

115 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 115 年 7 月 15 日港總棧字第 1151060611 號函頒訂「115 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：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：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
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。	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。	115 年 12 月	職安處 港務處 棧埠處 秘書處 業務處	建立共通作業程序，強化商務服務品質，提升作業效率。
			2. 配合執行總公司修訂國際商港管制區通行證申請及使用須知。		港務處	
	(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。	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。	於本分公司全球資訊網、臺灣港棧服務網(TPNet)及郵輪資訊網，公布港埠業務申辦項目、費率表、招商、客輪及郵輪船期、通行證、採購電子領標、iTaiwan 免費	115 年 12 月	港務處 棧埠處 資訊處 維管處 業務處	1. 簡化各項申辦流程並提供本港資訊，提供即時、便捷之查詢服務，及無線連網需求。 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。

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
			上網服務與營運規章等相關資訊提供線上申辦與查詢功能。			
	(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。	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。	1.公司 1 樓設有保全人員及大樓門口置有緊急服務鈴，提供無障礙且即時諮詢服務。公司 1 樓及旅客服務中心置有沙發、桌椅、手機充電站、愛心傘、開飲機、AED 及清晰明確的服務動線標示，提供洽公民眾安全舒適之服務空間。	115 年 12 月	秘書處 棧埠處	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
			2. 針對對外服務人員及員工進行相關教育訓練，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。	115 年 12 月	秘書處 港務處 棧埠處 業務處	
	(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。	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。	1. 維護臺中港 VTS 系統軟硬體 設備關鍵設施， 確保 VTS 服務持 續運作。	115 年 12 月	港務處	建立共通作業程序強 化商務服務品質，提 升作業效率。
			2. 配合使用總公 司建置之「臺灣 港群客運系 統」，以網站申 請取代紙本公 文，提供港區業 者客運船期預 報、船席申請及 旅客、船員名單	115 年 12 月	棧埠事業 處	導入新系統取代紙本 作業，推動客運服務 精進措施，以較便捷、 友善的介面提升 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
			上傳等功能。			
二、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。	港埠設施招商、港棧業務或國際郵輪踩線活動推動前，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。	115 年 12 月	業務處 棧埠處 港務處	透過意見反饋，提供符合業者需求之服務。

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
	(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.定期舉辦臺中港港埠業務推展座談會，宣導本分公司各項服務措施及重大建設計畫，並廣納及蒐集業者建議，以作為未來整體規劃參考。	115 年 12 月	業務處	處理業者反饋意見，提升港棧作業服務品質。
			2.建立多元即時之意見反饋管道，例如電話、書面、民意信箱或臉書等社群媒體，提供業者及民眾便捷的溝通平台，以確保意見能有效傳達與即時處理。	115 年 12 月	秘書處	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	辦理滿意度調查，蒐集業者與民眾回饋改善建	於港埠業務推展座談會結束後，針對業者訴求，	115 年 12 月	業務處	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

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
	的看法，並據以檢討改善既有措施。	議，精進商港設施服務作為。	追蹤後續辦理情形，就業者反饋意見提供適切回應。			續精進依據，期以不斷提升本港之服務品質為目標。
	(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。	舉辦例行記者會及年度記者聯誼會，以了解其需求，並提供相關協助。建置通行證資訊網、民意信箱、監控中心，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。	115 年 12 月	業務處 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. 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。 3. 直接接收/處理民眾建議(通行證申辦)，強化處理效率，以提昇為民服務之滿意度。 4. 加強媒體關係並增進與媒體良好互動情誼，讓記者更了解本公司的業務及核心價值，提升公司曝光度及正面的形象。

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
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。	臺灣港棧服務網提供多項功能，包含棧埠作業申請、港灣服務、靠泊計畫等業務，均可網路申辦。	115 年 12 月	港務處	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。
	(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。	1. 臺灣港棧服務網 (TPNet) 提供航商業者線上申辦服務：包含港灣委託、棧埠作業申請、自貿申辦作業以及電子支付與電子發票。 2. 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	115 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，提升使用者申辦便利性與操作體驗。

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
			申辦作業，提升使用者申辦便利性與操作體驗。			
	(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。	臺灣港棧服務網(TPNet)介接交通部航港局航港單一窗口(MTNet)，提供船舶及海關進出倉訊息同步作業。	1.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。 2.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。	115 年 12 月	港務處 棧埠處 業務處 資訊處	1.提供業者即時與完整資料查詢，提升臺灣棧作業效率。 2.資訊共享提升服務效率，達成為民服務目標。
	(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。	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，如配合總公司優化智慧能源管理系統、智慧商情平台、智慧戰情中心等系統功能整合事宜。	115 年 12 月	資訊處 業務處 港務處 工程處	增強數位職能，期以實現服務流程精進。

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
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。	旅客服務中心設置服務鈴、無障礙設施、哺(集)乳室、性別友善廁所及各項友善設施，以服務旅客。	115 年 12 月	棧埠處	尊重多元族群，提升多元服務品質。
	(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。	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。	推行通行證電子化申辦平台線上申辦臨櫃繳費、臺灣港棧服務網線上申辦及繳費作業，減少紙本作業情形。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，提升旅運及周邊民眾之大眾運輸服務品質。	115 年 12 月	棧埠處 港務處 秘書處	提升本港旅客接駁運輸服務、提高公共運輸可及性。

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) 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。	115 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。	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。	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。 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。	115 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	於社群網路貼文	設置意見信箱，	115 年 12 月	秘書處	1. 提供民眾多元參與建

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
	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。	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。	制定處理及回復機制、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。定期舉行航商業者座談會，確實處理客戶反映意見。		職安處 資訊處 棧埠處	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與作業程序，針對執行瓶頸提出改善建議，簡化流程或程序。	檢視公文系統及電子表單申辦流程，以簡化行政程序。	115 年 12 月	秘書處	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。	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。	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.持續推動歐洲生	115 年 12 月	工程處 業務處 職業安全衛生處	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。

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
			態港認證。			3.落實環境政策及環境目標，減輕港口營運對環境造成衝擊。
	(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。	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。	1.港區通行證申辦管道數位化，即時提供民眾線上申請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。	115 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。 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	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	透過溝通管道建立，適時辦理海洋教育及海線景點行銷等，以落	115 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

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
	略，務實解決服務或公共問題。	同開發新興服務或業務，並適時開放社群協作。	實企業社會責任。			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。 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。	115 年 12 月	棧埠處	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。

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.依總公司政策及市場需求，適時評估與調整服務。		業務處	建立港埠服務之制度化及持續性。

陸、實施方式：

- 一、 本執行計畫，包含本公司 115 年 7 月 15 日港總棧字第 1151060611 號函頒訂「115 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。