

113 年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

113 年 2 月 16 日核定

壹. 依據：

總公司 111 年 3 月 28 日港總棧字第 1110452109 號函修訂「臺灣港務有限公司提升服務品質執行計畫」、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」及行政院 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」。

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：113 年起推動辦理，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. 策略與方法：

一. 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
(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。	賡續進行各項申辦業務流程檢討及優化，視需要調整作業程序。	1. 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。 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	持續辦理	優化溝通管道，提高作業效率，縮短等候時間，節省時間成本，提升服務品質。

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
(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	持續將本公司各項服務標準作業程序公布於官網，並視海運服務業者申辦案件需求於網頁中建置線上申辦功能及業務申請進度查詢。	<p>供申請書書寫範例及櫃台專人服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 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。 3. 於港務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港務公司相關資訊。 	持續辦理	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於員工、服務台人員及志工，辦理服務品質教育訓練，提升專業服務水準。 2. 視業務需求進行服務設備更新及定期維護，並透過綠、美化服務環境，提升洽公環境之舒適 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 公司內部定期教育訓練，提升服務人員禮貌態度，並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。 	持續辦理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提升洽公環境舒適、安心度。 2. 提供即時多元資訊並透過系統更新及除錯，提升公司優質專業水準形象。

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
	<p>度。</p> <p>3. 持續更新服務環境之各項導引、服務項目及服務時間之標示等設施。</p>	<p>3. 於港務公司官網提供民眾即時、豐富多元的資訊。</p> <p>4. 於公司聯合服務中心設置總經理信箱及問卷調查信箱，提供客戶針對服務人員服務態度、答覆內容及案件申辦處理速度及流程滿意度等提供意見並給予回覆。</p>		
<p>(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>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>1. 智慧地磅系統依實際作業需求，不定期更新及除錯。</p> <p>2. 基好運系統依實際作業需求，不定期更新及除錯。</p> <p>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。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
		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。		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. 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
(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。	透過召開相關航港座談會，收集公協會及業者意見，作為本公司規劃、改善服務內容之參考。	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。	持續辦理	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。	提供多元民眾建言管道，如設置民意信箱及臉書專頁，並由負責人員依據處理流程予以處理及回應。	設置服務專線、民意信箱、臉書建立便民建言管道。	持續辦理	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查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	辦理「客戶滿意度調查」藉由問卷調查結果研議本公司各項服務內容改善之因應措施。	就各項航商業者意見，依所提因應作為追蹤列管。	持續辦理	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。

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	為提供業者反映意見或申訴管道，本公司設有客服聯絡信箱，對於本公司申訴案件，建立追蹤機制，以瞭解民眾抱怨案件是否獲得改善。	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。	持續辦理	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。

三. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
(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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強化本公司單一窗口服務功能，整合各項提供予洽公民眾及海運服務業者之服務，使業務申辦流程更便捷。 2. 就各項申辦案件之應附繳書證進行檢視，視需要以電子文件取代。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺灣港棧服務網提供多項功能，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、水域申請等業務，均可網路申辦。 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 	持續辦理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就各項申辦案件，提供線上服務，使業務申辦流程更便捷。 2. 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。
(二) 衡酌實際需求，開發線上	持續檢視可提供線上	臺灣港棧服務網提供線上申辦各項	持續辦理	以網路替代馬路，達到跨平台資

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	申辦業務項目，並輔以完整申辦資訊及建置認證機制，提供安心線上申辦功能。	業務及繳費。		訊共享，提升民眾申辦作業便利性。
(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。	視業務發展需要，評估本公司與其他機關資訊整合平台之可行性，並視評估結果辦理推動。	臺灣港棧服務網介接 MTNet 及關港貿單一窗口，自航港局與關務署之系統獲取船舶及貨物有關資訊。	持續辦理	提供航商業者與報關行業者免自行重新於臺灣港棧服務網申報船舶與貨物資訊。
(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。	透過國內外相關期刊定期收集國內外相關航運產業相關資訊，並參考國外港口創新服務，適時導入公司，以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。	持續辦理	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

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
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。	1. 無障礙空間規劃並設置，並對有特殊需求之服務對象，提供適切服務。 2. 為維護婦女於公共	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	已完成	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。

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
	場所哺育母乳之權利，提供適切服務。	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。	利用數位線上服務延伸服務據點，減低取得服務時間及成本。	臺灣港棧服務網提供線上申辦各項業務及繳費作業。	持續辦理	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。	賡續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。	1. 臺灣港棧服務網提供線上申辦各項業務及繳費。 2. 建置符合響應式網頁設計及無障礙網頁規範的網站，並提供線上申辦平台，以提昇服務效能及品質。	持續辦理	強化網站整體服務、便捷網路申辦服務程序，並降低人工作業疏失機率。

五. 開放政府透明治理，優化機關管理創新

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
(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。	配合政府資訊開放政策，定期檢視可開放之資料，提供公眾查詢及加值應用。	本分公司全球資訊網資訊公開公共建設執行情形，提供臺灣國際商港未來發展及建設計畫資訊。	持續辦理	於港務公司官網提供民眾公開透明查詢等便民服務管道。
(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。	官網提供民意信箱及臉書等意見反映方式，並建立定期處理及回覆機制，使民眾	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。	持續辦理	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。

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
	意見迅速獲得回應。			
(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。	不定期檢視內部行政流程及作業，鼓勵各單位提出改善及建議簡化流程。	不定期檢視內部行政流程與作業，並請各單位提出改善建議，以簡化流程。	持續辦理	推動服務創新，提升行政作業效能。

六. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	持續關注全球關鍵發展議題，評估與本公司相關服務結合之可行性，適時升級公司服務。	服膺世界潮流趨勢，將 ESG 因子納入港埠營運管理策略範疇。	持續辦理	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。	隨時掌握最新法規草擬或修正動態，降低營運風險，並隨時檢討鬆綁不合時宜法規，善用資訊技術，簡化目前服務流程。	基隆分公司各單位盤點執行業務所依循之法規、作業要點，就不合時宜項目檢討修訂。	持續辦理	確保同仁依循最新法規，降低作業風險，檢討各作業流程妥適性，提升作業效能。
(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開	引進跨領域資源，共同開發新興服務或業	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	持續辦理	結合社群，凝聚向心力，達到

推動方法	具體推動做法	實際執行內容	辦理期限	預期效益
放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。	務，並適時開放社群協作。	心力與創造溝通集體創作平台。		雙贏的目的。
(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。	定期檢視、評估各項服務效益，剔除低效能服務，並將資源轉入其他服務項目。	基隆分公司推動各項行銷獎勵措施，每年檢討實施成效，並追蹤航運業動態，研議獎勵方案。	持續辦理	藉由行銷獎勵措施提高航商者彎靠本分公司所轄各港，且觀察航運市場，訂定獎勵項目及金額，提高各港作業量，帶動航運產業發展。

陸. 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，並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。

柒. 本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。