

# 臺灣港務股份有限公司高雄港務分公司

## 提升服務品質執行辦法

### 壹、依據：

總公司 109 年 4 月 13 日港總企字第 1090142142 號函修定「臺灣港務股份有限公司提升服務品質實施計畫」。

### 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：109 年起推動辦理，但得視執行情形滾動檢討與修正。

肆、實施對象：本分公司各單位(含附屬港)。

### 伍、策略及方法：

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
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. 適時檢討各項申辦業務流程，視需要調整作業程序及辦理時限，並建立標準處理程序，以供辦理人員遵循。	持續辦理	提高作業效率，縮短等候時間，維持服務措施處理一致性。	主辦：秘書處 協辦：各單位
		2. 依據本分公司「高雄港水域船舶交通服務指南」、「高雄港船舶航行規定」、「高雄港分道航行制及錨區配置」、「高雄港船舶進出港管制基	持續辦理	確保資訊提供、問題回應及申辦案件處理之正確性。	港務處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		<p>準」及「高雄港船舶進出港及移泊交通管制作業原則」、「高雄港錨區使用管理規定」等作業規定辦理業務，並適時檢討改進流程與作業方式。</p>			
		<p>3. 依據本分公司「作業流程」、「棧埠業務作業手冊」等規範辦理業務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>維持各項業務服務措施處理一致性。</p>	<p>棧埠事業處</p>
		<p>4. 提供委託單填寫範例、櫃台專人服務。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>維持各項業務服務措施處理一致性。</p>	<p>港務處 棧埠事業處 秘書處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處</p>
	<p>(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。</p>	<p>1. 於本分公司全球資訊網(<a href="https://kh.twport.com.tw">https://kh.twport.com.tw</a>)提供各申辦項目相關訊息、應備文件及線上申辦與申請進度查詢功能。</p>	<p>持續辦理</p>	<p>即時查詢相關業務資料，減少資訊錯誤與申辦疑慮。</p>	<p>港務處 棧埠事業處 業務處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處</p>

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		2. 透過航港單一窗口服務平台(MTNet)系統可申辦一證多港通用通行證，並可透過網路查詢申辦進度、由Email得知審核結果及領證通知。	持續辦理	透過網際網路節省申辦時間，提升服務流程透明度。	港務處
		3. 業務申辦場所設置易讀、易懂、易用之服務申辦項目指示牌。	持續辦理	節省民眾洽公時間，提升服務透明度。	港務處 秘書處 棧埠事業處 業務處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處
		4. 本分公司全球資訊網( <a href="https://k.h.twport.com.tw">https://k.h.twport.com.tw</a> )提供國際郵輪靠離岸時間、船期或以電話聯繫客運業務科 07-5622128。	持續辦理	提供優質之查詢服務。	棧埠事業處
		5. 馬公港旅客服務中心大樓1樓及2樓設有電子顯示幕，適時宣導航班資訊及各項	持續辦理	提升優質服務品質。	馬公管理處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		服務措施。			
	(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. 指派服務櫃台人員參加為民服務講習課程及業務研討會。	持續辦理	提供客戶優質服務，貫徹「以客為尊」、「以禮待人」之原則及風氣。	港務處 秘書處 業務處 棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處
		2. 適時檢視辦公室引導指標或動線安排之妥適性。	持續辦理	提供民眾合宜的洽公環境。	港務處 秘書處 棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處
		3. 辦理志工參訪活動及教育講習。	持續辦理	促進聯誼互動，並藉由參訪活動吸取相關經驗及知能，以提高服務品質。	人事處 馬公管理處
		4. 服務旅客之工作人員均穿著制式背心。	持續辦理	方便民眾辨識服務人員。	棧埠事業處 馬公管理處
		5. 旅運大樓國內旅客候船處及棧 9-2 庫國際郵輪通關處，提供旅客免費無線上網服務。	持續辦理	方便旅客免費上網。	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		6. 辦理不定期電話禮貌測試。	持續辦理	提醒同仁注意服務態度。	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。	1. 打造 9-2 國際旅運中心友善接待環境： (1)硬體： a. 引進綠 1 接駁公車，設置綠 1 接駁公車一日券販售攤位。 b. 設置銀行 ATM 及外幣兌換機。 c. 與高雄市政府交通局合作掛設計程車公定價格告示牌。 d. 接駁公車及計程車等候區，設置活動棚架以遮曬避雨。 e. 昇恆昌公司設置「免稅商品臨時提貨處」，提供大陸旅客提交購買之免稅商品貨物。 f. 規劃佈置觀光計程車與	持續辦理	提升旅客市區旅遊方便性。  方便旅客提款及兌幣。  公開透明車資資訊，滿足旅客知的權益。  提供旅客舒適友善的候車環境。  提升及擴展服務品質，方便大陸旅客購買免稅品。  維持計程車候客排	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		<p>一般計程車排隊動線。</p> <p>g. 建置旅客橋。</p> <p>i. 設置退稅櫃台及自動退稅機，提供旅客出/過境前之退稅服務。</p> <p>(2)軟體： 於國際郵輪到港時，於船邊辦理各種迎賓表演及在地文化體驗活動，如歌仔戲、元宵節燈籠DIY及山地舞表演等。</p>		<p>隊秩序。</p> <p>方便旅客上下船。</p> <p>提供旅客出/過境前之退稅服務。</p> <p>讓國際旅客享有賓至如歸的榮寵，對高雄港留下深刻印象，提升旅客再訪意願。</p>	
		<p>2. 旅運大樓國內旅客候船處及棧 9-2 庫國際郵輪通關處，除各項基礎設施設置外，另備有自動體外心臟電擊去顫器(AED)；手機充電座；大樓進門處設置電子顯</p>	<p>持續辦理</p>	<p>提供突發緊急救治及電子設備服務。</p>	<p>棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處</p>

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		示幕，適時宣導各項服務措施。			
		3.49 號碼頭密閉式倉儲設施。	持續辦理	有效降低中島商港區大宗散雜貨碼頭及隔鄰前鎮加工出口區，因卸運貨懸浮物質所引起環境污染問題，提升空氣品質。	棧埠事業處
		4. 於高雄港中島商港區50、52、54、55號四座碼頭設置免費洗胎池，提供大宗散貨運輸車輛就近清洗輪胎及車身後再出港區。並於55號碼頭查驗登記站裝設攝影機，統計出港區車輛清洗比例。	持續辦理	防制大宗散貨裝卸逸散源空氣污染，維護裝卸作業環境品質；提高大宗散貨運輸車輛清洗比例達99%以上。	棧埠事業處
		5. 建置進口重	持續辦理	報關行無	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		櫃提領無紙化系統。		需親臨櫃檯辦理領櫃流程，減少港區小車車流量，以達到重櫃提領無紙化並加速領櫃作業。	
		6. 因應布袋港旅客中心改建，109年航季使用臨時旅客中心，額外採購貨櫃廁所並於中心外設置遮陽帳篷。	109年12月	提供舒適候船空間。	布袋管理處
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. 每半年舉辦高雄港港埠業務座談會，宣導本分公司各項服務措施、重大建設計畫等，並將航商業者建議納入未來規劃。	持續辦理	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，並優化原不足之服務。	棧埠事業處
		2. 配合中華起重升降機具協會及高雄市職業安全	持續辦理	提供符合民眾需求的服務。	棧埠事業處



實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		第一協會附設職業訓練中心，租借固定式伸臂起重機及場地、人員，辦理操作人員訓練術科實習課程。			
		3. 受行政院勞動部委託，配合辦理「人字臂起重桿操作」技術士技能檢定術科測驗。	持續辦理	提供符合民眾需求的服務。	棧埠事業處
		4. 參考地方特色建置馬公港旅客登輪步道(風雨走廊)。	持續辦理	提升優質候船及登輪環境，改善港區景觀意象。	馬公管理處
		5. 協調客船業者於109年航季調整登船處為鄰近旅客中心之東3碼頭及小型船渠B1碼頭。	109年	縮短旅客登船步行距離。	布袋管理處
	(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	1. 專人負責民眾陳情事項，上網查看「民意信箱」，即時轉業管單位妥處回	持續辦理	方便民眾提問，本分公司透過網際網路快速回復，以示重視。	秘書處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
	議，適予調整服務措施。	復。 2. 藉由臉書建立便民建言管道，提高與民眾互動，並指派專人依據處理程序管理及回應。	持續辦理	運用資訊科技即時回應訊息，拉近與民眾之距離。	秘書處
		3. 設置： (1) 消費者申訴專線電話 0800555156，即時接聽及處理民眾反應之問題。 (2) 書面陳情：以信函郵寄本分公司。	持續辦理	提供業者反映意見及申訴管道，蒐集民眾對服務之需求或建議，適時調整服務措施。	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法，並據以檢討改善既有措施。	1. 配合總公司辦理之海運業滿意度調查結果，研提本分公司各項服務內容改善之因應措施。	持續辦理	了解客戶對本分公司各項港埠作業不滿意原因，作為檢討改進方向及未來相關措施規劃參考。	業務處
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問	1. 於本分公司第三辦公廳 1 樓走廊、棧 9-2 庫區旅客服務中心設置「總	持續辦理	及時處理民眾反饋意見，並定期檢視處理情形及承辦	秘書處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
	題。	經理信箱」，另於本分公司全球資訊網( <a href="https://k.h.twport.com.tw">https://k.h.twport.com.tw</a> )設有意見表達信箱專頁，並揭露各單位聯絡電話及信箱等資料。		進度，保持友善態度及提升處理效率，以強化服務品質。	
		2. 每半年辦理「高雄港港埠業務座談會」。	持續辦理	暢通與航商業者溝通管道，傾聽航商業者意見並積極有效整合意見回應業者，以協助業者解決問題，提高服務品質。	棧埠事業處
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. 線上申辦通行證。另臨時通行證部分，業者可自行於電腦印出，無需臨櫃領取。	持續辦理	節省申辦時間，避免業者舟車勞頓。	港務處
		2. 配合航商、裝卸業者需求，國法定假日、早	持續辦理	提高業務申辦便捷度。	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		出、第三班棧埠作業申請時，於本分公司全球資訊網( <a href="https://kh.twport.com.tw">https://kh.twport.com.tw</a> )下載作業申請單填寫列印後，送各管理中心申請即可。			
	(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. 建置新港棧資訊系統。	持續辦理	整合 4 個港務分公司港棧系統以達標準化作業目標。	資訊處
		2. 於本分公司全球資訊網( <a href="https://kh.twport.com.tw">https://kh.twport.com.tw</a> )開辦線上申請： (1)車機租用。 (2)倉位現況查詢。 (3)訂定「出管制站憑單」統一格式供業者下載使用。 (4)提供「進出口貨物進倉申請程序」、	持續辦理	開發線上申辦服務，簡化流程，增加民眾使用意願。	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		「進出口貨物進倉申請程序」、「進出口貨物出倉申請程序」、「高雄港(裝輪)貨物裝卸效率標準表」及「高雄港(卸輪)貨物裝卸效率標準表」下載或瀏覽。			
	(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. 本分公司全球資訊網( <a href="https://k.h.twport.com.tw">https://k.h.twport.com.tw</a> )建置高雄港災防通報專區，提供颱風訊息、本港防颱作業動態、船舶停泊圖、港區風力風向、海浪海流資訊及通報表單下載與上傳。	持續辦理	整合各類災防資訊，提供即時性的港區氣象資料及災防訊息，以利航商業者提早因應颱風汛期作好預防準備，提升整合港區各機關(構)防颱應變作業效能及作業安全。	港務處
		2. 國際旅運中心旅客通關結合跨機關檢查業務	持續辦理	跨機關服務流程整合，善用整合查證系統，提	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		(CIQS)。		升通關效能。	
		3. 受行政院勞動部委託配合辦理「人字臂起重桿操作」職類全國技術士技能檢定術科測驗。	持續辦理	跨機關服務流程整合，提供符合民眾需求的服務。	棧埠事業處
		4. 配合中華起重升降機具協會及高雄市職業安全第一協會附設職業訓練中心租借固定式伸臂起重機及場地，以辦理操作人員訓練術科實習課程。	持續辦理	跨機關服務流程整合，提供符合民眾需求的服務。	棧埠事業處
		5. 整合客輪航班即時資訊瀏覽平台 ( <a href="http://60.249.177.142/KHBS/MKWeb.aspx">http://60.249.177.142/KHBS/MKWeb.aspx</a> )。	持續辦理	便捷民眾查詢瀏覽台澎海運客輪航班即時資訊。	馬公管理處
		6. 更新及擴充「布袋港客船班資訊」網頁內容 ( <a href="http://60.249.177.142">http://60.249.177.142</a> )。	持續辦理	提供民眾便捷客船資訊查詢服務。	布袋管理處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		/KHBS/)。			
	(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。	1. 本分公司全球資訊網站 ( <a href="https://kh.twport.com.tw">https://kh.twport.com.tw</a> ) 提供線上在港船舶動態查詢	持續辦理	無需再透過電話洽詢，提高業者取得資訊之便利性。	資訊處
		2. 開放「高201 貴賓船」供包船租用遊港。	持續辦理	資源活化，創新服務，提供民眾親水休憩需求。	棧埠事業處
		3. 本分公司全球資訊網 ( <a href="https://kh.twport.com.tw">https://kh.twport.com.tw</a> ) 提供航商業者申請外海錨區船舶船員一般生活廢棄物收取及相關聯絡人資訊。	持續辦理	快速取得資訊之便利性。	職業安全衛生處
		4. 本分公司全球資訊網 ( <a href="https://kh.twport.com.tw">https://kh.twport.com.tw</a> ) 建置「高雄港智慧環境網」。	持續辦理	提供民眾瞭解港區環境資訊之需求。	職業安全衛生處
		5. 旅運場站建置多功能媒體撥放系	持續辦理	推行政府政策與法令宣導。	馬公管理處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		統。			
		6. 透過航運相關期刊收集產業資訊，並參考國外港口創新服務，以精進服務品質。	持續辦理	以創新服務流程，提升服務效能。	棧埠事業處 安平港營運處 業務處
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. 設置無障礙空間、哺乳室、多功能場所、母嬰親善車位、充電站、i-Taiwan 無線上網等服務設施。	持續辦理	提供特殊或弱勢族群適性服務，降低其取得服務的成本。	秘書處 棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處
		2. 旅運大樓國內旅客候船處及棧 9-2 庫國際郵輪通關處，設置無障礙空間、哺乳室、充電座、無線上網等服務設施。另備有嬰兒車及輪椅供有需求之旅客使用。	持續辦理	提供特殊或弱勢族群適性服務，降低其取得服務的成本。	棧埠事業處
		3. 辦理公益活動，關懷偏鄉及弱勢族群，善盡企業責任。	持續辦理	促進社會資源公平使用。	秘書處



實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		4. 布袋港第一~至第三停車場皆設有婦幼停車格，共計 32 格。	持續辦理	打造友善停車環境。	布袋管理處
	(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。	以簡訊主動提供航商、業者防災訊息。	持續辦理	利用數位線上服務延伸服務據點，對颱風或突發性惡劣氣候主動提供防災訊息，減低航商、業者取得服務時間及成本。	港務處
	(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	1. 配合本公司新港棧系統 (TPNet) 建置，提供布袋、澎湖等港與高雄港網路服務之一致性。 2. 針對海運客輪場域設置 Free-WiFi 無線上網服務。	109 年 12 月 持續辦理	使用同一資訊系統，促進資源公平使用。 提升客運場站服務品質。	資訊處 馬公管理處
五、開放政府透明治理，優	(一) 建構友善安全資料開放	1. 資料開放配合交通部政策，部屬機	持續辦理	配合國發會政策	主辦：資訊處 協辦：各單位

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
化機關管 理創新	環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<p>關應將資料放置各系統中，各業務承辦人員自行至交通部資料開放平台登錄相關欄位資料。本分公司資料開放計 9 項：高雄港最近 24 小時船舶實際進/出港時間、高雄港移錨預報（依時間）、高雄港非作業船舶最新動態表、高雄港郵輪船期、高雄港務分公司聯絡電話表、高雄港船舶進港預報次序、高雄港歷年國際郵輪船期報表、高雄港進出自動化門哨車輛總數、高雄港區碼頭設施等。</p>			
		<p>2. 於本分公司全球資訊網</p>	持續辦理	落實資料公開透	各單位

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		( <a href="https://k.h.twport.com.tw">https://k.h.twport.com.tw</a> )公開基本資料、核心業務及業務統計等重要資訊，並設有資訊公開專區。		明，便利共享創新應用。	
		3. 於本分公司全球資訊網( <a href="https://k.h.twport.com.tw">https://k.h.twport.com.tw</a> )提供即時公開招商資訊。	持續辦理	落實資料公開透明。	主辦： 業務處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處 協辦： 資訊處
	(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. 實施走動式管理，不定期拜訪航商、業者。	持續辦理	主動了解航商、業者營運狀況、需求及建議，建立良好互動關係。	棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處 業務處
2. 每半年定期舉辦港埠業務座談會，宣導本分公司各項規劃及行銷獎勵措施、業務目標與執行成效。		持續辦理	即時提供航商業者各項訊息，強化政策溝通及對話交流。	棧埠事業處	
3. 實施走動式管理，深入鄰近社區參與辦理政令		持續辦理	主動與地方村民建立和諧互助關係。	馬公管理處	

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		<p>宣導及敦睦親睦鄰活動。</p> <p>4. 於本分公司第三辦公廳1樓走廊、旅運大樓前廊、棧9-2庫旅客服務中心設置「總經理信箱」，與民眾建立互動機制。另於本分公司全球資訊網(<a href="http://kh.twport.com.tw">http://kh.twport.com.tw</a>)設有意見表達信箱專頁，並揭露消費者信箱、政風投訴信箱、各單位聯絡電話及信箱等資料。</p>	持續辦理	暢通與航商業者溝通管道，協助解決作業所遭遇的困境；鼓勵民眾提供建言，重視民眾興革建議及陳情案件。	秘書處
	(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。	檢視內部行政流程及作業，並請各單位提出改善建議，致力簡化行政流程。	持續辦理	提升本分公司行政作業效能，推動服務創新及流程簡化，減低民眾等待提供服務時間。	主辦：秘書處 協辦：各單位

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
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。	1.各管理中心裝卸管理人員，配合船舶作業，採1、2班輪班方式服務業者。	持續辦理	方便航商及裝卸業者申辦各項業務。	棧埠事業處
		2.管理中心人員每日早晚巡檢碼頭，查看船舶靠離情形，掌握作業現場狀況，維持與裝卸業者及船公司聯繫管道，隨時處理港區突發事故通報。	持續辦理	維持碼頭作業安全，提升處理效率。	棧埠事業處
		3.每月貨櫃量動態分析。	持續辦理	掌握航商聯盟航線配置，了解高雄港貨櫃量變動趨勢。	業務處
	(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.持續推動帳單電子化。	持續辦理	縮短郵寄紙本帳單時間，業者可立即取得帳單資訊。	業務處
		2.國法定假日、早出、第三班棧埠作業申請時，可至本	持續辦理	提供航商業者便捷服務。	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		分公司全球資訊網( <a href="https://kjh.twport.com.tw">https://kjh.twport.com.tw</a> )下載作業申請單填寫列印後，送各管理中心。			
	(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. 南星自由貿易港區，結合進駐業者，成立共管委員會。	持續辦理	結合跨域資源，共同管理解決問題，以順利推動南星自由貿易港區相關業務運作。	棧埠事業處
		2. 高雄港 57 及 58 號碼頭消防砲塔委由石化公司業者現場人員操作，本分公司協助維修、保養及操作訓練。相關人員定期測試記錄。	持續辦理	結合跨域資源，確實掌握消防砲塔設施功能與操作情形，以落實港區消防安全。	棧埠事業處
		3. 高雄港棧 9-2 庫國際郵輪通關處由昇恆昌公司設置「免稅商品臨時提貨處」。	持續辦理	方便大陸旅客於本國購買免稅商品之貨物提交。	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		4. 發包承攬引進民間業者資源共同維護高雄港水域環境整潔，採全年無休作業方式，每日巡查並清除水面上垃圾。	持續辦理	結合跨域資源，共同解決高雄港水域垃圾清除問題，以維護水域清潔及航行安全。	職業安全衛生處
		5. 馬公旅客服務中心設置免稅購物商店及提貨區。	持續辦理	方便旅客購買免稅商品。	馬公管理處
	(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. 辦理「貨櫃碼頭作業量獎勵」及「港內移泊獎勵」等方案。	持續辦理	鼓勵航商業者永續經營，提高貨櫃碼頭使用率，積極爭取國際貨櫃航商彎靠，拓展海外貨源。	業務處
		2. 中島商港區 50、52、54、55 號等碼頭設置洗胎池，免費供大宗散貨運輸車輛清洗輪胎及車身再出港區。並於 55 號碼頭查驗登記站	持續辦理	防制大宗散貨裝卸逸散源空氣污染，維護裝卸作業環境品質。提高大宗散貨運輸車輛清洗比例達 99% 以上。	棧埠事業處

實施策略	推動方法	具體推動做法	完成期限	預期效益	承辦單位
		設攝影機，統計出港區車輛清洗比例。			
		3. 服務本分公司各單位資源回收分類。	持續辦理	有效資源再利用，節省廢棄物處理費。	職業安全衛生處

#### 陸、實施方式：

- 一、各單位應視業務特性，依本執行辦法所訂實施策略擬定相關推動作法，並積極落實執行，並將執行辦法主動公開於本分公司全球資訊網與服務場所，據以推動相關措施。
- 二、本執行辦法應依據服務目標及民眾需求，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，訂定相關推動作法。推動作法應為實務性、方法性的執行內容。

#### 柒、績效評估：

- 一、為落實服務績效評估，成立「提升服務品質工作團隊」，執行期間，除配合總公司及交通部實地查核外，並不定期瞭解各單位推動及辦理情形，針對缺失輔導改進，以落實推動及執行成效。
- 二、各單位應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。
- 三、本辦法如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。