
	（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。	（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。	115 年 12 月	建立服務制度化及持續性，提昇港埠營運環境。

柒. 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。

捌. 本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。