

交通部航港局 109 年度提升服務品質執行計畫

109 年 2 月 4 日航秘字第 1091010156 號簽核定

壹、依據：

- 一、「政府服務躍升方案」。
- 二、「交通部提升服務品質實施計畫」。

貳、總體目標：

- 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 1 月 1 日至 12 月 31 日止。

肆、成立「提升服務品質工作推動小組」

- 一、任務：負責統籌規劃提升服務品質，適時召開會議檢討為民服務執行情形，針對缺失，隨時督導改進。

二、編組：

召集人：由主任秘書擔任。

副召集人：由秘書室主任擔任。

推動組員：本局各一級單位主管擔任。

伍、實施對象：本局各一級單位。

陸、實施要項：

- 一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。
- 二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求。
- 三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度。
- 四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用。
- 五、開放政府透明治理，優化機關管理創新。
- 六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務。

柒、實施步驟：

- 一、本項執行計畫轉知本局各單位依計畫進度確實執行，並公開於本局網站，公告周知。
- 二、辦理不定期考核，加強各單位平時服務品質之查核作業。
- 三、實施走動式管理，主動發掘缺失並隨時輔導改進。

捌、各單位具體推動作法如後附表。

玖、本計畫如有未盡事宜，得視實際需要修正或另行補充規定。

拾、策略與方法：

一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化。

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
(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的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 強化代理人制度及櫃檯人員熟稔承辦案件之能力。	持續辦理	各航務中心
	2. 辦理員工教育訓練及講習，建立服務人員優質形象。	持續辦理	人事室
	3. 訂定民眾申辦業務標準作業流程，並適時滾動檢討。	持續辦理	各業務組
(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及查詢管道，提升服務流程透明度。	1. 單一窗口清楚標示申辦案件(服務項目)流程圖、作業時程、費用、所需書表及書證。	持續辦理	各航務中心
	2. 適時經由電子網路社交平台(FB、Line等)公布本局相關活動訊息，增加網路參與。	持續辦理	各單位
	3. 公布航港規費費率表。	持續辦理	各業務組
	4. 海運承攬運送業公司繳銷許可證公告及租僱非中華民國船舶於中華民國各港口間運送客貨業務公告。	持續辦理	各航務中心
(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. 進行環境綠美化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的，且符合民眾需求的洽公場所。核心設施包括：服務櫃檯、座椅、盥洗室、哺集乳室、洽公停車、無線網路熱點服務、書報區、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、無障礙盥洗室等..)	持續辦理	各航務中心
	2. 服務項目、服務人員(姓名及代理人)識別證、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。	持續辦理	各航務中心
	3. 提供申辦書表(含範例)、宣導資料及文具等文件，並隨時補充。	持續辦理	各航務中心
	4. 設置環保垃圾回收分類桶，推動隨手做環保運動。	持續辦理	各航務中心

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
	5.落實「菸害防制法」之相關規定，提供洽公民眾安全、無菸害洽公環境。	持續辦理	各航務中心
	6.無障礙設施、輔具及各服務對象需求等規劃及設施完善，符合使用者需求，包含銀髮族、外籍人士、新住民等。	持續辦理	各航務中心
	7.櫃檯服務人員秉持「民眾至上」的服務熱忱，展現本局服務理念。(於洽公場所主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導至正確櫃台)。	持續辦理	各航務中心
	8.實施電話禮貌測試。	持續辦理	秘書室
(四)因應業務屬性、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.辦理標竿學習，參訪績優機關，提升行政效能。	持續辦理	各單位
	2.辦理交通部航港局年度訓練進修計畫及各項專業訓練與講習，提升同仁領導能力、專業核心能力、一般行政管理能力等。	持續辦理	人事室 各航務中心
	3.辦理航港業務座談會，針對航商或相關公、工會需求及港埠業務特性，擬定服務策略。	持續辦理	各業務組

二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
(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.於開放參觀燈塔提供 QR-Code 影音導覽服務。	持續辦理	航安組
	2.適時發布活動訊息，並發布新聞稿、電子媒體、網站、LED 跑馬燈等宣導各項施政措施。	持續辦理	各單位
	3.委託民間辦理公共服務，節省本局人力。	持續辦理	秘書室 港務組 各航務中心
(二)善用各類意見調查工具與機制，蒐集	1.於網站設置「首長信箱」供民眾建言或陳情。	持續辦理	秘書室

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	2. 重視民眾興革建議及陳情案件，確實依據有關規定列管追蹤。	持續辦理	秘書室
(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以有檢討改善既有措施。	1. 建立人民陳情案件處理機制，訂定本局「處理人民陳情案件作業要點」，必要時檢討修正。	持續辦理	秘書室
	2. 民眾抱怨案件、院首長信箱、陳情案件及電子民意信箱等由專人收文管制處理。	持續辦理	秘書室
	3. 人民陳情案件結案時，隨函檢附滿意度調查填寫網址，供陳情人上網登打，以探求民意，積極檢討改進。	持續辦理	秘書室
	4. 設置廉政(檢舉)電話、傳真及專用信箱，專人接聽及受理協助處理相關民眾抱怨案件。	持續辦理	政風室
(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 規劃建置多元化電子參與管道。	持續辦理	資訊室 秘書室
	2. 建置網路報名機制，方便民眾參與本局相關訓練。	持續辦理	資訊室 各單位
	3. 民眾申訴案件，建立網路問卷調查回覆機制，確保辦理情形使民眾滿意。	持續辦理	資訊室 秘書室
	4. 海運產業論壇成果公開及建言。	持續辦理	航務組

三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利度

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
(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. 船舶進出港簽證作業及相關航運業登記事項，提供航商櫃檯、線上作業之服務。	持續辦理	企劃組 (MTNet) 各航務中心
	2. 航政監理、海事簽證及檢丈業務申請臨櫃受理，隨到隨辦，縮短民眾洽辦時間。	持續辦理	各航務中心

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
	3. 單一窗口清楚標示申辦案件(服務項目)流程圖、作業時程、費用、所需書表及書證；並公告於本局全球資訊網。	持續辦理	各業務組 各航務中心
	4. 航政規費於櫃檯繳納，提供由申辦收件繳費至領證之一元化服務。	持續辦理	各航務中心
	5. 有效提升港埠各項業務資訊系統化、強化資源共享落實知識管理，減少民眾申辦案件應附文件查驗。	持續辦理	各業務組
	6. 減除申辦案件需檢附之書表謄本，開發民眾線上申辦作業。	持續辦理	各業務組
(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. 精進提供檢索服務功能。	持續辦理	資訊室
	2. 持續充實網頁內容，以利民眾查詢及下載使用，提高線上申辦使用率。	持續辦理	資訊室 各單位
	3. 不涉機密資料盡量另以 Open Data 方式提供。	持續辦理	資訊室 各單位
	4. 於局官網建置航班動態資訊網頁(俟 MTNet2.0 上線，經確認航班相關功能穩定後，恢復辦理)。	持續辦理	企劃組 航務組 資訊室
(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. 強化 MTNet 航港單一窗口資訊平臺，持續提供跨機關整合服務。	持續辦理	企劃組
	2. 積極進行資通安全查核。	持續辦理	資訊室
	3. 規劃商港服務費網路轉帳功能。	持續辦理	港務組
(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. 建立新聞聯繫標準作業流程，訂定「新聞發佈暨聯繫作業要點」，必要時檢討修正。	持續辦理	秘書室
	2. 責成專人主動廣泛蒐集報章雜誌之輿情報導，逐日彙陳首長核閱。	持續辦理	秘書室

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
	3. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業模式，且依據 SOP 即時處理回應。針對重大輿情發生或不實報導，適時請相關單位研處或發布澄清新聞稿。	持續辦理	秘書室 各單位

四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
(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. 持續改善中、英、兒童及行動網頁服務內容，符合國家通訊傳播委員會無障礙網頁開發規範 2.0 版 AA 標章。	持續辦理	資訊室 各單位
	2. 規劃商港服務費收費系統網站建置無障礙網頁。	持續辦理	港務組
	3. 無障礙設施規劃完善，符合使用者需求。	持續辦理	各航務中心
(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。	1. 於網路上提供固定客運航線航班公開資訊，提供民眾查詢，俾民眾即時掌握船班資訊。	持續辦理	航務組 各航務中心
	2. 「船員專業訓練報名平臺」提供船員線上報名各項專業訓練課程、查詢報名進度。	持續辦理	船員組
	3. 船員電子化服務功能提升。	持續辦理	船員組
	4. 建立航政規費多元繳納管道	持續辦理	企劃組 各航務中心
(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. 航商業者透過 MTNet(航港單一窗口服務平臺)介面進入申辦網頁，提供線上申辦介面及相關訊息服務。	持續辦理	企劃組
	2. 規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	持續辦理	各業務組

五、開放政府透明治理，優化機關管理創新

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
(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.於本局網站掛置各項服務標準作業程序，並確保網站內容正確性及有效連結，持續充實網頁內容，以利民眾查詢及下載使用，提高線上申辦使用率。	持續辦理	資訊室 各業務組
	2.提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)，並以Email、電話或簡訊方式主動告知。	持續辦理	各業務組
	3.臨櫃服務場所公開標示案件處理標準作業流程及承辦人姓名、單位、電話、代理人等資料。	持續辦理	各航務中心
	4.業者以線上申請各項作業，經審核後，系統自動以E-mail通知，申辦業者可即時掌握申辦情形。	持續辦理	企劃組 (MTNet) 各航務中心
	5.提供臨櫃受理案件收件確認訊息，案件辦結後主動通知申請人。	持續辦理	各航務中心
(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.於本局網站建置「業務問與答」，提供民眾查詢行政作業相關疑難問題。	持續辦理	各單位
	2.蒐集業者及民眾需求或意見，轉換或規劃成為服務政策或措施。	持續辦理	各單位
	3.辦理航港業務座談會、研討會，廣邀各界共同參與，共同規劃服務措施。	持續辦理	各業務組
	4.每年辦理顧客滿意度調查1次，分析調查結果，確實改善缺失。	持續辦理	企劃組
	5.辦理廉政民意問卷調查，作為施政參考。	持續辦理	政風室
	6.就業者所提不滿意原因暨相關建議事項，檢討分析並研提因應措施。	持續辦理	各業務組
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審	1.宣導航商申辦使用MTNet，航商單一窗口服務平臺，減少紙張用量及相關資料查驗時間。	持續辦理	企劃組

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	2. 檢討減少申辦人(業者)檢附之各類紙本書表、證件。	持續辦理	各業務組
	3. 辦理內部稽核作業並訂定計畫據以執行，督導作業程序及內容；運用多元管道蒐集機關成員意見，簡化內部作業提升行政效率。	持續辦理	秘書室 各業務組

六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
(一) 主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。	1. 蒐集媒體報導，瞭解輿情反應，檢討分析改進。	持續辦理	秘書室
	2. 不定期舉辦航港業務座談會及實地拜訪航商業者，聽取建議。	持續辦理	各業務組及各航務中心
	3. 掌握貨運動向及經濟效益，精進關港貿統計資料及開放運用。	持續辦理	企劃組
(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. 簡化航港作業流程，網頁提供整合性服務，包含業務申辦資訊、作業流程、表單下載、相關法規、常見問答 QA 等。	持續辦理	各業務組
	2. 統籌建置船舶檢查資料庫，並研議檢丈人員是否增加如平板電腦等行動設備。	持續辦理	船舶組
	3. 持續檢討法規鬆綁、科技運用及簡化流程，擴大航政法規及措施運作彈性。	持續辦理	各業務組
(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. 透過航商公會團體作為航港政令宣導或相關措施之宣導。	持續辦理	各業務組
	2. 積極參與國際海運組織活動。	持續辦理	企劃組
	3. 盤點跨部會及地方資源，跨機關合作，改善航政服務不足之問題。	持續辦理	各業務組
	4. 配合地方政府舉辦活動，與地方機關結合，資源分享，關心地方事。	持續辦理	各航務中心

推 動 作 法	執 行 內 容	完成期限	執行單位
(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. 簡化公文系統流程，提高行政效率。	持續辦理	秘書室
	2. 提高申辦案件採用電子謄本認證比例。	持續辦理	各業務組
	3. 持續評估重要專案投入及產出效益，檢討精進相關作為，以期海運永續發展。	持續辦理	各業務組