

交通部航港局 110 年度 1 月至 12 月 為民服務不定期考核結果統計表

編號	受考 單位名稱	考 核 項 目 成 績				總分	考核年月
		創新性(30 分)	效益及影響(40 分)	可持續性(15 分)	擴散應用(15 分)		
1	航安組	24.92	31.92	12.08	11.75	80.67	111.2
2	南部航務中心	25.67	34.67	12.5	12.5	85.34	111.2

交通部航港局 110 年度 1 月至 12 月為民服務不定期考核優缺點紀錄摘要表

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要	
1	航安組	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用先進科技，建置航安監控、航行預警及通報應變的服務系統，可改善過去海事管理之不足，提升船舶航行安全及應變效率；整合 6 部會、8 單位、19 系統的資源，跨機關合作，資源共享，增強救援能量，屬創新性作為。 2. 未來持續數位創新，建置智慧決策支援系統，發展一站式服務，具有可持續性；智慧航安資訊平臺系統未來將開放資料提供公私部門多元增值運用，促進資源有效利用，創造應用價值。 3. 本局成立以來，全方位整合航安監視計畫，整合 6 部會、8 單位及 19 系統，完成極具挑戰的任務。另外在增值應用方面，跨部會共同合作，有效打擊犯罪，甚至應用到生態保育，豐碩成果，非常肯定。 4. 智慧航安計畫整合 6 個跨部會、8 個單位資源，19 個系統，與國搜中心及海巡署協同 	<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 請先就本案「服務對象」加以明確定義，參獎獎項名為「政府服務獎」，表示未必僅限於為「民」服務，本案服務重點應可著重於提升政府施政效能；另「智慧航安系統」除介接整合跨機關係統外，可否開放其他機關增值應用，亦應加以說明。 2. 如將「德翔台北擱淺案」視為本局建置智慧航安系統之源起，建議應多花篇幅說明該事件造成多大損害及影響，俾以帶出建置智慧航安系統之重要性，並應與本案名稱「你是我的眼」有所連結為宜。 3. 簡報排版及內容，文字太多，圖片亦過於複雜，「服務內容」及「推動成效」之間未能相互呼應。請參考過去類似主題之得獎案例（例如新北市政府消防局「全災型智慧化指揮監控平臺」、新北市政府養護工程處「iRoad 新北市智慧道路管理中心」等）再予調整。

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>進行海難救助，除能打破藩籬，所有機關隨時都能取得所有情資，增強救援能量外，亦能避免系統重複的開發浪費，並有助於針對實際需求加以精進。</p> <p>5. 資料豐富、題材新穎。</p> <p>6. 智慧航安系統具有整合跨部會海事資源即時因應災害應變及救援能量、利用大數據分析海上流量使船隻避開危險海域、自動監測船隻即時發出危險預警機制等創新功能，對海上船隻航安、違法監控、邊境防疫作為等都有正面及重大影響。</p> <p>7. 掌握並整合相關資訊，化被動為主動，對於海上人命、生態環境，可大幅降低風險，有很大的正面影響。</p> <p>4. 「智慧航安」主題較為專業，建議應適度說明如何進行監控、預警通報方式及其具體成效。</p> <p>5. 建議可增列 VTS 中心監控彰化風場航道船舶畫面照片，俾利評審委員更能理解其運作方式。</p> <p>6. 建議加強說明服務之對象，以及對民眾而言有感且實際的效益為何，以扣合為民服務之目標。</p> <p>7. 本案之效益多為抽象化的描述，缺乏量化的成效數據，建議再予以加強。</p> <p>8. 申請書及簡報提及 2016 年德翔台北輪擱淺的案例，倘當時已建置完成智慧航安系統，在各環節上會如何應變以避免此海事案件的發生？建議進行實況模擬，驗證是否真的具有成效，同時也能讓評審委員更清楚了解本案產生之效益。</p> <p>9. 申請書第 11 頁所提「高雄-小琉球」航線，應屬誤植，建請釐正。</p> <p>10. 本案簡報與申請書完全不同，請予以修正。</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>11. 簡報第 4 頁為「規劃內容」，第 5 頁為「服務目標」，建議可比照申請書章節安排，將「服務目標」調整於「規劃內容」之前。</p> <p>12. 本案在「服務內容」、「推動成效」多有重疊，建議妥為安排各項內容的章節。</p> <p>13. 本案應扣合評核構面，同時凸顯本計畫的難度，否則將被視為整合系統，了無新意；同時展現其成效，儘量以數據表現，倘有改善前、後之比較及圖示，較易吸引審查委員注意(例如簡報第 10 頁)。</p> <p>14. 建議可大膽預測，如果當年有此智慧航安系統，德翔臺北輪是否仍會擱淺、船身斷為二截等情事，藉以凸顯計畫效益。</p> <p>15. 簡報內容倘系統有四大面向，各面向表現內容須具一致性。</p> <p>16. 申請書封面所代表意涵為何？無法立即得知為何計畫？</p> <p>17. 建議可以 1 張圖呈現，海域的交通環境是密密麻麻的船舶，有待海事中心守護航安。並以打造「世界級」航安水域、「國家級」船舶監控之海事中心，開創航安新紀</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>元…等響亮的文字，可再予融合運用。</p> <p>18. 簡報第 2 頁，總經費新臺幣 18 億 77,419 仟元，與簡報第 4 頁，18 億 7,741.8 萬元，兩者金額並不一致，建請確認。</p> <p>19. 簡報第 15 頁，未來努力方向：「跨域合作、公私協力，發展一站式整合服務」，類此標題似乎現在即已完成。建議可以將智慧航安 2.0 計畫的內容，就未來可以再精進的部分多做說明。</p> <p>20. 申請書第 1 頁：「本局為航運與商港事項的最高主管機關」，主管機關一般係指交通部，本局應修正為航政機關。</p> <p>21. 申請書第 4 頁/(三)通報應變/第 1 點，係以較負面之方式描述，建請以需改善或待加強等方式表達。</p> <p>22. 申請書第 15 頁/二、善用技術、數位創新，建置智慧決策支援系統，其中敘述僅為方向性描述，建議以較具體之描述方式呈現。</p> <p>23. 申請書第 1 頁/壹/第 1 段第 3 行「…，提報行政院…計畫…」文字，建請增列行政院核定之時間。</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>24. 申請書第 6 頁/(一)/第 2 點及圖 2.7：所稱「6 個部會、8 個單位及 19 個系統」一詞，建請以備註方式「說明」係包含哪些部會、單位及系統，俾強化院級評審委員們之支持。</p> <p>25. 簡報第 2、4 頁計畫經費所標示之單位，建請統一。</p> <p>26. 簡報第 7、9 頁均在說明「一站式」服務內容，建請就其內容統一其順序、精簡化，俾即時引導院級評審委員之認同。</p> <p>27. 簡報色彩數量過多，建請再予調修。</p> <p>28. 本系統於 110 年 10 月 30 日才陸續完成整合，在效益上仍看不出有效數據來佐證系統的功効，實為可惜，後續若能在各項創新功能上獲得實際執行數據，將會有加成的效益成果。</p> <p>29. 本服務系統性質具持續性、永久性，惟推廣效益數據蒐集較為困難，建議可用圖示表達顯示朝跨機關資源分享努力成果呈現。</p> <p>30. 簡報封面建議增加參獎項別「數位創新加</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>值」。</p> <p>31. 簡報第 2 頁「機關簡介」建議以介紹本局為主。</p> <p>32. 「推動成效」建議以具體之成效為主，例如簡報第 11 頁，並建議第 9 頁左下方之航行預警案例可以單獨一頁呈現。</p> <p>33. 未來努力方向建議以具體之目標呈現。</p> <p>34. 透過兩(海事、VTS)中心的監控、通報，對航行、導航、環境等資訊收集整合應用，對航安必有相當程度之提升，考量此考核係「為民服務」，智慧航安效益較偏重防止或避免海事發生，可思考如何呈現其效益及量化數據佐證，加強與被服務方之連結，使其更有感。</p> <p>35. 「空汙」建議比照法規用字(空氣污染防制法)，修正為「空污」。</p> <p>36. 報告提及大幅降低海難案件發生機率，若可提供客觀相關數據，可進一步強化其說服力。</p> <p>37. 報告提及由 24 小時委外人力監控，建議無需特別強調「委外」。</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要	
			<p>38. 建議可納入本局之其他相關作為，如法制化修法作業，強制要求船舶須裝置及開啟 AIS 設備。</p> <p>39. 未來努力方向，建議智慧航安系統之船舶動態資料可進一步與靜態監理資料(如逾期檢丈等)整合運算。</p>
2	南部航務中心	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡報及申請書內容已修正為以較口語方式表達呈現，並運用「汽車檢驗」對應「船舶檢查」，確實可提高評審委員及一般民眾對船舶檢查服務之理解。 2. 本提報主題小而美，提供在地化之偏鄉關懷服務，內容精彩有質感。 3. 本服務係對偏鄉地區船舶檢查提供便捷、主動及在地化的服務，可改善因交通不便、資源不足及高齡人口而申辦船舶檢查有難度的問題。 4. 本服務除節省民眾時間與金錢成本外，也大幅降低船舶逾期檢查件數，而潮間帶檢查服務更讓民眾感覺超暖心，因此 110 年服務滿意度提升至 92.6%，對服務對象產生 	<p>建議改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為彰顯為澎湖地區馬公本島以外之離島偏鄉，所主動提供之在地化、客製化服務成效，請修正簡報第 19 頁相關敘述及數據，應使用「扣除馬公本島以外的船隻檢查艘數」與「主動前往離島檢查艘數」兩者相比，所得之服務比例較能確實反映績效。 2. 本次口頭簡報時間僅使用 7 分 40 分，節奏掌握過於急促，請利用時間加強練習簡報技巧，尤其內容涉及專業性，報告時應注重語調的抑揚頓挫，使評審委員有時間思考消化。 3. 建議所附照片應更切合本提報主題之精神，例如民眾部分，應挑選能看到船主面露感動滿足的笑容為宜，影片結束畫面，亦可

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>正面影響及效益。民眾認為此服務可符合需求與期待，並有效降低逾檢案件，確保船舶安全，已達成預期成果，其服務可持續辦理。</p> <p>5. 本提案為船舶檢查服務，題目雖然不大，卻可發想出許多提升服務品質之措施，其中如主動至船舶所在地辦理檢查、利用潮間帶坐底檢查等，均有別於陸運之作法，各項措施均可對民眾提供更簡便之服務，並有量化統計數字予以佐證，例如線上預約使用率逐年提升、逾期檢查件數大幅下降、船東可節省之時間及成本等，均對服務對象產生正面影響。</p> <p>6. 本案之客製化服務可做為其他航務中心學習之對象，除了可學習本案相關服務措施外(例如本案利用當地潮間帶之特性，創造了坐底檢查之措施)，其他地區亦可因地制宜發想出適合當地之措施，具有可學習、推廣或應用價值。</p> <p>7. 簡報與申請書內容一致，一再強調這項暖心檢查可節省時間及費用，這是此項計畫</p> <p>停留在船主展現開心笑容的鏡頭；檢查人員部分，則應透過照片顯現工作的辛苦處。兩者對照下，呈現出即使這份工作再辛苦，但能換得船主真心的笑容也就值得。</p> <p>4. 簡報第 8 頁提及「澎湖縣行政區」包含 67 處漁港，散布各處，建議可再增列 1 張漁港分布圖，用以強化概念。</p> <p>5. 建議未來可推廣至其他航務中心，並再精進服務流程與機制，可再強化電子化服務，以提升行政效率與便利性，以及增進應用價值。</p> <p>6. 未詳細說明船舶各項檢查之頻率，無法凸顯民眾對所提供服務之價值，例如：船舶每 1 年檢查 2 次或每 2 年檢查 1 次，對民眾產生之困擾是不同的，相對地所提供服務對民眾產生之便利感亦會不同，建議詳細說明船舶各項檢查之頻率，以凸顯本案對民眾所提供服務之價值。</p> <p>7. 簡報第 9 頁為本案服務措施之全貌，建議可結合簡報第 6 頁五「心」級服務之頁面，強化本案提供民眾便捷服務之說明。</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要	
		<p>的亮點。</p> <p>8. 澎湖離島位處偏遠，船舶停泊遍布各地，南航馬公航港科秉持到府服務的敬業精神，足跡遍及偏鄉的每個角落，讓人敬佩。</p> <p>9. 以「便捷服務」、「主動服務」、「在地化服務」等服務策略，克服在地船主申請檢查所遭遇的時間、地點、設備及費用等問題，扣合本局「良好海運經營環境服務者」願景，並貼近民眾實際需求。</p> <p>10. 全國首創「船不動，人移動」，主動到偏鄉提供「走動式服務」的船舶檢查，創新利用澎湖海岸潮差大的特性，進行潮間帶船舶檢查服務，主動協助刻畫船號。解決偏鄉民眾受交通不便的困擾，還能讓鄉民繼續維持工作生計，避免船舶逾期檢丈的壓力，簡政便民措施，讓民眾省時又省錢，更是確保民眾船舶航行安全。</p> <p>11. 做法貼心細膩、題材溫馨。</p> <p>12. 船舶檢查目的在維護船隻航行安全，對民眾的財產生命有重大影響，尤其對於弱勢的漁民更為重要，在檢查服務作為上，不</p>	<p>8. 建議在推動成效部分，必須扣合評核構面，同時再與五心搭配，建議在版面適當位置予以標註，吸引評審委員注意。</p> <p>9. 對扣合評核構面部分，建議可大膽推論其效應，不要自我設限。請以放大鏡看計畫效益。</p> <p>10. 影片應拍攝潮間檢丈的辛勞(滿身泥濘)，再加以船家的笑臉與讚許言詞，以彰顯這是一項貼心服務。</p> <p>11. 目前簡報較為生硬，無法彰顯這項五心級服務，建議再美化簡報內容，局內有數位曾受專業訓的簡報同仁，請其協助美化簡報。</p> <p>12. 張主任在簡報時，應審酌在部分內容多加說明，以凸顯重點，過於平實報告，反而失焦。</p> <p>13. 簡報第 8 頁，65 歲以上人口占比 17.09%，建議可以與其他縣市比較，藉以凸顯澎湖縣人口老化極為嚴重，展現本局服務社會弱勢族群，不遺餘力。</p> <p>14. 簡報第 8 頁，申請船舶檢查數量占全國五</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要	
		<p>畏辛勞依在地化提供三大服務創新策略，包括線上預約多元繳費、主動通知檢查、潮間帶檢查及協助刻劃船號等，對民眾確實有便利性、節省費用等之客製化關懷服務。</p> <p>13. 第一線面對民眾提供直接有感之便捷、主動、在地化服務，簡報以影片方式，呈現檢查員與船主互動，強調其”有溫度”之檢丈服務。</p> <p>14. 本計畫充分站在弱勢服務對象的角度，並以同理心進行思考，達到政府及民眾雙贏的效果。</p>	<p>分之一，其他縣市佔比為何？建議應呈現船舶檢查數量，居全國之冠。</p> <p>15. 簡報第 19 頁，主動前往離島地區檢查 167 艘，約佔 11.3%，以及簡報第 21 頁，以潮汐坐底方式辦理 145 艘，約佔 11.45%。兩者比例均不高，所代表意涵為何？建議改以其他衡量指標呈現，以展現本局盡了非常大的努力。</p> <p>16. 簡報第 23 頁，船舶刻劃 109 年 441 艘，110 年艘 960 艘，完成數量佔全數之比例為何？建議補充。</p> <p>17. 參獎申請書第 19 頁肆、三、「…協助民眾克服挑戰…」，建議修改為「…克服挑戰協助民眾…」。</p> <p>18. 為方便閱讀及理解，且避免章節內容各自獨立，建議在簡報及申請書中，可於每個章節各增加 1 小節說明，用以強化整份報告之整體性及連貫性，亦可加強問題及成效間之呼應性，例如可在「推動成效」新增 1 小節，內容說明方向大致為：本案創新服務的價值在於因地制宜，澎湖地區有</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>90 座島嶼，67 個漁港，是離島又是偏鄉，存在交通不便、人口老化等多項問題，南部航務中心不因地處偏遠而降低服務水準，反而更積極建構「符合離島偏鄉民眾需求」的船舶檢查服務，落實以人為本，以客為尊的「五心級」服務，真正「有省錢」(台語)~全力推動船舶檢查『快.易.通』服務！</p> <p>19. 簡報第 19 頁，建議可加強說明如下：MTNET2.0 設有線上船舶預約申請系統，重點在於「網路 e 指搞定，創造零時差服務」，解決以往民眾申請時舟車往返之辛勞，簡化流程，落實照顧鄉民。</p> <p>20. 簡報中有關「推動成效」部分，除已有量化成效，建議可再強化成效說明，如第 20 頁「到期主動通知措施」，使逾期申請檢查件數已由 108 年 125 件下降至 110 年 26 件，此可增加船舶航行安全。</p> <p>21. 為凸顯本案「可持續性」，簡報使用之相關統計圖表，除呈現 108 年至 110 年數據外，建議可設定 111、112 年之預估未來目</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>標(例如簡報第 19、20、24 頁等), 並依據目標進行更精準之表達。</p> <p>22. 申請書第 4 頁/(一)/第 1 點: 第 1 段第 3 行「從馬公本島至各漁港…(51.85 公里)。」文字, 語意不完整, 建請移至第 2 段, 俾使文義完整。</p> <p>23. 申請書第 4 頁/(一)/第 2 點: 第 1 段「依據小船檢查規定, 『船東』…」文字, 所稱「船東」一詞, 實務上偏向以大船為主, 考量本案簡報中均以「船主」予以說明, 建請「船東」一詞, 修正為「船主」, 俾應周延。</p> <p>24. 申請書第 8 頁/第 2 點: 第 3 行「…繳款管道, 我們『規劃』繳費方式…」文字, 據悉文中所稱「多元繳費」方式, 是現行已實施之措施, 建請刪除「規劃」一詞, 俾應周延。</p> <p>25. 申請書第 9 頁/第 2 點「到期前主動通知»: 係法規規定, 實務上已執行多年, 爰倒數第 3 行「…服務時, 我們『規劃』新措施…」文字, 建請刪除「規劃」一詞,</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		<p>俾應周延。</p> <p>26. 申請書第 13 頁/圖 23/時間項目：所列「節省每趟…」文字，建請修正為「節省『船主』每趟…」，俾應周延。</p> <p>27. 簡報第 13 頁所列照片似係馬公市港區，建請調整為其他小島之漁港照片，俾強化至偏鄉為民服務之溫度。</p> <p>28. 簡報第 23 頁「船舶刻劃小舉動」一詞，修正為「船號刻劃小舉動」，俾應周延。</p> <p>29. 本項服務在效益上確實有呈現出來，包括逾期申請檢查件數大幅減少、檢查的案件數及節省的費用等。惟案件數量不夠多，無法產生重大影響，未來若能推廣至各航務中心，成效會更顯著。</p> <p>30. 刻劃船號之服務，原則上每 1 艘船就 1 次，階段性完成後，除有新造或輸入，其服務之「可持續性」不足，量也不多，另潮間帶檢查須搭配地形、潮差及底質等天然條件，恐「擴散應用」範圍有限。</p> <p>31. 簡報第 5 頁，圖片說明文字建議改為「船舶檢查」。</p>

編號	受考單位名稱	優點及建議改進事項摘要
		32. 參獎申請書少部分文字描述，建議進行調整，例如基本資料之成員描述、第 9 頁文字錯誤更正(商港誤植為商口)。