

114 年度臺中港務分公司提升服務品質執行計畫

壹、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 112 年 8 月 29 日交秘字第 1125012265 號函修正「交通部提升服務品質實施計畫」與臺灣港務股份有限公司 114 年 5 月 28 日港總棧字第 1141060472 號函頒訂「114 年度臺灣港務股份有限公司提升服務品質執行計畫」。

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：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。

肆、實施對象：臺中港務分公司各一級單位。

伍、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
<p>一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化</p>	<p>(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。</p>	<p>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。</p>	<p>1. 訂定「公益睦鄰經費」申請規定。</p> <p>2. 於網頁【主題專區-環境永續專區-環境監測】公布臺中港環境監測報告。</p> <p>3. 辦理汙染防治作業： (1) 持續執行港區汙染查察作業，以維護港區整體環境。 (2) 受理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。</p>	<p>114年12月</p>	<p>秘書處</p>	<p>1. 建立申辦流程標準，提升民眾及相關業者申辦案件效率及服務品質。</p> <p>2. 民眾及相關業者可透過本分公司網站瞭解臺中港環境現況。</p>
				<p>114年12月</p>	<p>職安處</p>	

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
			(3) 港區發生重大職災事故時，提供輔導協助等聯繫方式及追蹤管道。			
			4. 依總公司所訂「國際商港管制區通行證申請及使用須知」辦理港區通行證核發事宜。	114年12月	港務處	
			5. 依據「商港法」等法規命令及本公司內部規章規定，辦理招商、簽約、獎勵方案等事宜。	114年12月	業務處	
	(二) 提供民眾易讀、易懂、易	官網公布港埠業務申辦項目、費率	1. 依總公司所訂「國際商港管	114年12月	港務處	1. 簡化各項申辦流程並提供本港資訊，

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
	用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。	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。	制區通行證申請及使用須知」規定，於港區通行證系統 2.0 提供線上申辦港區通行證服務。			提供即時、便捷之查詢服務，及無線連網需求。
			2. 利用網站及 Facebook，即時公布客輪航班資訊、活動訊息，及郵輪旅遊專區，使旅客獲得旅遊資訊。	114 年 12 月	棧埠處	2. 提供民眾多元購買標單方式，助益提升採購效率與投標意願。
			3. 辦理採購案件時，可於政府採購網，以下列 3 種方式領取標單，以提升便民及招標服務品質：	114 年 12 月	維管處	3. 提供油罐車業者線上申辦作業。

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
			(1) 電子領標。 (2) 現場領標(設置繳費櫃檯窗口)。 (3) 郵購領標。			
			4. 建置 iTaiwan 服務，提供洽公民眾免費上網申辦。 5. 提供「油罐車加油暨危險品申報平台」線上申請。		資訊處	
			6. 於全球資訊網提供費率表、土地招商、招租資訊，以利民眾參閱。	114年12月	業務處	
	(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	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	1. 公司1樓設有保全人員服務，協助招呼引導服務。	114年12月	秘書處	1. 主動提供協助，使民眾及業者獲取妥適服務及專業諮詢，建立服務人員專業、便

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
	性，建置合宜的服務環境。	更新網站內容，方便民眾掌握最新資訊。	2. 公司 1 樓設有單一化窗口服務人員，並就該人員實施代理制度，以強化便民措施。 3. 為提升臨櫃人員電話服務，要求臨櫃人員依「臺灣港務股份有限公司櫃台服務人員作業注意事項」規定應答，並定期針對公司同仁進行電話禮貌測試，以強化電話諮詢服務品質。 4. 公司 5 樓設有哺(集)乳室，			民、親切及效率之形象。 2. 提供友善洽公環境，使民眾、旅客及業者有賓至如歸之親切感。 3. 透過資訊數位化，提供便民、不受時間、地點限制之申辦流程，以簡化行政流程、節能減碳，提升服務之具體效益。

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
			<p>提供洽公婦女及本分公司女性同仁哺(集)乳使用。</p> <p>5. 公司 1 樓設有桌椅、沙發、手機充電站、愛心傘、開飲機、便捷服務動線標示及 AED 等硬體服務。</p> <p>6. 大樓門口設有緊急服務鈴，若行動不便者，可洽保全人員協助服務。</p>			
			<p>7. 公司 1 樓設有港區通行證發證中心，由專責人員服務，</p>		港務處	

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
			以利民眾洽辦。			
			8. 港區業者可透過臺灣港棧服務網(TPNet)及支付平台服務，線上申辦港灣、棧埠委託等申請及查詢等相關業務。	114年12月	業務處	
			9. 臺中港旅客服務中心提供各式軟體服務(人員、乘車資訊)及硬體服務(平面圖、廣告牆、哺集乳室及親子候船區)，以滿足旅客需求。	114年12月	棧埠處	
	(四) 因應業務屬性	持續關注並導入	1. 配合交通部及	114年12月	業務處	1. 持續推動港埠服務

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
	服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	新科技及服務手法，強化本公司港埠作業服務品質。	本公司相關業務精進制度，強化港埠作業服務品質。			精進措施，以便捷、友善之介面提升服務品質。
			2. 建置「貨櫃交領櫃預約平台」提供貨運司機交領櫃預約作業、即時路況查詢等功能。	114年12月	資訊處	2. 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。	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. 依業務推動需要，就港埠設施招商或相關業務推動，辦理公開閱覽或相關座談會，蒐整業者意見。	114年12月	業務處	1. 透過意見反饋，提供符合業者需求之服務。 2. 提升本港郵輪業績，促進地方經濟繁榮。
			2. 舉辦國際郵輪踩線活動或座談會，邀請地	114年12月	棧埠處	

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
			方政府及郵輪相關業者參與交流，共促郵輪業務發展。			
	(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。	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. 每半年辦理港埠業務推展座談會，以蒐集港區業者訴求，據以協助改善本港軟體服務。	114年12月	業務處	1. 處理業者反饋意見，提升港棧作業服務品質。 2. 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。
			2. 於全球資訊網建置民意信箱，依作業規定即時移請相關單位辦理，以適時反饋民眾意見。	114年12月	秘書處	
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看	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	1. 於港埠業務推展座談會結束後，針對業者訴求，追蹤後	114年12月	業務處	1. 針對與會業者對座談會內容、作業流程改善，提供本港業務持續精進依

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
	法，並據以檢討改善既有措施。	施服務作為。	續辦理情形。 2. 大樓門口設有緊急服務鈴，並置有保全人員協助服務。	114年12月	秘書處	據，期以不斷提升本港之服務品質為目標。 2. 提供民眾舒適、明亮、便利之洽公環境。
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	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. 不定期拜訪港區業者、公(工)協會及郵輪航商，以了解其需求，並提供相關協助。 2. 建置通行證資訊網、民意信箱、監控中心專線，並定期舉辦港區安衛家族活動，以服務港區業者及周邊民眾。	114年12月	業務處 棧埠處 港務處 職安處 秘書處	1. 藉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。 2. 提升本港郵輪業績，促進中部地區觀光發展。 3. 監控中心提供港區緊急連絡通報管道，得於非上班時段反映問題及迅速回應。 4. 直接接收/處理民眾建議(通行證申

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
						辦)，強化處理效率，以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。	逐步擴增單一窗口服務範圍、提供電子表單替代紙本申請。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾可透過通行證資訊網、線上申辦港區通行證，並採臨櫃或線上轉帳繳款方式完成付款，以儘速完成通行證申辦作業。 2. 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. 於臺灣港棧服務網(TPNet)有登入權限之港區業者，完成繳款單繳納作 	114年12月	港務處 秘書處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採線上申請、審核，減少書證謄本等紙本作業及降低業者往返成本及提升港區安全。 2. 透過線上支付，降低人力成本及資金攜帶風險。 3. 配合財政部全面使用電子發票，業者可至系統自行列印、下載，以達成節能減碳目標。

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
			業後，可直接至該系統列印電子發票。			
	(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。	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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺灣港棧服務網(TPNet)提供航商業者線上申辦服務：包含臺灣委託、棧埠委託、自貿申辦作業以及電子支付與電子發票。 2. 通行證資訊網港區通行證系統 2.0 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。 	114 年 12 月	資訊處 港務處	資訊數位化及一致性操作流程，增益申辦正確性，簡化作業流程，提供即時、完善之資訊系統服務，提升使用者線上申請意願。
	(三) 推動跨單位、跨機關服務流程	臺灣港棧服務網(TPNet)介接交通	1. 臺灣港棧服務網(TPNet)建置	114 年 12 月	資訊處 職安處	1. 提供業者即時與完整資料查詢，提升

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
	整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	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。	<p>後，提供業者港灣及棧埠作業委託申請，透過支付平台及 MTNET 介接，以提升一站式資料鍵入申請，各站資訊共享。</p> <p>2. 於辦公場域設置 AED，並登錄於衛生福利部網站，以維護洽公民眾場域安全。</p> <p>3. 運用單一簽入系統及網路硬碟服務，達成資訊共用共享目標。</p>		秘書處	<p>港灣棧作業效率。</p> <p>2. 提高民眾及同仁突發狀況急救成功率，提升環境安全。</p> <p>3. 資訊共享提升服務效率，達成為民服務目標。</p>
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用創	蒐集國內外相關航運產業資訊及	關注航運新聞、國內外航運專	114年12月	業務處	瞭解國際航運趨勢及全球產業脈動，持續

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
	新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	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。	刊、社經發展雜誌，並聽取投資者意見與參考國外港口服務。			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。	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。	港務大樓、立體停車場及旅客服務中心設置無障礙及友善設施。	114年12月	秘書處 棧埠處	1. 尊重多元族群，提升多元服務品質。 2. 藉由無障礙網頁設計及適當輔助科技，讓身心障礙人士能便捷瀏覽本分公司網站並獲取完整資訊
		全球資訊網通過無障礙檢測，並取得認證標章，以提升特殊或弱勢族群使用網站之便利性	依網站無障礙規範 2.1 版，打造無障礙網路空間，並取得無障礙 AA 標章，讓身心障礙人士使用方便。	114年12月	資訊處	
	(二) 搭配複合策略，	推行通行證電子	臺中市政府交通	114年12月	棧埠處	提升本港旅客接駁運

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
	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。	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。	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。			輸服務、提高公共運輸可及性。
	(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。	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。	透過全球資訊網、臺灣港棧服務網(TPNet)或郵寄提供多元服務，搭配航港單一窗口服務平台(MTNet)精進作業提升服務效能。	114年12月	業務處	促使港區業者透過本多元化服務管道提供，增益彼此瞭解與行政效率改善，促使港埠服務品質持續進化。
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。	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。	1. 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公開資訊，提供民眾查詢應用。	114年12月	秘書處 資訊處 政風處	1. 達成資訊公開、透明等效益。 2. 運用政府開放資料，推動政府資料開放增值應用，發展各項跨機關便民服務。 3. 落實政府資訊公

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
			2. 全球資訊網建置「廉政啟航專區」，隨時檢視與更新法規修正動態，以鼓勵民眾參與。			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。	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。	1. 於臉書成立「臺中港」粉絲專頁，以行銷宣傳本港業務及雙向溝通與交流。 2. 定期辦理港區安全衛生家族活動，強化業者、民眾溝通參與可及性。 3. 全球資訊網提供「意見信箱」。	114年12月。	秘書處 職安處 資訊處	1. 提供民眾多元參與建議管道，提昇為民服務之滿意度。 2. 與民眾互動、訂定符合民意之政策與方針，以切合公眾利益。
	(三) 檢討機關內部作	不定期檢視內部	臺灣港棧服務網	114年12月	秘書處	聚焦核心業務，推動

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
	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。	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。	(TPNet)提供轉帳功能，簡化行政程序，以聚焦核心服務品質。			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。	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。	1. 配合公司營運政策及港埠需求，執行港區工程管理、督導及預算執行管控。 2. 持續關注全球關鍵發展議題，配合總公司數位轉型、永續治理等政策推動業務。	114年12月	工程處 業務處	1. 建立服務制度化及持續性，提昇港埠營運環境。 2. 前瞻規劃智慧港口、永續企劃發展策略，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	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	1. 港區通行證申辦管道數位化，即時提供民眾線上申請	114年12月	港務處	1. 透過建立申辦作業流程標準化，以提昇民眾申辦與通行效率。

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
	關或第一線機關服務措施的運作彈性。	申辦時間。	管道及單一化窗口服務。 2. 依「臺中港船舶繫泊作業要點」規定，透過臺灣港棧服務網(TPNet)獲取預報資訊、港灣委託申請及資料審查，提供船舶進港效率及安全繫泊服務。			2. 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。	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。	透過溝通管道建立，適時辦理公益睦鄰、急難救(補)助、海洋教育及海線景點行銷等，以落實企業社會責任。	114年12月	業務處 秘書處 棧埠處	1. 透過溝通，促進多方面瞭解，進而提升跨域整合服務。 2. 運用地方社團活動適時宣導港區業務發展情形，拉近與民眾距離，落實企業社會責任與加強港埠行銷。

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
						3. 增進港口周邊學童對海洋之認識。 4. 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。	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。	1. 依「逸散性散貨裝卸運輸作業管理與責任說明」之裝卸作業前、中、後規定，不定期召開檢討說明會，滾動檢討裝卸作業缺失，期以督導業者適時改善裝卸機具。	114年12月	棧埠處	1. 降低揚塵逸散汙染，維護港區環境品質，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。 2. 建立港埠服務之制度化及持續性。
			2. 依總公司政策及市場需求，適時評估與調整服務。	114年12月	業務處	

陸、實施方式：

- 一、本執行計畫，包含本公司114年5月28日港總棧字第1141060472號函頒訂「114年度臺灣港務股份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。
- 二、本執行計畫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。

柒、績效評估：

- 一、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。
- 二、本執行計畫執行期間，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。

捌、其他：

- 一、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。
- 二、本執行計畫自公告日起施行。