114年度花蓮港務分公司提升服務品質執行計畫

114年6月16日核定

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. 完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	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。	依據「商港法」及港埠相關法規、規章及作業辦法等辦理業務，建立共通作業程序，並適時滾動檢討作業流程。	114年12月	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。
	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。	1. 依據民眾陳情案件處理流程，並適時檢討辦理情況並改善流程。 2. 於全球資訊網提供便捷介面予民眾查詢相關業務資訊及各項服務標準作業程序，善用網頁推廣業務及活動，並	114年12月	行政處	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。

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
			定期檢視及更新內容，以提供予民眾掌握最新資訊。			
			1. 將港區通行證申辦資訊、商港垂釣預約系統等訊息及申請作業流程公告於公司網站，以提供業者及民眾便利查詢。 2. 藉由「臺灣港棧服務網」(Taiwan Port NET；TPNet)系統，提供船、貨與旅客相關之港灣、棧埠、倉儲及旅運作業之資訊服務，並利用系統自動發送簡訊至手機，如船舶抵港	114年12月	港務處業務處資訊室	

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
			ETA時間，即時傳送相關人員知悉，以提升整體港區作業效率。			
	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. 針對對外服務人員進行相關教育訓練。 2. 於行政大樓一樓大廳設置民眾休憩區並設置植栽美化，提供客戶舒適洽公及等候場所。 3. 加強員工電話禮儀與客戶溝通技巧。 4. 主動詢問前來之民眾是否需要申辦案件，如有新行之規則一同推動宣導。 5. 建立網頁顯示及電話詢問機制，持續	114年12月	行政處	建立親切、專業的服務窗口形象提供民眾便捷之網站服務，以隨時取得可靠及最新資訊。

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
			提供民眾各類申辦案件進度查詢。			
	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。	持續優化港區智慧型電信電力網路、關注並導入新科技及服務手法，強化本分公司港埠作業服務品質。	114年12月	各單位	導入創新科技技術，推動港埠服務精進措施，以較便捷、友善的介面提升服務。
			持續檢討「智慧操航輔助系統」各項告警邊界參數，提升船舶航行安全。	114年12月	港務處	
2. 重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	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。	港埠設施招商或相關業務推動前，辦理座談會蒐整業者意見。	114年12月	業務處	透過公開閱覽或座談會，透過港區業者反饋意見，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
	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。	每年第4季辦理「東部航商座談會」，並提供意見調查表供港區各機關、業者發表意見。	114年12月	業務處	處理業者反饋意見，保持友善態度及提升處理效率，以提升港棧作業服務品質。
	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。	依據旅客回饋意見，檢視現有商港場站設施之精進作為。	114年12月	業務處	優化相關商港設施，提升服務品質。
	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. 透過例行記者會及年度記者聯誼會了解媒體意見。 2. 於公司網站設置網路意見信箱，依處理要點審慎、迅速、正確地處理。	114年12月	行政處	透過民眾陳情與輿情說明，了解民眾與媒體等關係人意見，強化民眾交流。

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. 設置民眾申訴機制及免付費專線電話，由專人迅速處理申訴案件。 4. 遇有陳情請願或受理檢舉案件，審慎妥處；適時瞭解民眾或業者需求，研擬改善對策。			
3. 便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	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。	1. 於公司網站連結「臺灣港棧服務網(TPNET)」，提供航商港灣、棧埠委託申辦作業、船舶進出港改期及帳單查詢下載等服務功能。 2. 港區船舶小修、燒焊、水下作業開放網路申辦。	114年12月	港務處業務處資訊室	提供一站式服務，提高系統使用意願及便捷度。

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
			3. 賡續配合航港單一窗口之整合「臺灣港棧服務網(TPNET)」，透過網際網路達到港棧業務線上服務快速申辦。			
	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。	提供進出港區人員及車輛臨時通行證一港申辦、四港通行作業服務。	114年12月	港務處	提供便民資訊服務，改善民眾臨櫃奔波之不便，增加民眾使用意願。
	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)及財政部關務署關港貿單一窗口，提	建置並持續優化臺灣港棧服務網(TPNet)系統，以提升船舶及貨物整合服務。	114年12月	資訊室	達成資料交換即時性，改善民眾跨平台查閱資訊之不便。

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
		供船舶及貨物整合服務。				
	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。	積極參加國內外學術研討或港口參訪業務交流，持續精進業務，提升服務。	114年12月	業務處	以創新精進服務流程，提升服務效能。
4. 關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。	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。	針對多元族群需求規劃完善無障礙設施，並提供哺集乳室以符合使用者需求。	114年12月	業務處	提昇多元族群使用便利性、降低使用障礙。
	搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地	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	推行通行證電子化及線上申辦作業，使民眾不須親自至臨櫃辦理。	114年12月	港務處	延伸服務場域範圍、增加民眾申辦便利性。

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
	區民眾的服務可近性。	費作業，減少紙本作業。	繳費得以網路銀行帳戶轉帳，提高服務對象繳費便利性。	114年12月	行政處	
	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。	透過航港單一窗口服務平台，建構航港網路整合服務-臺灣港棧服務網(TPNet)，提升政府資訊資源共享及使用效率。	114年12月	資訊室	促進多元對象公平地取得服務，彌平數位落差。
			於支付平台下載帳單後，即可至全國臺灣銀櫃台或本分公司進行臨櫃繳款或一般ATM轉帳。	114年12月	行政處	
5. 開放政府透明治理，優化機關管理創新	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. 依據政府資料品質提升機制持續修正資料品質。 2. 配合政府資料標準政策研擬公司資料標準作業。	114年12月	行政處	對內持續優化港務資料管理作業；對外提升國際商港資訊

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
			3. 於公司網站公布港口最新消息；適時辦理重大業務說明會，或發布新聞稿，宣導各項施政措施。			查詢及使用之便利度。
	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. 各單位輪流於公司臉書貼文宣導相關業務或活動。 2. 於臉書辦理與民眾互動活動，提升觸及率及民眾參與度。	114年12月	行政處	透過本公司社群網路、座談交流會議推廣公司形象及活動，強化民眾互動及溝通。
			定期舉行航商業者座談會，確實處理客戶回應意見。	114年12月	業務處	
	檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，	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。	整合公司電子公文系統，優化使用介面以提升行政作業效率。	114年12月	行政處	優化行政流程與作業程序，縮執行時程，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
	聚焦核心業務，推動服務創新。					行政作業效率。
6. 掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	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. 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，適時升級服務。 2. 參加國內外學術研討或港口參訪業務交流。	114年12月	業務處	前瞻規劃智慧港口、永續企劃發展策略，妥善提升服務水準。
	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. 於公司網站設置無窗口作業專區，便利民眾網上申辦、查詢各項港區作業。 2. 於全球資訊網建置FAQ管理機制。	114年12月	行政處	簡化申辦程序、降低申辦時間，提升服務品質。
	結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協	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	同執行計畫	114年12月	業務處	結合跨域資源，納入公共意見有效

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
	作等策略，務實解決服務或公共問題。	發新興服務或業務，並適時開放社群協作。				提供公共服務，解決問題。
	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。	定期檢視各項服務產生之效益，滾動式檢討制度合宜性。	114年12月	行政處	建立服務制度化及持續性，提昇港埠營運環境。
			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。	114年12月	工程處	