114 年基隆港務分公司提升服務品質執行計畫

114 年 06 月 24 日核定
114 年 09 月 02 日第 1 次修訂
114 年 09 月 23 日第 2 次修訂

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	主辦單位	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	(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。	1. 依據商港管理辦法、港棧作業流程等相關規範，適時檢討各項申辦業務流程，並依實際需要調整作業程序及辦理時限，建立標準處理程序，以供辦理人員遵循。	114 年 12 月	業務處	優化溝通管道，縮短等候時間並提高作業效率，節省時間成本及提升服務品質。

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
	適時檢討改進流程與作業方式。		2. 客戶如攜帶繳費單臨櫃繳款，出納櫃台提供隨到隨辦服務，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。	1. 於本分公司官網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相關資訊。 2. 自營櫃場於服務櫃台張貼服務時間及服務項目，使作業流程更加順暢，提升整體效率。	114 年 12 月	業務處 棧埠事業處	於港務公司官網提供民眾公開透明查詢管道，並附上相關業務單位連絡電話提供諮詢服務，不僅縮短民眾等候時間也降低公司人力、事務等成本。
	(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。	(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。	1. 設置洽公等候區，定期維護並消毒沙發、桌椅等清潔，提供報章雜誌，提升洽公環境舒適度。 2. 針對對外服務人員及員工進行相關教育訓	114 年 12 月	秘書處 秘書處 人事處	1. 提升洽公環境舒適、安心度。 2. 建立親切、專業服務窗口形象。

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
			練，並透過不定期電話禮貌測試，持續加強服務態度與應對能力。另於服務旅客時，應著工作制服或背心，以熱忱態度及微笑主動提供服務，展現專業的港埠服務形象。		業務處 棧埠事業處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	
			3.定期更新本分公司全球資訊網、臺灣港棧服務網(TPNet)及郵輪資訊網等網站內容，方便民眾與業者掌握最新資訊，並提供便捷的線上服務體驗。		港務處 棧埠事業處 業務處 資訊處 秘書處 蘇澳港營運處 臺北港營運處	3.提供即時資訊，強化數位服務量能，提升使用者滿意度與服務競爭力。
			4.臺灣港棧服務網不定期更新業務窗口承辦人員資訊及操作手冊。		資訊處	4.提供即時資訊，強化數位服務量能，提升使用者滿意度與服務競爭力。
	(四)因應業務屬性及服務特性差	(四)持續關注並導入新科技及服務手法，	1.智慧地磅系統依實際作業需求，不定期更	114年12月	資訊處 棧埠事業處	1. 智慧地磅系統期能減少地磅站人工成

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
	異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	強化本公司港埠作業服務品質。	新及除錯。		臺北港營運處 蘇澳港營運處	本，並提高作業效率。
			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. 基好運系統讓司機於櫃檯辦理領進口重櫃業務時可自動帶入相關資料，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享，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. 司機列印運送單時，可即時獲悉保三辦理落地追蹤情形，減少司機往返保三及作業室時間，加速提領作業。
			4. 遵循無障礙網頁設計規範，運用響應式網頁設計技術，提供各項行動裝置使用，隨時提供最新消息及申辦作業。		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。

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
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。	1.港埠設施招商或港棧業務推動前，依循規定辦理公開閱覽、召開座談會或相關會議，廣泛蒐集業者與專家學者意見，並納入決策參考。 2.每年至少舉辦一次國際郵輪踩線活動，邀請觀光署、地方政府及郵輪相關業者參與交流，共促郵輪業務發展。	114 年 12 月	業務處 臺北港營運處 蘇澳港營運處 棧埠事業處	1. 暢通與業者溝通管道，汲取各方面回饋及建議，提升符合需求服務。 2. 結合各單位力量，規劃完善之觀光服務，提升國際郵輪靠泊意願，並促進地方經濟繁榮。
	(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。	1. 定期辦理航商座談會，宣導本分公司各項服務措施、重大建設計畫等，蒐集業者意見並將航商業者建議納入未來規劃。 2. 建立多元且即時的意見反映管道，例如電話、書面、設置民眾	114 年 12 月	業務處 臺北港營運處 蘇澳港營運處 秘書處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	1. 使航商業者能即時得知各項訊息，並參與服務設計，以提供符合業者需求的服務。 2. 運用多元服務，專人積極處理及快速回應，有效排除紛爭，

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
			意見箱等，提供業者及民眾便捷的溝通平台，確保意見有效傳達與處理。			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。	航商座談會後，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，深入了解問題並每季滾動檢討改善，亦請業務單位拜訪顧客時，主動了解顧客需求，協助處理顧客意見，提升顧客滿意度。
	(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。	1. 已設置網路意見信箱，積極協助民眾第一時間解決問題。接獲申訴案件，依公文管制機制，分辦限期改善並回復。 2. 透過交通部例行記者會及年度記者聯誼會了解媒體意見。	114 年 12 月	秘書處	1. 以降低民眾申訴，協助業務順遂運作時效，提升公司服務信任度。 2. 主動讓媒體與民眾了解公司重要業務。進一步了解輿情風向並迅速回應，以提升顧客滿意度。

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
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。	臺灣港棧服務網(TPNet)，提供線上申辦，顧客不須臨櫃，可於系統自行查詢帳單內容、列印及繳款，並依使用者反饋需求，新增報表、計繳費相關精進功能。	114年12月	業務處	優化溝通管道，提升作業效率，縮短等候時間，節省時間成本及提升服務品質。
	(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。	1. 臺灣港棧服務網提供線上申辦各項業務(包含棧埠委託、港灣服務、靠泊計畫、船舶修理、港區燒焊、船舶日用品、水域申請等)及繳費。	114年12月	業務處 港務處 棧埠事業處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	以網路替代馬路，各項申辦案件提供線上服務，達到跨平台資訊共享，業務申辦流程更便捷，提升民眾申辦作業便利性。
			2. 通行證提供線上申辦，且可於一港辦理四港通行。另臨時通行證部分，業者可自行於電腦印出，無需臨櫃領取。		港務處	整合線上申辦作業，便捷各項業務申辦，有效節省申辦人力及時間。

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
	(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。	藉由臺灣港棧服務網(TPNet)，整合內部各單位、船代及裝卸業者資訊等，提供即時資訊。	114年12月	資訊處 港務處 棧埠事業處 業務處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	整合服務資源，提高跨單位作業效率。
	(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。	持續推動港埠軟硬體設施數位化轉型，如建置能源管理系統、智慧商情平台、智慧戰情中心等。	114年12月	資訊處 維護管理處 業務處 港務處	提升服務效率的同時與世界接軌。
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。	1. 配合無障礙環境設施，於機關大樓入口處設置服務鈴，由專人親自接待，並於基港大樓1樓設置無障礙廁所。 2. 本分公司於海港大樓1樓、基港大樓1、2	114年12月	秘書處	提供特殊需求對象適切服務，打造有善環境，並提升本公司企業社會責任。

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
			樓及西岸旅客中心，共設置6 間哺乳室。			
	(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。	臺灣港棧服務網提供線上申辦各項業務及繳費作業。	114 年12 月	資訊處	利用線上服務，提升資訊服務可及性，減少服務等候時間，提升服務品質。
	(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。	臺灣港棧服務網提供不限地點24 小時之線上申辦各項業務及繳費服務，及全球資訊網公布相關資訊搭配郵寄辦理服務，以提昇服務效能及品質。	114 年12 月	資訊處	便捷網路申辦服務程序，並降低人工作業疏失機率，提升港埠營運效率。
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。	配合政府資訊開放政策，定期檢視(每3 個月)及更新本分公司全球資訊網各項公開資訊，供民眾查詢應用。	114 年12 月	工程處 秘書處	達成資訊公開、透明等效益。

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
	(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。	設置意見信箱，制定處理及回覆機制、透過臉書與民眾交流，亦提供服務專線及旅客諮詢，迅速回應民眾意見。	114 年 12 月	秘書處	即時回應處理陳情案件及臉書互動以提升公司服務效率及提升公司親民形象。
	(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。	1. 滾動檢討內部人事行政作業流程，以線上簽核取代公文紙本陳核作業，有效簡化行政流程，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辦理。	114 年 12 月	人事處	推動服務創新，提升行政作業效能。
			2. 文具請領、禮品領用、派車及會議室登記的系統，提供內部同仁線上申辦，簡化文書作業流程。線上		秘書處	無紙化流程有助於節能減碳，便於查詢、加速審核流程。

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
			簽核取代公文。			
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。	服膺世界潮流趨勢，將ESG 因子納入港埠營運管理策略範疇。	114 年 12 月	業務處 職業安全衛生處	聯合國倡議，2015 年通過 SDGs 作為發展指南，故港埠營運納入ESG，除能符合全球經濟發展趨勢，配合政府政策於 2050 年達到淨零或碳中和目標，未來消費者亦將傾向購買關注 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。	(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。	港灣及棧埠作業申辦可在本分公司臺灣港棧服務網(TPNet)中申辦便利民眾網上申辦、查詢各項港區作業。	114 年 12 月	業務處 港務處 棧埠事業處 工程處 維護管理處 臺北港營運處 蘇澳港營運處	簡化申辦程序、降低申辦時間，提供業者便捷服務。
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創	(三) 透過招商、強化溝通管道及辦理活動等方式引進跨領域	辦理臉書社群，讓民眾瞭解港務公司相關資訊及即時訊息，引導其向	114 年 12 月	秘書處	結合社群，凝聚向心力，達到雙贏的目的。

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
	新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	資源，共同開發新興服務或業務，並適時開放社群協作。	心力與創造溝通集體創作平台。			
	（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。	基隆港自營櫃場行銷獎勵措施，每年檢討實施成效，並追蹤航運業動態，研議獎勵方案。	114 年 12 月	業務處	藉由行銷獎勵措施提高航商者彎靠基隆港自營櫃場，且觀察航運市場，訂定獎勵項目及金額，提高自營櫃場作業量，帶動航運產業發展。

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。