

115 年度臺灣港務股份有限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 號函頒之「政府服務躍升方案」及交通部 112 年 8 月 29 日交秘字第 1125012265 號函修正之「交通部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：115 年 1 月至 12 月，得視整體計畫執行情形，隨時檢討與修正。

肆、實施對象：臺灣港務股份有限公司所屬各分公司。

伍、計畫內容：

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	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。	1. 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。	115年12月	(一)建立共通作業程序，強化商務服務品質，提升作業效率。
	(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。	2. 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。	115年12月	(二)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。
	(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。	3. 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。	115年12月	(三)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。
	(四)因應業務屬性與服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。	4. 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。	115年12月	(四)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。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
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。	1. 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。	115年12月	(一)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。
	(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。	2. 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。	115年12月	(二)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。
	(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。	3. 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。	115年12月	(三)優化相關商港設施，提升服務品質。
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	4. 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。	115年12月	(四)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。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利	(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. 逐步擴增單一窗口服務範圍、提供電子表單替代紙本申請。	115年12月	(一)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	完成期限	預期效益
度	(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。	2. 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。	115年12月	(二) 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。
	(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。	3. 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。	115年12月	(三) 達成資料交換即時性，改善民眾跨平台查閱資訊之不便。
	(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。	4. 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。	115年12月	(四) 以創新精進服務流程，提升服務效能。
四、關懷多元對象及城鄉差距，	(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	1. 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	115年12月	(一) 提昇多元族群使用便利性、降低使用障礙。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
促進社會資源公平使用	本。	及旅運場站成為無障礙友善空間。		
	(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。	2. 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。	115 年 12 月	(二) 延伸服務場域範圍、增加民眾申辦便利性。
	(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	3. 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。	115 年 12 月	(三) 促進多元對象公平地取得服務，彌平數位落差。
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。	1. 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。	115 年 12 月	(一) 持續優化港務資料管理作業，並提供民眾便捷之網站服務，以隨時取得可靠及最新資訊。
	(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。	2. 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	115 年 12 月	(二) 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

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	(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。	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。 3. 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。	115 年 12 月	互動及溝通。 (三) 優化行政流程與作業程序，縮執行時程，提升行政作業效率。
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. 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。	115 年 12 月	(一) 引領港口數位轉型，構築永續發展環境，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，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。	2. 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。	115 年 12 月	(二) 簡化申辦程序、降低申辦時間，提升服務品質。
	(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	3. 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	115 年 12 月	(三) 結合跨域資源，納入公共意見有效提供公共服務，解決問題。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	或公共問題。 (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。	服務或業務，並適時開放社群協作。 4. 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。	115 年 12 月	(四) 建立服務制度化及持續性，提昇港埠營運環境。

陸、實施方式：

- 一、本計畫依「交通部提升服務品質實施計畫」由總公司訂定「115 年度臺灣港務股份有限公司提升服務品質執行計畫」，續由各分公司依執行計畫分別訂定「115 年度○○港務分公司提升服務品質執行計畫」，並將分公司執行計畫主動公開於各分公司官網與服務場所，據以推動相關措施。
- 二、各分公司訂定之提升服務品質執行計畫，應依據服務對象及民眾需求，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，辦法內容應述明具體推動作法、完成期限、預期效益等(格式詳附件)，具體推動作法應具實務性、可行性的執行內容。

柒、績效管理：

- 一、為辦理本計畫執行績效管理，由總公司港棧管理處擔任幕僚單位，對各分公司提升服務品質執行計畫之辦理情形進行書面審查，必要時得實地查證，以瞭解本計畫推動及執行成效。
- 二、各分公司所訂 115 年度提升服務品質執行計畫應每年滾動檢討，並於 115 年 5 月 15 日(星期五)前經簽奉核准後函報總公司備查，總公司幕僚單位得視執行計畫內容轉請業務相關一級單位協助檢視。
- 三、各分公司應定期或不定期檢視各項服務內容之推動作法是否達成預期目標及效益，並於 116 年 1 月底前填復 115 年度各項具體推動作法辦理情形函報總公司，總公司幕僚單位應就各分公司辦理情形進行書面審查並轉請業務相關一級單位協助檢視。本計畫執行期間，本公司將配合交通部或其他上級機關查核不定期至各分公司進行實地查證。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得依實際執行需求修正或另行補充規定。

115年度高雄港務分公司提升服務品質執行計畫

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。	1. 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、港棧作業流程及港口管制基準等相關規範，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	棧埠事業處 安平港營運處 布袋港管理處 馬公管理處	建立共通作業程序及業務標準作業流程，符合實務作業，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。	115年 12月	港務處	建立共通作業程序，強化服務品質，提升作業效率。
			3. 為因應全球淨零碳目標及本國積極發展綠色能源政策，並配合中油公司洲際二期七接工程，訂定「高雄港船舶液化天然氣加注作業要點」。	115年 12月	港務處	建立業務標準作業流程並滾動檢視作業規範，以符合實務作業。
			4. 依本港未來需求，並兼顧港區作業安	115年 12月	港務處	建立業務標準作業流程

			全、環境保護及管 理秩序，爰檢討修 正「高雄港商港區 域內船舶解體作業 要點」，明確規範 未來受理船舶拆解 案件之相關權利義 務，適時檢視改進 流程與作業方式， 以建立可供依循之 作業程序。			並滾動檢視 作業規範， 以符合實務 作業。
一、完備 基礎服務 項目，注 重服務特 性差異化	(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。	2. 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. 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 際郵輪船期與營運 規章及作業要點等 相關資訊提供線上 申辦與查詢功能。 同時整合各系統連 結至官網首頁/相關 連結，優化民眾資 訊檢索效率，並定期 檢視連結有效性。	115年 12月	港務處 棧埠事業處 業務處 資訊處 安平港營運處 布袋港管理處 馬公管理處	1. 透過網頁 可24小時全 天候線上查 詢相關資訊 及申辦業 務，大幅節 省查詢申辦 時間及簡便 流程手續， 提升服務流 程透明度， 並減少資訊 錯誤與申辦 疑慮。 2. 整合系統 入口，減少 民眾搜尋數

						位服務效率與專業形象，強化民眾與公司之間的連結。
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	3. 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，並設置洽公等候區，定期維護並消毒桌椅，並提供AED、無障礙坡道、停車格、哺集乳室、廁所等便民設施，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 安平港營運處 布袋港管理處 馬公管理處	提供民眾便捷之服務，增進民眾洽公便利性。
			2. 針對對外服務人員(如旅運服務人員)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，著工作制服或背心，以熱忱態度及微笑主動提供服務，展現專業的港埤服務形象。	115年 12月	人事處 業務處 棧埤事業處 安平港營運處 布袋港管理處 馬公管理處	建立親切、專業服務窗口形象。

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(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。	4. 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. 提升高雄港VTS系統 硬體設備汰換雷達與 無線電通訊等關鍵設 施，確保VTS服務持 續運作並提升系統之 效能。	115年 12月	港務處	提升硬體設 備優化服務 品質。
			2. 因應船舶進出港調度 作業即時動態共享資 訊，優化線上港區船 席現況圖，新增顯示 船舶AIS軌跡、進出 港排班資訊及優化船 舶動態系統拖船排 班、引水人排班資訊 顯示欄位等。	115年 12月	資訊處	提供即時查 詢相關資 訊，優化服 務品質。
			3. 港區內從事逸散性粒 狀污染物質裝卸應依 法規設置洗車設備， 本分公司考量港區裝 卸業者實務需求，分 別於中島區50、52、 54、55號碼頭及洲際 商港區S17、S18碼頭 設置洗胎池，供業者 就近便捷付費使用。	115年 12月	棧埠事業處	有效防制大 宗散貨裝卸 作業逸散性 空氣污染， 降低污染物 逸散對港區 及周邊環境 之影響，以 維護裝卸作 業環境品質 ，並提升港 區整體環境 管理品質及 形象。

			4. 持續優化旅運場站之軟硬體設施與周邊環境，提供多元便捷的服務項目，包含手機充電、免費Wi-Fi、安全防護與緊急應變設備（如AED）、無障礙設施、電子顯示幕與休憩空間等。旅客中心廁所另設有智能管理系統以即時通報清潔人員維護環境整潔。此外，將結合在地特色，適時舉辦文化推廣活動，全面提升旅客服務品質與體驗。	115年 12月	棧埠事業處 安平港營運處 布袋港管理處 馬公管理處	導入智慧科技設備，推動港埠服務，優化服務品質。
			5. 安平港南、北防波堤垂釣區設置安全護欄、管制閘門、廁所及清潔維護等相關措施。	115年 12月	安平港營運處	改善安平港海釣等休憩娛樂環境。
二、視全程意見回饋及參與，力求服務切合	(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. 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	1. 港埠設施與港勤業務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	115年 12月	港務處 業務處 棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處	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。

民眾需求		業者意見。	考。			
			2. 透過公文、LINE群、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動方向之參考。	115年 12月	港務處 業務處 棧埠事業處 安平港營運處 布袋管理處 馬公管理處	透過宣導會、公文、LINE群等方式蒐集業者對服務的需求或建議，適予調整服務措施。
			3. 不定期舉辦高雄港國際郵輪發展及服務小組會議；另配合地方政府或觀光單位協助辦理踩線活動，邀請郵輪相關業者參與交流，共促郵輪業務發展。	115年 12月	棧埠事業處	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。
			4. 每年舉辦2次港勤作業服務品質檢討會。	115年 12月	港務處	蒐整業者意見，提供符合業者需求之服務。
二、視全程意見回饋及參	(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	2. 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. 定期辦理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，蒐集業者意見並	115年 12月	棧埠事業處	使航商業者能即時得知各項訊息，並參與服務設計，以提

與，力求服務切合民眾需求	調整服務措施。		將航商業者建議納入未來規劃。			供符合民眾及業者需求的服務。
			2. 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	秘書處 安平港營運處 布袋管理處 馬公管理處	傾聽民眾意見並迅速回應，有助提升顧客滿意度。
二、視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(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。	3. 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。	1. 依照旅客回饋建議，檢討現有商港場站設施改進作為，並持續滾動檢討相關流程。	115年 12月	棧埠事業處 安平港營運處 布袋管理處 馬公管理處 資訊處	優化相關商港設施，提升服務品質。
			2. 依據港埠業務座談會業者提供建議，邀集相關單位赴現場會勘確認，並進行調整。	115年 12月	港務處	依業者提供意見，有效改善商港設施服務作為。
二、視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	4. 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. 為提供業者反映意見及申訴管道，本分公司設置： (1) 消費者申訴專線電話 0800555156，即時接聽，並即時處理。 (2) 書面陳情：郵寄本	115年 12月	秘書處	傾聽民眾意見並迅速回應，有助提升顧客滿意度。

			分公司。			
			2. 透過交通部例行記者會及年度記者聯誼會了解媒體意見。	115年 12月	秘書處	主動讓媒體與民眾了解公司重要業務。進一步了解輿情風向並迅速回應，以提升顧客滿意度。
			3. 高雄港各現場管理中心落實走動式管理，管理作業現場時，不定期接觸船代、理貨、裝卸、物流貨運等業者，強化與相關業者之政策溝通及對話交流。	115年 12月	棧埠事業處	主動了解業者營運狀況、需求及建議，建立良好互動關係。使相關業者即時得知各項訊息，強化政策溝通及對話交流。
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. 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. 持續擴增單一窗口服務範疇，積極推動各項業務申辦數位化，以電子文件替代紙本申請，具體措施包括通行證業務、國定假日/早出/第三班棧埠作業申請及裝卸與倉儲業務等。	115年 12月	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	簡化業者申請流程以電子化作業，提高業務申辦便捷度。

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	2. 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. 於本分公司臺灣港棧服務網(TPNet)及通行證資訊網開辦線上申辦服務，提供不限地點24小時之線上服務。	115年 12月	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	開放線上申辦服務，簡化流程。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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。	3. 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。	115年 12月	港務處 棧埠事業處 業務處 資訊處 安平港營運處 布袋管理處 馬公管理處	透過航港相關系統之串聯介接，提供整合性即時資訊和服務，給予民眾一站式便捷線上服務體驗。
			2. 「智慧車流系統-港務168」與高市府高市府大燈塔計畫共同合作，以高雄港洲際港區為示範點，共同擴充連外道路即時資訊提供之涵蓋範圍。	116年 12月	資訊處	資訊共享提升服務效率，達成為民服務目標。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度	(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	4. 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	1. 積極參與總公司推動碼頭工安影像偵測及港埠費率優化等專案，委託專業顧問團隊或學術機構進行專案研究；透過分析國	115年 12月	棧埠事業處	推動碼頭工安科技與服務數位化轉型，落實風險控管以達零災害目

便利度	能。	酌國外港口創新服務，精進本公司服務品質。	內外港口之標竿案例，引進創新管理模式，以精進分公司軟硬體設施效能與服務競爭力。			標。
			2. 新港棧系統提供在港船舶動態查詢系統，及提供航商、裝卸業者各項港內服務查詢、申請。	115年 12月	業務處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處	提供業者取得資訊之便利性。
			3. 續推動港埠軟硬體設施數位化轉型，如建置能源管理系統、應變平台等。	115年 12月	資訊處 港務處 工程處 業務處	創新精進服務流程，提升服務效能。
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. 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。	1. 本分公司辦公室及旅運場站設置並優化各項無障礙友善設施，包含無障礙空間、無障礙廁所、性別友善廁所、哺乳室等，並邀請專家至現場走動式健檢及教育訓練；同時提供如手機充電座、免費無線上網、輪椅借用等基本服務設施，以滿足不同族群的需求，全面促進辦公室及旅運場站成為無障礙友善空間。	115年 12月	棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處	提昇多元族群使用便利性、降低使用障礙。

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	2. 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。	1. 持續推行通行證電子化，並透過通行證資訊網及臺灣港棧服務網(TPNet)及澎湖港龍門尖山碼頭區港區車輛通行證申請網站、高雄港船舶動態整合系統、布袋港北堤釣魚區線上APP等線上平台，供業者與民眾便捷申辦各項業務。	115年 12月	港務處 棧埠事業處 資訊處 業務處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處	開放線上申辦服務，減少紙本作業並簡化流程。
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(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。	3. 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。	1. 於本分公司臺灣港棧服務網(TPNet)提供不限地點24小時之線上服務及全球資訊網公布相關資訊搭配郵寄辦理服務提升港埠營運效率。	115年 12月	港務處 棧埠事業處 資訊處 業務處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處	開放線上申辦服務，簡化流程。
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。	1. 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	依據總公司全球資訊網維護更新與查核要點規定，配合於每季定期檢視更新全球資訊網、臺灣港棧服務網(TPNet)及郵輪資訊網等網站內容，並持續滾動檢討網站內容及各項公開資料集，方便民眾與業者下載應用，掌握最新資	115年 12月	各單位	即時提供最新資訊，並提供便捷的線上服務體驗，提升服務品質。

		應用。	訊。			
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。	2. 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. 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	秘書處	提供意見交流平台，縮短與民眾距離。
			2. 另以公文、電郵等方式宣導本分公司各項規劃及行銷獎勵措施、業務目標等訊息。	115年 12月	棧埠事業處	使業者即時得知各項訊息，強化政策溝通及對話交流。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(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。	3. 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。	1. 檢視電子公文系統及內部行政流程與作業，並請各單位提出改善建議，以簡化流程。	115年 12月	秘書處	聚焦核心業務，推動服務創新，全面提升行政作業效能。
六、掌握社經發展趨勢，專	(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 關注全球數位與永續議題，結合公司業務規劃智慧港	1. 持續申辦「高雄港生態港口認證」作業。	115年 12月	職業安全衛生處	通過生態港複評認證檢視環境改善成果。

案 規 劃 前 瞻 服 務		口及永續企業發展 藍圖提出具體推動 措施。				
六、掌握 社經發展 趨勢，專 案規劃前 瞻服務	(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。	2. 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. 國法定假日、早出、 第三班棧埠作業申請 時，可至本分公司全 球資訊網下載作業申 請單填寫列印後，送 各管理中心及安平港 棧埠科辦理。	115年 12月	棧埠事業處 安平港營運處	提供業者便 捷服務。
			2. 各項線上裝卸及倉儲 申請均可在本分公司 臺灣港棧服務網(TP- Net)中申辦。	115年 12月	棧埠事業處	提供業者便 捷服務。
六、掌握 社經發展 趨勢，專 案規劃前 瞻服務	(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。	3. 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。	1. 南星自由貿易港區、 洲際商港區、第五貨 櫃中心69 KV變電站， 結合進駐業者，分別 成立共管委員會。	115年 12月	棧埠事業處	結合民間資 源，共同管理 解決問題，以 順利推動第五 貨櫃中心、洲 際商港區及南 星自由貿易港 區相關業務運 作。
			2. 本港S12、S13號碼頭 消防砲塔委請共管會 委外之廠商偕同石化 業者定期操作測試， 並做成紀錄。本分公	115年 12月	棧埠事業處	整合服務資 源，確實掌握 瞭解消防砲塔 設施功能與操 作情形，以落

			司協助消防砲塔維修、保養及操作支援訓練。			實港區消防安全
			3. 配合總公司辦理「港內移泊獎勵」等行銷獎勵方案，吸引航商業者到靠。	115年 12月	業務處	強化船舶海上運輸作業，俾疏緩陸上交通，提高貨櫃碼頭使用率，以積極爭取國際貨櫃航商彎靠。
			4. 發包承攬引進民間業者資源共同維護港區水域及陸域環境整潔、每日巡查港區設施環境，另於安平港南、北防坡堤開放垂釣區設置管理及保全、布袋港旅客中心設置承意咖啡賣店等。	115年 12月	安平港營運處 布袋管理處	結合跨域資源，共同解決並管理附屬港區維護安全。
六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務	(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	4. 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. 為因應全球淨零碳目標及本國積極發展綠色能源政策，並配合中油公司洲際二期七接工程，訂定「高雄港船舶液化天然氣加注作業要點」。	115年 12月	港務處	視實際需求調整，改善制度合宜性。

	續性。		2. 權衡主管機關法規更迭及裝卸業者守規性需求，共建置洗車設備6座，分別位於中島區50、52、54、55號碼頭及洲際商港區S17、S18兩座碼頭後線便捷業者使用；為平衡投入成本與產出效益間的合理性，本公司基於使用者付費原則訂定「自營洗車設備使用管理費收費方案」，透過管理費用收入持續維護洗車設備。	115年 12月	棧埠事業處	配合主管機關政策，提供裝卸業者便民服務；另避免溢散性物質所引起環境污染問題，提升空氣品質。
			3. 洲際商港區S17、S18號碼頭後線分別設置地磅站，提供相關散貨過磅服務。	115年 12月	棧埠事業處	使裝載散貨車輛在船邊卸貨後可直接過磅，除提升時間與成本效益，更讓服務更多元。
			4. 連續假期間開放港區未使用道路路邊停車，以消化布袋港第一、第三停車場無法負荷之大量車潮。	115年 12月	布袋管理處	建立服務制度化及持續性，提昇港埠營運環境。

			5. 不定期拜會業者蒐整意見，檢視港區各項業務進度，滾動式檢討適時調整。	115年 12月	業務處 港務處 棧埠事業處 安平港營運處 馬公管理處 布袋管理處	港區各項業務執行檢討，進行縱向與橫向溝通管理。
--	--	--	--------------------------------------	-------------	---	-------------------------