115年度花蓮港務分公司提升服務品質執行計畫

115年4月27日核定

115年6月29日修正

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
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。	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	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	
	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、國際郵輪船期與	115年12月	港務處 業務處 資訊室	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

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
			營運規章等相關資訊提供線上申辦與查詢功能。			一站式查詢，提高便利性。
	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。	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。	115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服務，增進民眾洽公之便利性。
			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。另於服務旅客時，應著工作制服或背心，以熱忱態度及微笑主動提供服務，展現專業的港埠服務形象。	115年12月	業務處 行政處	
	因應業務屬性及服務特性差異，汲取	持續關注並導入新科技及服務手法，強化	持續優化港區智慧型電信電力網路、關注	115年12月	各單位	導入創新科技技術，推

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
	創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	本公司港埠作業服務品質。	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。			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。	115年12月	港務處	
2. 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。	港埠設施招商或港棧業務推動前，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	暢通與業者溝通管道，汲取各方面回饋及建議，提升符合需求服務。
			透過公文、宣導會等方式宣導各類港棧埠作業政策，並隨時接受業者意見反饋，將相關建議納入未來推	115年12月	港務處 業務處	透過宣導會、公文等方式蒐集業者對服務的需求或建

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
			動方向之參考。			議，適予調整服務措施。
	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。	定期辦理花蓮港港埠業務座談會，宣導本分公司各項服務措施、重大建設計畫等，蒐集業者意見並將航商業者建議納入未來規劃。	115年12月	業務處	使航商業者能即時得知各項訊息，並參與服務設計，以提供符合民眾及業者需求的服務。
			建立多元且即時的意見反映管道，例如電話、書面、設置民眾意見箱或建立線上群組等，提供業者及民眾便捷的溝通平台，確保意見有效傳達與處理。	115年12月	行政處	傾聽民眾意見並迅速回應，有助提升顧客滿意度
	依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解	辦理滿意度調查，蒐集業者與民眾回饋改	依據旅客回饋及民眾陳情處理流程，檢視	115年12月	業務處	優化相關商港設施，提

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
	民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	善建議，精進商港設施服務作為。	現有商港場站設施的改進作為，並適時檢討與改善相關流程。			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。	透過例行記者會及年度記者聯誼會了解媒體意見。	115年12月	行政處	了解民眾與媒體等關係人意見，強化民眾交流。
			本公司於網站設置網路意見信箱，並建立民眾申訴機制及免付費專線電話，由專人迅速處理；對於陳情請願或檢舉案件，均依相關處理要點審慎、迅速且正確辦理，並適時瞭解民眾與業者需求，研擬改善對策，以提升服務品質。	115年12月	行政處	提供便捷的民眾溝通管道，迅速妥善處理申訴與檢舉，並蒐集意見作為業務精進依據，不僅提升服務品質與決策效能，也有助於建立公司正面形象與

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
						公信力。
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。	整合全臺國際商港之棧埠作業申請及港區通行證線上申辦等服務，提供不限地點24小時之線上服務。	115年12月 115年12月 115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。
	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。	115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)，提供船舶及海關進出倉訊息同步作業。	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。	115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。
	關注社經發展新趨勢，運用創新策	蒐集國內外相關航運產業資訊及公司經營	建置花蓮港堤口不明船舶進港入侵偵測系	115年12月	港務處	運用智慧科技辨識不明

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
	略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	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。	統，利用AI學習調整，將辨識錯誤狀況滾動修正。			船舶，精進軟硬體效能並提升航安。
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。	115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。	推行通行證電子化及線上申辦作業，使民眾不須親自至臨櫃辦理。	115年12月	港務處	延伸服務場域範圍、增加民眾申辦便利性。
			繳費得以網路銀行帳戶轉帳，提高服務對象繳費便利性。	115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	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	於本分公司臺灣港棧服務網(TPNet)提供不限地點24小時之線上	115年12月	資訊室 港務處 業務處	促進多元對象公平地取得服務，彌

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
	式，提供可替代的服務管道。	台(MTNet)精進作業提升服務效能。	服務及全球資訊網公布相關資訊，提升港埠營運效率。			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。	115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。	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。	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。	115年12月	行政處 資訊室 政風室	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。
			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。	115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查詢及使用

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
						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。	建置並經營官方Facebook 粉絲專頁作為即時資訊發布、開放意見交流的核心管道，讓各業務單位能迅速分享最新動態，同時鼓勵大眾留言互動、提出意見。並建立完善回覆機制，提升溝通效率與民眾參與度。	115年12月	行政處業務處	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。
	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。	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。	115年12月	行政處	優化行政流程與作業程序，縮執行時程，提升行政作業效率。
6. 掌握社經發展趨勢，專	主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務	關注全球數位與永續議題，結合公司業務	1. 持續推動環境教育，辦理機關參訪活	115年12月	職安處	深耕在地環境教育、提

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
案規劃前瞻服務	策略預為因應。	規劃智慧港口及永續企業發展藍圖提出具體推動措施。	動。			升內部同仁與外部講師之專業知能，有效落實企業社會責任與環境永續發展。
			2.完成綠能創生基地設置案第一期。		工程處	採取興建綠電設施並自發自用之方式，以達減碳目標。
	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。	港灣及棧埠作業申辦可在本分公司臺灣港棧服務網(TPNet)中申辦便利民眾網上申辦、查詢各項港區作業。	115年12月	行政處 業務處 港務處 資訊室	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，	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，	115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
	作等策略，務實解決服務或公共問題。	共同開發新興服務或業務，並適時開放社群協作。	共同開發新興服務或業務，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。	115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。	115年12月	工程處	