**臺中港務分公司提升服務品質執行辦法**

1. 依據：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」、交通部111年3月9日交秘字第11110006995號函頒「交通部提升服務品質實施計畫」與臺灣港務股份有限公司111年3月28日港總棧字第1110452109號函頒「臺灣港務有限公司提升服務品質執行計畫」、114年3月12日中港業字第1144820279號簽文修正公告。
2. 目標：
   1. 便捷服務遞送，確保效能與公平並重，發展適性的正確服務。
   2. 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。
   3. 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。
3. 推動期程：111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。
4. 實施對象：本分公司各一級單位。
5. 實施策略、推動方法與具體推動作法：

| 實施策略 | 推動方法 | 具體推動作法 | 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。 | 1. 訂定臺中港務分公司「公益睦鄰經費」申請作業規定及流程，縮短民眾申辦相關案件所需時間並減少提報資料錯誤機率及來回補件情形。 2. 於臺中港務分公司網頁【主題專區-環境永續專區-環境監測】公布台中港環境監測報告，包括：空氣品質監測(總懸浮微粒、懸浮微粒、二氧化硫、氮氧化物、臭氧)及水質監測(溶氧、pH、生化需氧量)等項目，並對照法規標準。 3. 辦理汙染防治作業： 4. 持續依「臺灣港務股份有限公司受理汙染案件通報暨處理程序」執行港區汙染查察追蹤改善事宜，維護港區整體環境。 5. 受理商港區域船舶(航商)申請船舶廢污油水清理申報，並定期彙報供環保機關勾稽。 6. 提供港區發生重大職業災害事故時，提供輔導、協助港區業者相關聯繫方式及追蹤、建議管道：    1. 臺中分公司監控中心通報電話：(04) 26562164，傳真：(04)26642497。    2. 臺中分公司職業安全衛生處通報電話：(04)26642410、傳真：(04)26642497。    3. 勞動部職業安全衛生署中區職業安全衛生中心通報電話(04)22550633，通報網頁：<https://insp.osha.gov.tw/labcbs/dis0001.aspx>。    4. 臺中市勞動檢查處通報電話：(04) 22289111 7. 本分公司港區通行證核發流程悉依總公司所訂「國際商港管制區通行證申請及使用須知」辦理。 8. 依據「商港法」及相關子法，以及本公司內部規章之共通作業程序，辦理相關招商、獎勵方案等事宜。 | 持續辦理。  持續辦理更新  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 建立申辦作業流程標準化，減少民眾申辦案件的錯誤及補件的時間，大幅提升作業效率及服務的品質。(預估錯誤及補件比率可減少3-5成)  民眾及相關業者可透過本分公司網頁瞭解臺中港各項環境監測數據符合法規標準，消弭疑慮。  透過港區環境清潔及汙染查察追蹤改善，維持港區環境。  服務港區業者。  透過建立申辦作業流程標準化，以提昇民眾辦證與通行效率。  提高作業效率，縮短業者服務等候時間。 |
|  | （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。 | 1.依總公司所訂「國際商港管制區通行證申請及使用須知」，藉由通行證資訊網(<http://hep.twport.com.tw/portal/>)港區通行證系統2.0，提供線上申辦港區通行證服務，申辦業者可透過該系統即時查詢通行證案件申辦進度及相關資訊。   1. 利用網站及臉書，即時公布航班資訊及活動訊息，使旅客獲得即時資訊。 2. 本分公司全球資訊網建構郵輪旅遊專區，提供旅遊資訊。 3. 本分公司辦理公告程序之招標案件於電子採購網招標。設置購買標單櫃檯窗口，方便民眾現場繳費領取標單。 4. 建置iTaiwan服務，提供洽公民眾免費上網申辦業務。 5. 提供「油罐車加油暨危險品申報平台」線上申請。   7.將相關土地招商、招租資訊置於本分公司官網，提供業者及民眾便利查詢。 | 持續辦理  已完成，隨時滾動修正。  已完成，隨時滾動修正  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 提供即時、便捷之業務查詢服務。  提供旅客即時、便捷的查詢服務。  使旅客了解中部地區觀光資源。  提供民眾以電子領標及購買標單方式，達成採購案件資訊公開的便民服務。  提供洽公民眾方便的無線連網需求。  提供油罐車業者線上申辦作業。  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用的便利性，建置合宜的服務環境。 | 1. 洽公場所由保全人員主動招呼民眾提供諮詢服務，並指導至正確櫃台。 2. 落實代理制度：單一窗口人員，差假期間，指派代理人員至櫃台執行收納製據業務；若臨時需離開櫃台，亦會交代連絡方式，以利業者臨櫃繳款時，均能獲得即時、滿意的服務。 3. 依據「臺灣港務股份有限公司櫃台服務人員作業注意事項」規定，提升臨櫃人員電話服務品質，強化服務人員回應民眾詢問的正確率。 4. 本分公司每月辦理電話禮貌測試，以提升單位同仁之電話服務品質，測試結果每月公布於公司內部網站，供全體同仁改進參考。 5. 港務大樓5樓設有哺(集)乳室可供洽公之婦女民眾哺(集)乳需求使用。 6. 於港務大樓一樓，提供民眾書寫桌椅及沙發;並設有手機充電站、AED自動體外心臟去顫器、自動血壓計、輪椅、愛心傘、自動開飲機等設備，服務洽公民眾。 7. 大樓門口設有緊急服務鈴，若行動不便者，有保全人員協助服務。 8. 規劃便捷服務動線，更新洽公環境各項導引、服務項目及服務時間之標示。 9. 定期視業務需求辦理服務設備之更新及維護。 10. 設置港區通行證發證中心，專責辦理通行證相關事務，藉由通行證資訊網(<http://hep.twport.com.tw/portal/>)港區通行證系統2.0，提供線上申辦港區通行證服務，並持續加強發證中心服務人員服務與專業，提升案件處理速度。 11. 透過臺灣港棧服務網持續服務，便利港區業者線上辦理港灣及棧埠委託作業申請。 12. 業者可隨時至港棧支付平台即時查詢港灣計費單、租賃契約土地租金計費單等資料。 13. 本港旅客服務中心於旅客入出境通關期間，服務人員著識別背心走動式服務，提升旅客服務便利性。 14. 旅客服務中心設置通關動線平面配置圖及各式標示牌，方便旅客使用。 15. 旅客服務中心提供如旅客船橋、調整板、服務櫃檯、行李手推車、輪椅、無線網路、飲水機、LED船班顯示板、雙語指示牌、手機充電座、老花眼鏡等各項服務設施，滿足旅客需求。 16. 旅客中心設有哺(集)乳室及親子候船區，舒適溫馨，可供旅客哺(集)乳需求使用及候船等待使用。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  已完成，隨時滾動修正。  已完成，隨時滾動修正。  已完成，隨時滾動修正。  已完成，隨時滾動修正。 | 主動協助民眾及業者申辦各項案件，使其得到妥適服務及諮詢，建立服務人員專業及親切之形象。  提供民眾舒適便捷之友善洽公環境，使民眾有賓至如歸之親切感。  提升民眾對本分公司之服務滿意度。  透過「臺灣港棧服務網」的持續服務，便利業者線上申請、查詢與確認作業，不受時間、地點的限制，並減少紙張的使用、簡化文書傳遞流程，各港流程統一等具體效益。  提供旅客即時、貼心的服務。  讓旅客、航商業者及一般到港民眾能便利的了解環境與設施。  提供旅客、客運相關航商業者及一般到港民眾安全、便利的環境與設施。  提供旅客貼心及安全的服務。 |
|  | （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。 | 1. 配合交通部及本公司相關業務精進制度，強化港埠作業服務品質。   2.本分公司「貨櫃交領櫃預約平台」於110年8月5日上線，提供貨運司機交領櫃預約作業、即時路況查詢等功能。 | 持續配合辦理  持續配合辦理 | 經由持續推動港埠服務精進措施，以較便捷、友善的介面提升服務。  提供貨運司機查詢港區即時路況，以利司機交通規劃，避免塞車。介接櫃場預約資料，可提早安排交領櫃作業，減少資料輸入時間，增加作業效率。 |
| 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。 | 1. 邀請本分公司退休員工擔任港區導覽志工，服務來港參訪之各界機關、學校或民間團體。 2. 依業務推動需要，就港埠設施招商，辦理相關座談會，蒐整業者意見。 3. 定期邀請勞動檢查主管機關(構)向港區業者宣導法規、檢查重點、教育訓練或宣導活動，服務港區業者面對溝通及協調。 4. 舉辦國際郵輪觀光踩活動與座談會，邀請地方政府、郵輪協會、郵輪業者、旅行社、船務代理等參加及意見交流，共促郵輪業務發展。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 運用退休員工之資深經歷擔任導覽解說人員，更能深入淺出，推行以來頗獲民眾好評。  透過意見反饋，提供符合業者需求之服務。  港區業者若有問題，可透過會議、活動協助其反映問題，協助使其與相關主管機關互動及業務溝通。  提升本港郵輪業績，促進地方經濟發展。 |
|  | (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。 | 1. 港區投資業者得利用電話或電子郵件等方式提出需求或建議﹐由客服單一窗口依行政作業程序儘速處理，回復業者。 2. 公司於全球資訊網建置民意信箱，並設有專責人員每日上網檢視信箱，倘有民眾反應意見，則依作業規定立即送相關業務承辦單位處理及答覆民眾。 | 持續辦理  持續辦理 | 提供多元反映管道儘速回復業者需求，以提升本分公司服務品質。  藉由網路設置民意信箱機制，可直接接收/處理民眾對本分公司服務的意見與建議，並提昇民眾對本分公司之滿意度。 |
|  | (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。 | 1.於年度港埠業務座談會結束後，針對業者訴求，追蹤後續辦理情形。   1. 港務大樓5樓設有哺(集)乳室可供洽公之婦女民眾哺(集)乳需求使用。 2. 於港務大樓一樓，提供民眾書寫桌椅及沙發;並設有手機充電站、AED自動體外心臟去顫器、自動血壓計、輪椅、愛心傘、自動開飲機等設備，服務洽公民眾。 3. 大樓門口設有緊急服務鈴，若有行動不便者，有保全人員協助服務。 4. 落實代理制度：單一窗口人員，若請假或暫時離開座位，均會另派代理人員至櫃台執行收納製據業務，若臨時離開亦會交代連絡方式，以利有業者顧客臨櫃繳款時，連絡人員迅速到達櫃臺服務。 | 持續辦理  持續辦理 | 針對與會業者對座談會內容、作業流程改善需求，提供臺中分公司業務持續精進的依據，期以不斷提升臺中港的服務品質為目標。  提供民眾舒適、明亮、便利的洽公環境。 |
|  | (四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。 | 1. 不定期拜訪港區業者、公(工)協會，以了解其需求，並協助解決問題。 2. 不定期拜訪郵輪業者、船務代理公司及旅行社業者，了解其需求，並提供協助。 3. 通行證資訊網(<http://hep.twport.com.tw/portal/>)港區通行證系統2.0提供線上客服專區，並設置免付費專線0809-088568(服務時間為0800-1200、1300-1800)，積極協助民眾處理通行證相關問題。 4. 監控中心24小時專人值勤，掌握港區內環保、工安、舉發違規情事之緊急通報聯絡，另非上班時間代接總機電話，協助回答民眾來電。 5. 定期邀請勞動檢查主管機關(構)向港區業者法規、檢查重點、教育訓練或宣導活動，服務港區業者面對溝通及協調。 6. 本分公司於全球資訊網建置民意信箱，並設有專責人員每日上網檢視，如有陳情案件及建言，即依作業規定納入追蹤案件即時處理，確保如質如期的解決民眾問題。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 藉由拜訪客戶擷取之資訊、傾聽民意、積極回應，並有效解決客戶問題，以提升港埠服務品質。  提升本港郵輪業績，促進中部地區觀光發展。  協助民眾能快速有效地處理通行證相關問題。  處理港區緊急連絡通報作業，並協助回答非上班時段民眾來電，使本分公司電話回覆不中斷。  港區業者若有問題，可透過會議、活動協助其反映問題，協助使其與相關主管機關互動及業務溝通。  直接接收/處理民眾對本分公司服務的意見與建議，可強化處理效率，並提昇為民服務之滿意度。 |
| 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。 | 1. 透過通行證資訊網(<http://hep.twport.com.tw/portal/>)港區通行證系統2.0，提供線上申辦港區通行證的便民服務，以電子文件全面取代書面文件的資料審查。 2. 本分公司船席指泊經進港預報簽證核可並辦理港灣委託後始可申請船席。 3. 業者臨櫃繳款無須提供任何書表。 4. 業者可透過台銀帳戶線上轉帳功能，無須至本分公司臨櫃繳款。 5. 新港棧系統上線，業者除可透過台銀帳戶線上轉帳功能，無須至本分公司臨櫃繳款外，亦可直接至該系統列印電子發票。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 採線上申請、審核，減少不必要之書證謄本。  採線上申請、變更及審核，減少不必要之書證謄本。  業者人員無須往返本分公司及銀行之間，降低人力成本負擔。  金流透過線上支付，無須開立支票或攜帶現金繳款，降低人力成本及資金攜帶風險。  配合財政部全面使用電子發票，除業者可至系統自行列印或下載使用外，同時達到節能省紙。 |
|  | (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。 | 1. 本分公司臺灣港棧服務網於107年12月上線，提供航商業者線上申辦服務：包含港灣作業、棧埠作業、自貿申辦作業以及電子支付與電子發票。 2. 通行證資訊網(<http://hep.twport.com.tw/portal/>)港區通行證系統2.0目前已採線上申辦，將配合總公司持續檢討，提升業者申辦功能與服務。 3. 本分公司船席指泊經進港預報簽證核可並辦理港灣委託後始可申請船席。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 一致性作業操作，減少人工作業、簡化作業流程。提供更即時、更完善之資訊系統服務。  業者透過線上申辦，減少現場等待時間，提升滿意度。  採線上申請、變更及審核，增加船務代理業者使用意願。 |
|  | (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。 | 1. 於臺灣港棧服務網公開功能提供資訊資源共享；於各查詢作業提供港區作業現況進度及個別作業查詢，並結合簡訊自動訊息通知相關港區機關與業者。 2. 定期邀請勞動檢查主管機關(構)向港區業者法規、檢查重點、教育訓練或宣導活動，服務港區業者面對溝通及協調。 3. 本分公司於公共區域設置3台AED，登錄於衛福部「公共場所AED急救資訊網」網站，以利民眾即時有效的取得本分公司AED設置地點之資訊網，提高民眾於公共場所發生突發性心肺功能停止者之急救成功率。 4. 運用本分公司設置之單一簽入系統及網路硬碟，將相關資訊/資源置放該處共用共享，可提升各單位的資訊正確性及工作效率。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 提供業者即時與完整資料查詢，以提升港灣棧作業效率。  港區業者若有問題，可透過會議、活動協助其反映問題，協助使其與相關主管機關互動及業務溝通。  提高民眾及同仁突發狀況急救成功率。  資訊共享提升服務效率，達成為民服務之目標。 |
|  | (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。 | 關注航運新聞、訂閱國內外航運專刊、社經發展雜誌，並聽取投資業者意見與參考國外港口服務。 | 持續辦理 | 瞭解國際航運趨勢及全球產業脈動，持續精進港埠服務，提升港埠服務品質。 |
|  |
| 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。 | 1. 港務大樓5樓設有哺(集)乳室可供洽公之婦女民眾哺(集)乳需求使用 2. 設有身障坡道、身障停車位、孕婦專用停車位、身障專用廁所，廁所內緊急服務鈴、輪椅等，服務特殊或弱勢族群。 3. 本分公司全球資訊網依網站無障礙規範2.1版，打造無障礙的網路空間，並已取得無障礙AA標章認證。讓身心障礙人士使用方便。 4. 旅客服務中心設置服務鈴、字幕機及廣播系統，服務身障人士。 5. 旅客中心設有哺(集)乳室、親子候船區，環境舒適溫馨，提供旅客友善哺(集)乳及候船空間。 6. 旅客中心設有性別友善廁所、無障礙廁所及各項友善設施，如兒童安全座椅、免治馬桶、較低之洗手台、男廁並設有兒童專用小便斗。 | 持續辦理  持續辦理  已完成，隨時滾動修正。 | 對於特殊或弱勢族群，提供貼心周到的服務設施。  藉由無障礙網頁設計以及適當的輔助科技，讓身心障礙人士也能自由方便的瀏覽本分公司網站；讓全民皆可瀏覽本分公司網站並獲取完整資訊。  公平對待服務對象，提升旅客服務品質 |
|  | (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。 | 臺中市政府交通局於旅客服務中心設置電子化公車站牌及增加公車路線及班次，提升大眾運輸服務品質。 | 電子化公車站牌已完成。目前本港旅客中心港有308、310、617、678、679、688等路線公車，服務品質已顯著提升。 | 提升本港旅客接駁運輸服務，提高本港公共運輸可及性。 |
|  | (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。 | 透過全球資訊網，提供多元的航港新知與港埠服務資訊。 | 持續辦理。 | 促使港區業者透過本多元化服務管道的提供，增益彼此的瞭解與行政效率的改善，促使港埠服務品質不斷進化。 |
|  |
|  |
| 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。 | 1. 配合政府資訊開放政策，定期檢視及更新本分公司全球資訊網公開之資料，提供民眾查詢應用。 2. 配合政府資訊開放，定期(每三個月)檢視可開放之資料，並以開放格式公布於本公司全球資訊網及數發部政府資料開放平臺上提供公眾查詢及加值應用。 3. 於本分公司全球資訊網建置「政風專區」，除定期檢視及更新廉政相關法規內容外，另配合廉政署發布相關活動資訊，鼓勵民眾參與。 | 持續辦理  持續辦理  持續定期更新「政風專區」之內容資訊。 | 達成資訊公開、透明化之效益。  運用政府開放資料，推動政府資料開放加值應用，發展各項跨機關便民服務。  落實政府資訊公開，保障民眾知的權利及對公眾事務的瞭解。 |
|  | (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。 | 1. 本分公司於全球資訊網建置「政風專區」，除定期檢視及更新廉政相關法規內容外，另配合廉政署發布相關活動資訊，鼓勵民眾參與。 2. 於Facebook成立「臺中港」粉絲專頁，藉由該平台行銷宣傳臺中港業務及各項服務，並與民眾進行無距離之意見反饋及交流。 3. 定期邀請勞動檢查主管機關(構)向港區業者法規、檢查重點、教育訓練或宣導活動，服務港區業者面對溝通及協調。 4. 本分公司全球資訊網提供民意信箱，期許更能迅速回應、更貼近民眾。 | 持續辦理。  持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 提供民眾多元參與建議管道，提昇本分公司為民服務之滿意度。  港區業者若有問題，可透過會議、活動協助其反映問題，協助使其與相關主管機關互動及業務溝通。  增進與民眾互動、了解民眾心聲。 |
|  | (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。 | 新港棧系統上線，業者除可透過台銀帳戶線上轉帳功能，無須至本分公司臨櫃繳款外，亦可直接至該系統列印電子發票。 | 持續辦理 | 聚焦核心業務，推動服務創新。 |
|  |
| 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。 | 持續關注全球關鍵發展議題，評估與本分公司相關服務結合之可行性，適時升級公司服務(如離岸風電、循環經濟、太陽能光電、再生水等)。 | 持續追蹤辦理 | 前勘規劃服務策略，妥善提升服務水準。 |
| (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。 | 1. 本分公司港區通行證核發流程悉依總公司所訂「國際商港管制區通行證申請及使用須知」辦理，本分公司適時反應申辦業者建議，並配合總公司進行業務流程檢討，以簡化服務流程。 2. 本分公司船席指泊依據「臺中港船舶繫泊作業要點」經進港預報簽證核可並辦理港灣委託後始可申請船席，若前述資料完整者，經船席自動回應系統審查符合規定，即可獲得系統自動回應船席。 | 持續辦理  持續辦理 | 透過建立申辦作業流程標準化，以提昇民眾辦證與通行效率。  採線上申請、變更及審核，利用船席自動回應系統提供即時、便捷之服務。 |
| (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。 | 1. 與民間企業建立溝通管道，引進民間資源、社會創新等策略、整合服務，務實解決客戶服務問題。 2. 持續辦理公益睦鄰、急難補助活動，配合地方政府合法立案社團，辦理各類公益活動並適時宣導港務或廉政業務。 3. 辦理「海洋教育活動計畫」，藉此增進海線學童對家鄉港口的深度認識。 4. 協助行銷梧棲觀光漁港、高美溼地、海洋生態館、港區藝術中心及大甲鎮瀾宮等海線觀光亮點，帶動地區旅遊熱潮。 | 持續辦理  持續辦理  持續辦理 | 透過與民間企業的溝通，期能促進多方面的瞭解，進行跨域服務整合，提升全程性的整合性服務。  運用地方社團活動適時宣導港區業務發展情形，拉近與民眾的距離;並配合辦理公益或急難補助活動，落實企業社會責任與加強港埠行銷。  促進觀光產業發展，活絡地方經濟。 |
| (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。 | 1. 108年6月25日本分公司公告「逸散性散貨裝卸運輸作業管理與責任說明」，訂定裝卸作業前、中、後規定，於108年10月9日、109年6月30日、110年5月12日、111年6月29日(書審) 、112年8月22日、113年1月2日召開執行檢討說明會，不定期滾動檢討裝卸作業缺失，及督導業者改善裝卸機具。 2. 依照政府政策及市場需求適時評估所提供服務是否須因應調整。 | 持續辦理  持續辦理 | 降低揚塵逸散汙染，維護港區周遭環境品質，並提升碼頭使用率，降低船舶外港等待時間，提升航商貨主服務水準。  建立港埠服務的制度化及持續性。 |

1. 實施方式：
   1. 本執行辦法，包含本公司111年2月22日港總企字第1060051076號函頒「臺灣港務有限公司提升服務品質執行計畫」所列策略及方法，並依據服務目標及業務往來業者、公(工)協會與民眾需求，參酌業務特性、服務量能及資源配置情形，提出未來服務發展重點及優先順序而訂定。
   2. 本執行辦法由本分公司各相關業務單位執行，並主動公開於本分公司官網與服務場所，據以推動相關措施。
2. 績效評估：
3. 為落實本分公司服務績效，配合本公司辦理定期或不定期檢視各項服務內容之推動方法是否達成預期目標及效益。
4. 本執行辦法執行期間，本分公司將配合本公司、交通部為民服務作業及行政院國發會不定期實地查核，以瞭解本執行辦法推動及執行成效。
5. 其他：
   1. 本執行辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
   2. 本執行辦法自公告日起施行。