114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:114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)建立業務標準作業流程,	(一)依各港營運狀況,滾動檢	114年12月	(一)建立共通作業程序,
	維持服務措施處理一致性;	討商務管理辦法、港棧作業		強化商務服務品質,提
	確保資訊提供、問題回應或	流程,修訂營運規章等,並		升作業效率。
	申辦案件處理的正確性,並	建立共通作業程序。		
	適時檢討改進流程與作業方			
	式。	(二)官網公布港埠業務申辦項	114年12月	
		目、費率表、招商與營運規		增加業者及民眾申請的
一、完備基礎	(二)提供民眾易讀、易懂、易	章等資訊,並簡化民眾申辦		資訊易取性,提供使用
服務項	用的服務申辦資訊及進度查	流程,提供線上申辦及查詢		者一站式查詢,提高便
目,注重	詢管道,提升服務流程透明	功能。		利性。
服務特性	度。	(三)加強對外服務人員教育訓	111年17日	(二)建立胡扣、亩坐的肥
差異化	(一) 计丢明改1号 43 神的作序。		114 平 12 万	
	(三)注重服務人員的禮貌態度,	練,善用網頁推廣業務,定		務窗口形象提供民眾便
	提高民眾臨櫃洽公或網站使	期檢視及更新網站內容,方		捷之網站服務,以隨時
	用的便利性,建置合宜的服	便民眾掌握最新資訊。		取得可靠及最新資訊。
	務環境。	(- \	114 5 10 0	/ _ \
		(四)持續關注並導入新科技及	114年12月	(四)導入創新科技技術,
	(四)因應業務屬性及服務特性差	服務手法,強化本公司港埠		推動港埠服務精進措
	異,汲取創新趨勢,投入品	作業服務品質。		施,以較便捷、友善的
	質改善,發展優質服務。			介面提升服務。
二、視全程意	(一)納入民眾參與服務設計或邀	(一)港埠設施招商或港棧業務	114年12月	(一)透過公開閱覽或座談
見回饋及	請民間協力合作,提供符合	推動前,辦理公開閱覽或邀		會,透過港區業者反饋
		2		

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	民眾需求的服務。	請業者、專家學者參與座談		意見,提供符合業者需
		會,蒐整業者意見。		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	(二)定期辦理港埠業務座談	114年12月	(二)處理業者反饋意見,保
	或建議,適予調整服務措	會,設立客服窗口,妥適回		持友善態度及提升處理
	施。	應業者意見。		效率,以提升港棧作業
參與,力				服務品質。
求服務切	(三)依據服務特性辦理滿意度			
合民眾需		(三)辦理滿意度調查,蒐集業	114年12月	
求	法,並據以檢討改善既有措	者與民眾回饋改善建議,精		升服務品質。
	施。	進商港設施服務作為。		
			111 7 10 11	(一) チョロ 四 吐 吐 ぬ ぬ は い
		(四)受理民眾陳情,解決民眾	114年12月	
	應,有效協助民眾解決問			明,了解民眾與媒體等
	題。	度記者聯誼,適時進行輿情		關係人意見,強化民眾
		回應。		交流。
		(一)逐步擴增單一窗口服務範	114年12月	(一)提供一站式服務,提高
三、便捷服務		圍、提供電子表單替代紙本		系統使用意願及便捷
遞送過程	之書表謄本,提高業務申辦	申請。		度。
與方式,	便捷度。			
提升民眾		(二)整合全臺國際商港之港棧作	114年12月	
生活便利	(二)衡酌實際需求,開發線上			善民眾臨櫃奔波之不
度	申辦及跨平台通用服務,增	務,提供不限地點24小時		便,增加民眾使用意
	加民眾使用意願。	之線上服務。		願。

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
	(三)推動跨單位、跨機關服務流	(三)臺灣港棧服務網(TPNet)介	114年12月	(三)達成資料交換即時性,
	程整合及政府資訊資源共用	接交通部航港局航港單一窗		改善民眾跨平台查閱資
	共享,提供全程整合服務。	口(MTNet)及財政部關務署		訊之不便。
		關港貿單一窗口,提供船舶		
	(四)關注社經發展新趨勢,運	及貨物整合服務。		
	用創新策略,持續精進服務			
	遞送過程及作法,提升服務	(四)蒐集國內外相關航運產業資	114年12月	(四)以創新精進服務流程,
	效能。	訊及公司經營情形,持續推		提升服務效能。
		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。		
	(一)體認服務對象屬性差異,對	(一)針對多元族群需求,設置良	114年12月	(一)提昇多元族群使用便利
	特殊或弱勢族群提供適性服	好的申辦文件及候船休憩空		性、降低使用障礙。
	務,降低其取得服務的成	間,促進商港辦公室及旅運		
四、關懷多元	本。	場站成為無障礙友善空間。		
對象及城	·	X		
鄉差距,	(二)搭配複合策略,延伸服務	(二)推行通行證電子化,提供通	114年12月	(二)延伸服務場域範圍、增
促進社會	據點,提高偏遠或交通不便	行證及港棧服務網各項業務		加民眾申辦便利性。
資源公平	地區民眾的服務可近性。	線上申辦及繳費作業,減少		
使用		紙本作業。		
	(三)考量服務對象數位落差,			
	發展網路服務或輔以其他方	(三)研議簡便數位服務或郵寄辦	114年12月	(三)促進多元對象公平地取
	式,提供可替代的服務管道	理服務,搭配航港單一窗口		得服務,彌平數位落

實施策略	推動方法	執行計畫	完成期限	預期效益
五、開放政府透明治	(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。(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定,強	服務平台(MTNet)精進作業 提升服務效能。 (一)配合資料標準政策續 對人政府資料作業 可資料標準不合資 對人之 對人之 對人 一)配司資料 一)配司資料 一)配司資料 一)配司資料 一)配司資料 一)配司資料 一)配司資料 一)配司 一) 一) 一) 一) 一) 一) 一) 一) 一) 一) 一) 一) 一)	114年12月	差。 (一)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 之便利度。
	新。 (一)主動發掘關鍵議題,前瞻規 劃服務策略預為因應。 (二)善用法規調適、資通訊技	與度。 (三)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。 (一)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		(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。 (一)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	完成期限	預期效益
規劃前瞻服務	術應用及流程簡化,擴大本機關服務措施的運作彈性。 (三)結合跨域整合、引進民社會創務實際等策會創務實際,發展,發展,發展,發展,發展,發展,發展,發展,對於一個,以及投資,重視服務的人類,重視服務的人類,重視服務的人類,	續企業發展藍圖,引領續之數值轉型,構築在數位轉型,構築在數值數,有數方數。 (二)檢討所以 (二)檢討所以 (三)透明 (三) 數理 (三) 數理 (三) 數理 (三) 數	114年12月	辦時間,提升服務品 質。
		(四)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。	114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「114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「114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114年度提升服務品質執行計畫應每年滾動檢討,並於114 年6月13日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115年1月底前填復114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。

114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	主辨單位	預期效益
一、完備	(一)建立業務	(一)依各港營運	1. 依據商港管理辦法、港棧作	114年12月	秘書處	建立共通作業程
基礎服務	標準作業流	狀況,滾動檢討	業流程等相關規範,適時檢		棧埠事業處	序,強化商務服務
項目,注	程,維持服務	商務管理辦法、	討各項申辦業務流程,並依		港務處	品質,提升作業效
重服務特	措施處理一致	港棧作業流程,	實際需要調整作業程序及辦		業務處	率。
性差異化	性;確保資訊	修訂營運規章	理時限,建立標準處理程		安平港營運處	
	提供、問題回	等,並建立共通	序,以供辦理人員遵循。		布袋港管理處	
	應或申辦案件	作業程序。			馬公港管理處	
	處理的正確					
	性,並適時檢					
	討改進流程與					
	作業方式。					
一、完備	(二)提供民眾	(二)官網公布港	1. 於本分公司全球資訊網、臺灣	114年12月	港務處	透過網路節省申辦時
基礎服務	易讀、易懂、	埠業務申辦項	港棧服務網(TPNet)及郵輪資訊		棧埠事業處	間,提升服務流程透
項目,注	易用的服務申	目、費率表、招	網,公布港埠業務申辦項目、		業務處	明度,並減少資訊錯
重服務特	辨資訊及進度	商與營運規章等	費率表、招商、國際郵輪船期		資訊處	誤與申辨疑慮。
性差異化	查詢管道,提	資訊,並簡化民	與營運規章等相關資訊提供線		安平港營運處	
	升服務流程透	眾申辦流程,提	上申辦與查詢功能。		布袋港管理處	
	明度。	供線上申辦及查			馬公港管理處	
		詢功能。	2. 整合本公司各系統連結至官網	114年12月	資訊處	整合系統入口,減少
			首頁/相關連結,優化民眾資訊			民眾搜尋成本,提升
			檢索效率,並透過定期檢視連			數位服務效率與專業
			結有效性,確保數位服務的即			形象,強化民眾與公
			時與可用性。			司之間的連結。
一、完備	(三)注重服務	(三)加強對外服	1. 針對對外服務人員及員工進行	114年12月	秘書處	建立親切、專業服務
基礎服務	人員的禮貌態	務人員教育訓	相關教育訓練,並透過不定期		人事處	窗口形象。

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
項目,注重服務特性差異化	臨櫃洽公或網 站使用的便利 性,建置合宜	練,善用網頭 所 所 所 所 所 所 所 所 所 所 所 所 民 所 所 民 所 所 民 所 所 民 所 民 所 所 民 の 、 方 行 民 い 行 い に の に の に の に の に の に の に の に の に の に	態度與應對能力。另於服務旅 客時,應著工作制服或背心,		業務處 棧埠事業處 馬公管理處	
	人練推期網便新育網,廣議內眾高調,廣議視內眾訊前開,更,提到的政策。		2. 定期更新本分公司全球資訊網、臺灣港棧服務網(TPNet)及郵輪資訊網等網站內容,方便民眾與業者掌握最新資訊,並提供便捷的線上服務體驗。	114年12月	秘港埠業資港港港 赛 處處 選處 處處 選處 運運理理 題	提供即時資訊,強化 數位服務量能,提升 使用者滿意度與服務 競爭力。
一、 完 備	屬性及服務特 性差異,汲取 創新趨勢,投	(四)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	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	114年12月	港務處	提升硬體設備優化服 務品質。
性差異化	入品質改善, 發展優質服務。	務品質。	2. 因應船席調派業務運作模式之 調整,優化線上港區船席現況 圖,提供更即時、多樣化、便 捷使用之圖形化介面,讓使用 者可在電腦或行動裝置上隨時 進行查詢。	114年12月	資訊處	提供即時查詢相關資 訊,優化服務品質。
			3. 提供「港務168系統」,導入AI 影像辨識等技術,讓使用者可 在電腦或行動裝置上查詢港區	114年12月	資訊處	提供即時查詢相關資 訊,優化服務品質。

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
			道路即時路況、櫃場前排隊等			
			候車輛數…等資訊,作為安排			
			進港交領櫃業務之參考依據。			
			4. 港區內從事逸散性粒狀污染物質	114年12月	棧埠事業處	防制大宗散貨裝卸逸
			裝卸應依法規設置洗車設備,			散源空氣污染,維護
			本分公司考量港區裝卸業者實			裝卸作業環境品質。
			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。			
			5. 持續優化港埠旅客服務中心之	114年12月	棧埠事業處	導入智慧科技設備,
			軟硬體設施與周邊環境,提供		安平港營運處	推動港埠服務,優化
			多元便捷的服務項目,包含金		布袋港管理處	服務品質。
			融服務、資訊顯示、通訊設備		馬公港管理處	
			(如手機充電、免費Wi-Fi)、			
			安全與緊急應變設備(如			
			AED)、無障礙設施與休憩空間			
			等。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。	1116100	V T all ble and be	
			6. 安平港南、北防波堤垂釣區設	114年12月	安平港營運處	改善安平港海釣等休
			置安全護欄、管制閘門、廁所			憩娛樂環境。
			及清潔維護等相關措施。			
二、視全		(一)港埠設施招		114年12月	港務處	暢通與業者溝通管
程意見回		商或港棧業務推			業務處	道,汲取各方面回饋
饋及參		動前,辦理公開			棧埠事業處	及建議,提升符合需
與,力求	力合作,提供	閱覽或邀請業	蒐集業者與專家學者意見,並		安平港營運處	求服務。

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
服務切合 民眾需求	符合民眾需求 的服務。	者、專家學者參 與座談會,蒐整			馬公管理處 布袋管理處	
		業者意見。	2. 透過公文、LINE群、宣導會等	114年12月	港務處	透過宣導會、公文、
			方式宣導各類港棧埠作業政		業務處	LINE群等方式蒐集業
			策,並隨時接受業者意見反		棧埠事業處	者對服務的需求或建
			饋,將相關建議納入未來推動 方向之參考。		安平港營運處 布袋管理處	議,適予調整服務措 施。
			力问之参考。 		- 小衣官垤处 馬公管理處)
			3. 不定期舉辦高雄港國際郵輪發	114年12月	棧埠事業處	1. 透過意見反饋,提
			展及服務小組會議;另配合地	,	150 1 3130	供符合業者需求之
			方政府或觀光單位協助辦理踩			服務。
			線活動,邀請郵輪相關業者參			2. 提升本港郵輪業
			與交流,共促郵輪業務發展。			績,促進地方經濟
70. 3		() also then such arrest tilk	1	1114-100	以为士业与	繁荣。
二、視全	, , -	(二)定期辦理港		114年12月	棧埠事業處	使航商業者能即時得
程意見回		埠業務座談會,				知各項訊息,並參與
饋 及 參 與 , 力 求		設立客服窗口, 妥適回應業者意	施、重大建設計畫等,蒐集業 者意見並將航商業者建議納入			服務設計,以提供符 合民眾及業者需求的
服務切合	然 对旅舫的 需求或建議,	又 過 口 心 来 有 心 見 。	有 忘 允 並			服務。
民眾需求	適予調整服務		2. 建立多元且即時的意見反映管	114年12月	秘書處	傾聽民眾意見並迅速
	措施。		道,例如電話、書面、設置民	,	安平港營運處	回應,有助提升顧客
			眾意見箱或建立線上群組等,		布袋管理處	滿意度。
			提供業者及民眾便捷的溝通平		馬公管理處	
			台,確保意見有效傳達與處			
. 30.3	(-) 11 15 m -1-	(-) 414 114 + -	理。	1114 + 10 12	以历士业与	运用中国中国
二、視全		(三)辨理滿意度		114年12月	棧埠事業處	透過民眾意見回饋,
程意見回	· 特性辦理滿意	調查,蒐集業者	(如:旅客滿意度、交通船旅		安平港營運處	隨時滾動檢討改進既

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
饋 及 參	度調查,瞭解	與民眾回饋改善	客滿意度、設施使用意見回饋		布袋管理處	有設施,提升服務品
與,力求	民眾對服務的	建議,精進商港	等) 蒐集意見,同時由資訊部		馬公管理處	質。
服務切合	看法,並據以	設施服務作為。	門提供穩定之線上平台與技術		資訊處	
民眾需求	檢討改善既有		支援,確保各項意見蒐集功能			
	措施。		之順暢運作。			
			2. 依據港埠業務座談會業者提供	114年12月	港務處	依業者提供意見,有
			建議,邀集相關單位赴現場會			效改善服務或設施。
			勘確認,並進行調整。			
二、視全	` / ' ' '	(四)受理民眾陳		114年12月	秘書處	傾聽民眾意見並迅速
程意見回		情,解決民眾問				回應,有助提升顧客
饋及參		題,辦理例行記				滿意度。
與,力求		者會及年度記者				
服務切合	題。	聯誼,適時進行				
民眾需求		輿情回應。	(2)書面陳情:郵寄本分公司。	444440	. 1. 1.	
			2. 透過交通部例行記者會及年度	114年12月	秘書處	主動讓媒體與民眾了
			記者聯誼會了解媒體意見。			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
				1114 - 10 - 1	以石士业与	客滿意度。
			3. 高雄港各現場管理中心落實走	114年12月	棧埠事業處	主動了解業者營運狀
			動式管理,管理作業現場時,			况、需求及建議,建
			不定期接觸船代、理貨、裝			立良好互動關係。使
			卸、物流貨運等業者,強化與			相關業者即時得知各
			相關業者之政策溝通及對話交			項訊息,強化政策溝
一年は	() [中] 四	() 坛 止 庙 以 呾	流。	1114 7 10 11	业力占	通及對話交流。
		(一)逐步擴增單		114年12月	港務處	簡化業者申請流程以
服務遞送	窗口業務涵蓋	一窗口服務範	積極推動各項業務申辦數位		棧埠事業處	電子化作業,提高業

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
過程與方		圍、提供電子表	化,以電子文件替代紙本申		業務處	務申辦便捷度。
式,提升	辨案件所需檢	單替代紙本申	請,具體措施包括通行證業		安平港營運處	
民眾生活	附之書表謄	請。	務、國定假日/早出/第三班棧		布袋管理處	
便利度	本,提高業務		埠作業申請及裝卸與倉儲業務		馬公管理處	
	申辦便捷度。		等。			
三、便捷		(二)整合全臺國		114年12月	港務處	開放線上申辦服務,
		際商港之港棧作			棧埠事業處	簡化流程。
過程與方		業及港區通行證	上申辦服務,提供不限地點24		業務處	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		小時之線上服務。		安平港營運處	
民眾生活		提供不限地點24			馬公管理處	
便利度	意願。	小時之線上服			布袋管理處	
		務。				
		(三)臺灣港棧服		114年12月	港務處	整合服務資源,提高
		務網(TPNet)介			棧埠事業處	跨單位作業效率。
過程與方		接交通部航港局	業者資訊等,提供即時資訊。		業務處	
		航港單一窗口			資訊處	
民眾生活	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	(MTNet) 及 財 政			安平港營運處	
便利度		部關務署關港貿			布袋管理處	
	務。	單一窗口,提供			馬公管理處	
		I .	2. 「港務168系統」介接整合高雄	114年12月	資訊處	整合服務資源
		服務。	市政府交通局提供之港區周邊			
			道路CCTV、VD等資訊,並提供			
	()		線上查詢。)
		(四)蒐集國內外	_	114年12月	資訊處	藉由新科技提升業者
		相關航運產業資				取得資訊之便利性及
過程與方		訊及公司經營情				多樣性
1式,提升	略,持續精進	形,持續推動港	車輛數等資訊,以輔助舒緩港			

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
		埠軟硬體設施數				
便利度	及作法,提升	位化轉型,並參	續優化AI辨識模組。			
	服務效能。	酌國外港口創新	2. 推動聯外道路興建:	114年8月	工程處	1. 提升貨櫃中心聯外
		服務,精進本公	依運研所規劃及交通部裁示捐			及轉運運輸效率與
		司服務品質。	助 19.16 億元經費予高雄市政			營運績效。
			府辦理高雄港洲際貨櫃中心聯			2. 維持高雄地區道路
			外貨櫃車專用道計畫,設置大			交通順暢及因應國
			貨車專用道及路型優化,自台			道七號完成啟用前
			機路、大業北路、中鋼路、沿			第七貨櫃中心營運
			海二路、沿海三路銜接沿海四			需。
			路,全長約8.28公里,經費由			3. 改善沿海路交通瓶
			本分公司營業基金及航港建設			頸,提升地方交通
			基金支應,並由高雄市政府分			安全。
			四標辦理施工,全線已於114			4. 設置大貨車專用
			年7月17日通車。			道,以大貨車與小
						型車輛、機慢車分
						流為目標。
四、關懷	(一)體認服務	(一)針對多元族	1. 本分公司辦公室及旅運場站設	114年12月	棧埠事業處	提昇多元族群使用便
		群需求,設置良	置並優化各項無障礙友善設		安平港營運處	利性、降低使用障
及城鄉差	異,對特殊或	好的申辦文件及	施,包含無障礙空間、無障礙		布袋管理處	礙。
距,促進	弱勢族群提供	候船休憩空間,	廁所、性別友善廁所、哺乳室		馬公管理處	
社會資源	適性服務,降	促進商港辦公室	等,同時提供如手機充電座、			
公平使用	低其取得服務	及旅運場站成為	免費無線上網、輪椅借用等基			
	的成本。	無障礙友善空	本服務設施,以滿足不同族群			
		間。	的需求,全面促進辦公室及旅			
			運場站成為無障礙友善空間。			
四、關懷	(二)搭配複合	(二)推行通行證	1. 持續推行通行證電子化,並透	114年12月	港務處	開放線上申辦服務,

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
多元對象	策略,延伸服	電子化,提供通	過通行證資訊網及臺灣港棧服		棧埠事業處	簡化流程。
及城鄉差	務據點,提高	行證及港棧服務	務網(TPNet)及澎湖港龍門尖山		資訊處	
距,促進	偏遠或交通不	網各項業務線上	碼頭區港區車輛通行證申請網		業務處	
社會資源	便地區民眾的	申辦及繳費作	站、高雄港船舶動態整合系		安平港營運處	
公平使用	服務可近性。	業,減少紙本作	統、布袋港北堤釣魚區線上APP		馬公管理處	
		業。	等線上平台,供業者與民眾便		布袋管理處	
			捷申辦各項業務。			
四、關懷	(三)考量服務	(三)研議簡便數	1. 於本分公司臺灣港棧服務網	114年12月	港務處	開放線上申辨服務,
多元對象	對象數位落	位服務或郵寄辦	(TPNet)提供不限地點24小時之		棧埠事業處	簡化流程。
及城鄉差	差,發展網路	理服務,搭配航	線上服務及全球資訊網公布相		資訊處	
距,促進	服務或輔以其	港單一窗口服務	關資訊搭配郵寄辦理服務提升		業務處	
社會資源	他方式,提供	平台(MTNet)精	港埠營運效率。		安平港營運處	
公平使用		進作業提升服務			馬公管理處	
	管道	效能。			布袋管理處	
五、開放		(一)配合政府資		114年12月	各單位	即時提供最新資訊,
政府透明		料標準政策研擬	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			提升服務品質。
治理,優		公司資料標準作	應用。			
化機關管		業,持續檢討及				
理創新		整併各類不合宜				
	應用。	之資料集,並公				
		布於公司官網,				
		提供民眾下載應				
		用。				
五、開放		(二)於社群網路		114年12月	秘書處	提供意見交流平
政府透明		貼文與港棧座談				台,縮短與民眾距
治理,優		會議宣導公司相	放意見交流的核心管道,讓各			離。
化機關管	參與決策制	關業務或活動,	業務單位能迅速分享最新動			

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
理創新	· ·	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	提出意見。並建立完善回覆機			
		觸及率及民眾參與度。		114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。
			3. 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。	114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。
政府透明	內部作業,減 省不必要的審 核及行政作	(三)不定期檢視 定部行業程序 作業程序 推行無 對	流程與作業,並請各單位提出	114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。
六社 趨 案 瞻服務	(一)主動發掘 關鍵議題,前 瞻規劃服務策	(一)關注 (一)關注 (一)關注 ()		114年12月	安平港營運處	透過外部驗證檢視環境改善成果

實施策略	推動方法	執行計畫	具體推動作法	完成期限	主辨單位	預期效益
		型,構築永續發展環境。				
· ·	調適、資通訊 技術應用及流 程簡化,擴大	(二)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。	埠作業申請時,可至本分公司	114年12月	棧埠事業處 安平港營運處 棧埠事業處	提供業者便捷服務。
	施的運作彈性。		在本分公司臺灣港棧服務網 (TPNet)中申辦。	114-十12万	(大子未处 	从 示 有 以 徒
六社趨案規握展專前	整合、引進民 間資源、社會	(三)透過招商、 強化溝通管道及 辦理活動等方式 引進跨領域資	站,結合進駐業者,分別成立	114年12月	棧埠事業處	結合民間資源,共同 管理解決問題,以順 利推動南星自由貿易 港區相關業務運作。
瞻服務	群協作等策略,務實解決	源,共同開發新 興服務或業務, 並適時開放社群 協作。	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	114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,以落實港區消防安全

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. 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。	114年12月	業務處	強化船舶海上運輸, 俾疏緩陸上交通,提 高貨櫃碼頭使用率, 積極爭取國際貨櫃航 商彎靠。
			4. 辦理年度招商說明會,向港區 現有業者及潛在合作廠商宣導 公司各項服務。	114年12月	業務處	暢通與業者溝通管 道,汲取業者各方面 回饋及建議,提升符 合需求服務。
			5. 發包承攬引進民間業者資源共 問題 問題 問題 意題 意題 意 意 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	114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。
	措施的必要	(四)配合公司營 運政策及港埠需 求,定期檢視各	_	114年12月	港務處	視實際需求調整,改 善制度合宜性。
案 規 劃 前 瞻服務	' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' '	項服務產生之效 益,滾動式檢討 制度合宜性。		114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。

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
			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。			
			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。	114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。	114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。	114年12月	業務處 港務處 棧埠事營運處 安平港管理處 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。