

內政部警政署臺中港務警察總隊 107 年度 提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函訂第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 二、內政部 107 年 1 月 23 日台內秘字第 1070402658 號函頒「內政部 107 年度提升服務品質評獎實施計畫」。
- 三、內政部警政署 107 年 3 月 1 日警署秘字第 1070062631 號函頒「警察機關 107 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標：

本總隊機關屬性雖與一般行政警察不同，惟維護轄內治安任務之警政目標均相同，為迅速回應民眾日愈升高的服務期待，衡酌本總隊使命與任務，並訂定明確策略績效目標及計畫方案，積極推動各單位在既有優質的施政基礎上，本著「以客為尊」、「全員參與」及「持續改善」的服務理念，強調公平、參與及開放的全方位服務精神，提供民眾安心、安全、安康且免於恐懼的生活環境及溫暖貼心的扶助，全面躍升與精進整體服務效能，最終達到：

- 一、發揮專業、便民、高效的公共服務作為與形象，建構讓民眾免於恐懼、免於怨尤的安全與優質生活環境，提升民眾對警政業務的整體施政滿意度，贏得民眾的尊重與信任。
- 二、透過完善的資訊科技，促使各項施政資訊透明化，確保民眾知的權利與資訊使用權，並提供友善、無障礙的警政網路線上服務環境，促成民眾與政府間的互動及參與政府的各項服務。
- 三、運用多面向的整合性服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升跨機關及跨領域服務效能。

參、執行對象：

本總隊各科、室、中心、隊及中隊。

肆、執行期程：

自民國 107 年 1 月起至民國 107 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

針對附件 1 各評核指標之評核重點提出具體作法、完成期限及承辦單位。

陸、執行步驟：

- 一、成立本總隊 107 年度提升服務品質推動小組，由總隊長擔任召集人、副總隊長擔任副召集人、各業務單位主管擔任委員、秘書室主任擔任執行秘書，並由秘書室負責本計畫之規劃、推動及追蹤管制等全般業務(如附件 2)。
- 二、進行組織診斷：於擬訂執行計畫前，各單位依據內政部警政署函頒「警察機關 107 年度提升服務品質實施計畫」「肆、實施步驟」之評核構面及具體做法，並參酌本總隊轄區狀況與特殊屬性，進行組織與功能診斷，先期發掘應改進之問題與項目，以為規劃改善之依據(檢核表詳如附件 3)。
- 三、建立提案改善制度(計畫)：鼓勵各單位檢視現行勤業務現況，立足本業，研擬可產生具體效益之改善措施，並即予行政獎勵，落實於實務運作中。
- 四、擬訂實施計畫：依據內政部警政署函頒「警察機關 107 年度提升服務品質實施計畫」規定，參酌第二項診斷結果、改善提案、民意調查結果、輿情反映及民眾經常陳情之事項等資料，並召集辦理提升服務品質業務相關人員參與座談研討後，研訂執行計畫。
- 五、本執行計畫於 107 年 3 月 31 日前，報內政部警政署核定後執行，

並公布於本總隊內部知識網及服務場所。

六、實施提升服務品質教育訓練：定期或不定期邀請提升服務品質領域之專家，針對同仁進行提升整體服務品質教育訓練，就提升服務品質應辦事項、推動步驟及未來策進，進行說明與研討；於推動本案時，得邀請內政部警政署派員輔導。

七、本總隊各單位應依據本執行計畫積極辦理，並適時調整各項服務政策，廣納各方意見，傾聽港區從業人員心聲，了解其期望與需求，納入年度預定推動之重點或階段性工作，確實執行，俾以加強提升服務品質，擴大為民服務領域。

八、各督導人員至各受考核單位之服務現場，實地了解各單位為民服務工作執行情形，各受考單位應提供具體作法或成效資料，以備查考。

九、定期管制考核：針對提升服務品質應辦事項，於每月聯合勤教或總隊會報，檢視是否符合辦理進度，針對落後項目，研擬改善措施；並因應各項勤業務需求，滾動式增加提升服務品質內容。

柒、考核獎懲

一、秘書室將對各單位具體作法推動情形，實施不定期查核測試，並針對缺失隨時輔導改進。

二、公布或函發本執行計畫之查核結果及改進要求。

三、針對本執行計畫不定期查核測試結果，依「警察人員獎懲標準」辦理獎懲。

附件一

一、個別評核構面-基礎服務(200 分)

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定情形	配合政府政策，簡化檢查作業流程，推行警政便民措施，提供民眾全方位服務	持續辦理	秘書室 行政科 國際科
		臺中港警總隊行政資訊及檔案申請閱覽程序流程圖	持續辦理	秘書室 行政科
		民眾解除警示帳戶申請作業流程	持續辦理	刑事 警察隊 國際科
		交通事故初步分析研判表申請流程	持續辦理	行政科
		研提交通事故處理流程、交通事故鑑定處理流程更貼近民眾需要。	持續辦理	行政科
		取締違法釣魚的流程及宣導防制作為。	持續辦理	行政科
		危險品車輛通行申辦流程	持續辦理	行政科
		提供明確且便民的檔案管理規範與作業流程圖建置。	持續辦理	秘書室 (檔案)
		於本總隊外部網站主動公開各項服務標準作業程序及各單位承辦業務種類資訊。	持續辦理	勤務指揮中心 (資訊)
		通行證業務相關申辦流程與作業程序，同步於本總隊網站中架設英文版。	持續辦理	國際科
	服務及時性	各外勤單位受理民眾報案時，不分本轄或他轄之案件，均需受理，採單一窗口申辦全功能服務。	持續辦理	勤指中心 各外勤 (中)隊
		使用報案 e 化平台電腦作業系統，以縮短申辦案件之等候時間及迅速處理一般刑案報案，防杜匿報刑案情事	持續辦理	勤指中心 各外勤 (中)隊
		強化 110 報案到場速度	107 年 4 月	勤指中心 各外勤 (中)隊
		建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾了解案件處理流程及最新進度。	107 年 4 月	行政科 秘書室

		各外勤(中)隊清楚標示申辦臨時通行證案件流程圖、作業時程、費用、所需書表及書證，並公告於本總隊網站。	107 年 4 月	國際科
		建立友軍、廠商等聯繫電話，公私協力，迅速、有效縮短服務民眾時間	107 年 4 月	行政科 秘書室
		縮短警察刑事紀錄證明、交通事故證明核發時間	107 年 4 月	刑警隊 國際科
	服務人員專業度	提供業務「Q&A」15 題做測試參考	107 年 4 月	各內、外 勤單位
		服務人員回應問題正確率達 90% 以上。除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾	107 年 4 月	各內、外 勤單位
		加強 e 化報案練習，俾縮短民眾報案時間。	107 年 4 月	各內、外 勤單位
		蒐集民眾對服務需求，辦理專業講習及訓練課程	107 年 4 月	各內、外 勤單位
		「回應品質」涉及服務人員所具備的專業知識(含法令)、對於處理流程及要件的熟悉程度	107 年 4 月	各內、外 勤單位
		視業務與服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。	107 年 4 月	各內、外 勤單位
		各外勤(中)隊駐地及管制站，向為人車通行檢查或民眾經常求助之處所，為兼顧服務外籍人士，設計中、英文對照卡片，供外籍人士使用；另於駐地備有座椅、飲水機及申請各類進出港通行證作業流程宣導資料。	107 年 4 月	國際科 各外勤 (中)隊
		1.不定期實施港安偵測。 2.辦理港安、反恐演習，陳抗演練	107 年 4 月	督訓科 保防科 行政科
	其他服務作法	提供「一次告知」服務，將完整資訊告知詢問民眾，避免民眾來回補件情形	107 年 4 月	各內、外 勤單位
		交通安全及法令宣導、交通事故資料申請等資訊，於本總隊網站對民眾公告。製作受理尋獲失蹤人口筆錄範本登載於內部知識網供員警下載運用，以縮短民眾等候時間。	107 年 4 月	行政科

服務友善	服務設施合宜程度	警政資訊即時宣導看板，配發平板電腦在各(中)隊值勤臺，聯結警政署宣導警政服務app，宣導本總隊警政資訊，如：好人好事、通緝犯照片、交通安全宣導、春安護鈔服務、交通法令、犯罪預防宣導等。	持續辦理	勤務指揮中心(資訊)
		總隊部設有服務櫃臺、會客室(即檔案閱覽室)、哺乳室、盥洗室、飲水機、血壓計、無障礙設施(斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室、導盲磚等)等設施一應俱全，並定時檢視維護。	107年4月	後勤科 秘書室(事務) 人事室
		特殊服務設施(上述設施以外提供民眾使用者)重視性別平等環境及國際友善環境之營造，以提供不同客群適切的服務。	107年4月	後勤科 秘書室
		刑事警察隊、各外勤(中)隊值勤臺，為受理民眾報案、事故處理及危難救助等，備有值班臺、書寫座椅、影印機、申辦書表和填寫範例，並提供老花眼鏡、紙筆等文具及茶水服務。	107年4月	刑事 警察隊 各外勤(中)隊
		邀集民眾共同參與服務設施設計，共創機關與民眾合作契機	107年4月	後勤科 秘書室
		提升外籍人士蒞港觀光服務品質及提供相關外語版法令宣導，以各外勤(中)隊駐地與管制站、旅客服務中心及大型郵輪停泊地為重點，發放文宣品。	持續辦理	國際科
		為美化洽公環境並落實節能減碳，成立「清淨家園全民運動環境清潔暨節能減碳督導評核小組」，並於每季至各外勤(中)隊辦理評比，親力親為並督促所屬齊力提升民眾洽公整體觀感。	107年4月	秘書室(事務)
		針對本總隊現有與民眾服務相關之硬體設施，提出再提升、更新之可能或作法，或提出應立即施作、必要之新設硬體設施。	107年4月	後勤科
	網站使用便利性	本總隊大廳設收發窗口，並設置各單位樓層配置表，便利民眾前來本總隊辦理文件，亦設有閱覽室、影印機、傳真機隨時為民眾服務及電話聯繫，以利民眾洽公。	107年4月	秘書室(收發)
		網站介面呈現響應式設計，網頁內容隨不同裝置，自動調整畫面呈現，不須透過縮放方式瀏覽網頁。	107年4月	勤務指揮中心(資訊)
		首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務	107年4月	勤務指揮中心(資訊)

		積極維護網站資訊，資訊內容無明顯錯誤及過期資訊，以確保公佈資訊的正確性	107 年 4 月	勤務指揮中心 (資訊)
		資訊連結標題應與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結	107 年 4 月	勤務指揮中心 (資訊)
		建立本總隊提供服務項目分類檢索，經由該檢索可快速連結網頁。	107 年 4 月	勤務指揮中心 (資訊)
		在本總隊網站首頁明顯處放置電子化政府入口網站各相關機關網站連結圖示及檢索功能，確實達到服務便捷度。	107 年 4 月	勤務指揮中心 (資訊)
		提供網站檢索說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時之建議；若資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果能否依相似程度、時間、主題等方式排列。	107 年 4 月	勤務指揮中心 (資訊)
	服務行為的 友善性	提升服務人員禮貌態度之作法： (1)表揚受理民眾服務態度獎勵員警。 (2)主動表揚好人好事績優人員。 (3)透過各式集會場合宣導或訓練。	107 年 4 月	督訓科 各外勤 (中) 隊
		持續宣導並執行為民服務態度注意事項： (1)態度親切誠懇。 (2)內容：「解說詳細」、「耐心回答」。 (3)設身處地以洽公民眾為出發點。 (4)注意服裝儀容。 (5)人民至上，擺脫官僚習氣。 (6)民眾素質提升，自我要求精進。	107 年 4 月	督訓科 各外勤 (中)隊
	服務資訊透 明度	各類民眾申辦案件簡化表單及流程公告於本總隊網站，提供各類申請表格，節省民眾往返領取表格時間。	107 年 4 月	各業務 單位 勤務指 揮中心
		主動公開服務資訊，提供承辦單位及電話，且於服務場所及機關網站公布標準處理流程	107 年 4 月	各業務 單位
		主動告知申請人處理程序、辦理時限	107 年 4 月	各業務 單位
		提供案件多元查詢管道：現場、電話、網路等查詢方式，並應注意查詢回應處理時效	107 年 4 月	各業務 單位
		處理案件超過標準作業時間主動告知申請人	107 年 4 月	勤務指 揮中心
		服務措施資訊周知度：公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品	107 年 4 月	行政科

	於本總隊網站設置電子表單下載介面，供民眾下載各類表單。	107 年 4 月	各業務 單位
	機關主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊： (1)依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站比例達 100%以上，並於網站（頁）設置「主動公開資訊」專區。 (2)相關公開資料內容應回溯至民國 96 年。 (3)機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之形式呈現，供民眾查閱及理解。 (4)機關對外提供之文件如為可編輯者，應包括 ODF 格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 (5)機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。	107 年 4 月	勤務指 揮中心 (資訊)
	透過網路及其他管道(如應用 App、二維條碼、QR Code 等)開放民眾查詢。	107 年 4 月	勤務指 揮中心 (資訊)
	提供受理案件收件確認訊息，案件辦結後主動通知申請人。	107 年 4 月	行政科 秘書室 勤務指 揮中心 各外勤 (中)隊
	於本總隊網站主動公開各項服務標準作業程序及各單位承辦業務種類資訊，並建立申辦或申請案件公開查詢機制，提供民眾了解案件處理流程及最新進度。	107 年 4 月	勤務指 揮中心 (資訊) 行政科 秘書室
	通行證業務相關申辦流程與作業程序，同步於本總隊網站中架設英文版。	持續 辦理	國際科
	本總隊網站中包含「申辦臨行通行證流程及相關說明」，以及「利用申辦通行證系統之時機」等資訊。	107 年 4 月	國際科
	各外勤(中)隊清楚標示申辦臨時通行證案件流程圖、作業時程、費用、所需書表及書證，並公告於本總隊網站。	107 年 4 月	國際科
	提供民眾投書總隊長信箱、檢舉不法信箱、檔案調閱流程之相關查詢管道。	持續 辦理	秘書室 勤務指 揮中心
	提供民眾申辦交通事故相關資料查詢窗口、固定桿測速照相設置地點及限速一覽表。	107 年 4 月	行政科

		於本總隊網站設置「刑事局預防犯罪專區」，並執行防詐騙等防範犯罪宣導。	持續辦理	刑事警察隊
		交通事故處理進度主動通知。	107 年 4 月	各中隊
		各業務單位應詳列聯繫窗口電話、電子信箱及對外服務核心事項，而外勤單位除亦詳列聯繫窗口電話、電子信箱外，更應說明管轄區域；另設置網站無障礙空間、Rss(簡易資訊聚合)。	107 年 4 月	人事室 勤務指揮中心(資訊)
		提供交通事故當事人申請相關資料。	持續辦理	行政科
		本總隊網站中包含「申辦臨行通行證流程及相關說明」，以及「利用申辦通行證系統之時機」等資訊。	持續辦理	國際科 勤務指揮中心(資訊)
		提供民眾投書總隊長信箱、檢舉不法信箱、檔案調閱流程之相關查詢管道。	持續辦理	秘書室 勤務指揮中心(資訊)
		提供民眾申辦交通事故相關資料查詢窗口、固定桿測速照相設置地點及限速一覽表。	持續辦理	行政科
		提供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	行政科 秘書室 勤務指揮中心 各外勤(中)隊
		設置網路報案信箱、總隊長信箱、檢舉不法信箱及意見調查信箱，以提供民眾能方便上網報案、申訴、意見反應，除以最速件辦理回覆，並有紀錄可稽。	持續辦理	勤務指揮中心 秘書室
		受理報案主動告知相關權益，全程錄音錄影，確保民眾權益。	持續辦理	各內、外勤單位
		慰問被害人，主動告知偵辦進度	持續辦理	各內、外勤單位
	其他服務作法	未破刑案主動關懷慰問。	107 年 4 月	勤務指揮中心
		以 QR-Code 方式，以各語文版本供外籍遊客掃描使用，取得轄區觀光與法令宣導相關資訊。	107 年 4 月	國際科

		強化因宣導活動而提升民眾施政認知與回應之具體績效資料，例如接受服務人數之成長、申辦臨時通行證案件數、刑事案件發生數下降、破獲數提升、交通事故死亡人數下降等數據予以說明。	107 年 4 月	行政科 國際科 刑事 警察隊 秘書室
--	--	--	--------------	--------------------------------

二、個別評核構面-服務遞送(300 分)

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務便捷	建置單一窗口整合服務	指揮中心、刑事警察隊及各外勤(中)隊受理民眾報案時，應隨到隨辦推動「全功能櫃檯」，以提升服務品質與效率。	107 年 4 月	各外勤(中)隊 刑事警察隊 勤務指揮中心
		110 報案單一窗口，一處申報，全國跨區服務	107 年 4 月	勤指中心 各外勤(中)隊
		建置全功能化單一窗口，提供民眾多元受理方式與整合服務情形，亦即「一處收件、全程服務」	107 年 4 月	勤指中心 各外勤(中)隊
		與臺中港務分公司合作，設置單一窗口服務管道，針對危險品車輛管制，安全護送	107 年 4 月	勤指中心 各外勤(中)隊
	減除申辦案件需檢附之書表謄本	1. 道路交通事故資料相關申請表格電子檔及連結刊載於本總隊全球知識網及總隊長臉書專頁中，供民眾先行下載填寫、列印(或逕寄承辦人電子信箱)；於到達本總隊取件核對身分無誤後，即交付申請資料，縮短民眾等待時間及簡化紙本申請書。 2. 使用戶役政或公路電子系統等跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率。 3. 執行簡化措施，減少民眾申辦案件時應檢附的文件種類，以提升申辦便利性績效。 4. 每月統計使用電子閘門使用件數，例如使用戶役政系統，以及審核 MTNet 申辦通行證系統之件數。	107 年 4 月	國際科 各外勤(中)隊 行政科 國際科
	開發線上申辦或跨平臺通用服務	線上服務包括提供民眾申請書表下載、服務申辦等	107 年 4 月	行政科 國際科 資訊室
		提供線上服務之項目數及民眾使用情形；並提出線上服務項目占總數服務項目總數比例	107 年 4 月	行政科 國際科 資訊室

		透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形	107 年 4 月	行政科 國際科 資訊室 刑事警察 隊
		經由網站計數器定期統計本總隊網站使用人數，並檢討民眾使用線上服務案件成長率。	107 年 4 月	勤務指揮 中心
		本年度民眾使用線上服務案件數與去年度相比較。	107 年 4 月	勤務指揮 中心
		於本總隊網站設置交通違規檢舉專區，以便民眾上網檢舉本轄交通違規案件，並由專人管制交辦。	107 年 4 月	行政科
		提供港區通行證申辦平臺（臨櫃及網路申辦超連結），並簡化其申辦流程，使服務更趨便捷，時間更為縮短，並辦理申辦通行證案件時效統計分析。	107 年 4 月	國際科 各外勤 (中)隊
	其他服務作 法	建立總隊臉書專頁留言回復機制，迅速回應民眾留言。	107 年 4 月	勤務指揮 中心(資 訊) 各業務 單位
服務 可近性	在地化服務	1.因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2.各中隊就本總隊的施政績效、服務項目、服務措施、線上服務內容、犯罪預防等宣導港區廠商業者周知，每半年至少舉辦1次。 3.得以自行辦理方式執行或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。 4.製作犯罪預防、反詐騙、交通安全等為民服務宣導資料宣導民眾周知。 5.國際郵輪全方位服務： (1) 郵輪開導。 (2) 設置專屬外籍人士服務櫃，協助外籍旅客解決問題。 (3) 規劃遊覽車及計程車行進動線及停放位置。 6.協調中市公車接駁減少人車衝突。	107 年 4 月	行政科 各外勤 (中)隊
		針對轄內郵局、銀行、加油站及超商實施「防範犯罪環境評估檢測」，從空間設	107 年 4 月	刑事 警察隊

		計、環境改變著手，強化自我防護功能、並提供護鈔服務及舉行防搶演練，一次到位服務。		
	專人全程服務	各(中)隊值勤臺 24 小時值班一處報案專人全程服務；於值班受理護鈔、交通事故處理、危難救助…等為民服務工作時，指派備勤同仁專人全程服務。	107 年 4 月	各外勤(中)隊
		申請「交通事故分析研判表」專人受理全程服務。	107 年 4 月	行政科
	主動服務	護鈔、問路、事故處理、危難救助提供夜歸婦孺代叫計程車及協尋失蹤人口、身分不明者暨曉家青少年返家團圓等。	107 年 4 月	行政科 督訓科 各外勤(中)隊
	其他服務作法	針對交通熱絡時段，主動派員交通疏導，使道路順暢，俾獲民眾認同	107 年 4 月	各外勤(中)隊
服務成長及優化	突破成長	1. 加強防制國際恐怖組織(人員)攻擊事件措施，藉由良善規劃、強化勤務作為，另與國安團隊友軍，共同打擊海上船隻或人員劫持事件，有效維護港口內部重點設施及港區治安。 2. 強化海上陳抗安全維護作為，整合協調友軍，擬定警戒、蒐證、勸導、驅離等戰術，以維護航道暢通和人員安全無虞。	107 年 4 月	行政科 國際科 刑事警察隊
	優質服務	臨時通行證現僅臺中港區獨有作法，提出臨時通行證與簡政便民相互結合之創新作法，樹立本總隊標竿學習的典範。	持續辦理	國際科
		提升外籍人士蒞港觀光服務品質及提供相關外語版法令宣導，以各外勤(中)隊駐地與管制站、旅客服務中心及大型郵輪停泊地為重點，發放文宣品。	107 年 4 月	國際科

三、個別評核構面-服務量能(200 分)

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
內部作業 簡化	簡化內部作業，並聚焦核心業務，創新精進服務	簡化民眾申請「道路交通事故資料」作業流程有鑑於目前民眾申請「道路交通事故資料」時，均事先電話聯絡並告知欲調取之資料，唯到達本總隊時尚須填寫相關表格及核對身分，為達縮短民眾等待時間，特提出此創新作為。 (1)做法:將相關申請表格電子檔及連結刊載於本總隊全球知識網及總隊長臉書專業中，供有需求民眾先行下載填寫、列印(或逕寄承辦人電子信箱)。 (2)承辦人收件後即可依規定預先作業並整備資料；俟約定取件時間當場核對身分無誤後，即交付申請資料，縮短民眾等待時間。	107 年 4 月	行政科
		免除本總隊業務單位報支超勤加班費影印出入登記簿。	107 年 4 月	人事室
		設置電子公佈欄，提供本總隊同仁即時資訊，節省紙本作業	107 年 4 月	各內、外勤單位
		運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序	107 年 4 月	各內、外勤單位
		執行「取締違反商港法案件減紙工作」執行成果，並提出節約用紙之累計數據，顯示推行此工作之前後年度(或各月份)比較用紙數據增減率。	107 年 4 月	行政科
		受理報案遺失物品依「受理遺失物報案作業程序」，登錄於 e 化平臺，應製作「受理案件登記表」交予民眾，登記表上已有建議事項所稱「遺失物收據」之功能	107 年 4 月	各內、外勤單位
		透過問卷調查聽取建言，持續檢討改善服務措施，精進服務能力。	107 年 4 月	各單位
		強化服務認知，利用聯合勤教或其他集會時間，內部宣導全體同仁持續加強辦理各項服務措施工作。	107 年 4 月	各單位
		每年定期由本總隊各業務單位提報，並審議提升為民服務品質創新作為。	107 年 4 月	秘書室

		由秘書室聘請教官進行授課，利用學科講習深化服務創新精進教育方案。	持續 辦理	秘書室
服務精進機制	組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進	訂定本總隊「新聞稿撰寫作業要點」及「經營臉書粉絲專頁實施作業要點」，將本總隊破獲案件、好人好事事蹟、政令宣導、資訊或活動發布新聞稿於媒體，並上傳臉書及官網廣為宣傳。	持續 辦理	各單位

四、個別評核構面-服務評價(200 分)

評核項目	評核重點	具體作法	完成期限	承辦單位
服務滿意情形	定期進行滿意度調查	勤務指揮中心針對各外勤(中)隊受理民眾報案後，以電話查訪受理及服務滿意度調查。	107 年每月	勤務指揮中心
		本總隊內部員工問卷調查工作執行成果。	持續辦理	勤務指揮中心(資訊)
		於內部知識網建置內部同仁滿意度意見調查。	107 年 4 月	勤務指揮中心秘書室
		完成今年度與去年度為民服務問卷調查服務滿意度比較。	107 年 4 月	秘書室勤務指揮中心
		本年度民眾使用網站服務滿意度意見調查	107 年 4 月	勤務指揮中心
		每月定期進行受理民眾報案滿意度調查、員警電話禮貌意見調查、業務「Q&A」測試，並裝訂成冊。	107 年每月	勤務指揮中心督訓科
		每年定期調查為民服務之滿意度問卷，並提出分析報告，藉以改善服務措施及提升執行績效，並將民眾問卷建議事項，請業管單位列管並提出因應作為，俾利迅速回應民眾反映。	107 年 4 月	秘書室(公關)
		針對各外勤(中)隊受理民眾報案滿意度、為民服務問卷意見調查服務滿意度進行比較分析。	107 年 4 月	勤務指揮中心秘書室(公關)
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	透過平板設計問卷調查供洽公民眾使用。	107 年 4 月	勤務指揮中心(資訊)
		提供線上為民服務意見調查，統計線上服務滿意度，發揮電子參與程度及回應機制。	107 年 4 月	秘書室(公關)

意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情積極回應	設置總隊長信箱、Facebook 臉書、檢舉不法信箱，提供民眾有關興革、建言、查詢及投訴等反映管道，對民眾所提供之建言，能儘速列管分案，並具體回復；若有建設性，能虛心接受，積極作為改進方針，民眾意見與陳情案件並加以追蹤管制。	107 年 4 月	秘書室 (研考) 勤務指揮 中心
		成立「臺中港務警察總隊總隊長室」Facebook 粉絲團，將本總隊相關政令宣導資訊或活動上傳，且即時轉貼、連結警政署、內政部及行政院等上級機關公告新訊，並提供民眾意見發表平臺。	107 年 4 月	勤務指揮 中心 (資訊)
		訂定新聞輿情處理機制或相關程序，以及時回應民眾意見，藉以檢討、改進。	107 年 4 月	秘書室 (公關)
		針對民眾投訴、受理報案之調查處理及複查。	持續 辦理	督訓科 秘書室 勤務指揮 中心

五、整體評核構面-開放創新(100 分)

評核重點	具體作法
開放參與	設置總隊長信箱、FB 臉書、檢舉不法信箱，提供民眾有關興革、建言、查詢及投訴等反映管道，對民眾所提供之建言，能儘速列管分案，並具體回復；若有建設性，能虛心接受，積極作為改進方針，民眾意見與陳情案件並加以追蹤管制。
創新性	1. 簡化民眾申請「道路交通事故資料」作業流程 有鑑於目前民眾申請「道路交通事故資料」時，均事先電話聯絡並告知欲調取之資料，唯到達本總隊時尚須填寫相關表格及核對身分，為達縮短民眾等待時間，特提出此創新作為。 (1)做法:將相關申請表格電子檔及連結刊載於本總隊全球知識網及總隊長臉書專業中，供有需求民眾先行下載填寫、列印(或逕寄承辦人電子信箱)。 (2)承辦人收件後即可依規定預先作業並整備資料；俟約定取件時間當場核對身分無誤後，即交付申請資料，縮短民眾等待時間。 2. 成立臺中港務警察總隊總隊長室臉書(Facebook)粉絲專頁 為強化政府資訊宣導效能，及提供民眾便利洽公與意見溝通交流管道，特提出此創新作為。 (1)運用有善網路服務資源，將本總隊各業務單位相關政令宣導資訊或活動(圖、文、影音短片)上傳，利用社群網路平台，讓更多網路使用者及民眾能觀看與分享。 (2)即時轉貼、連結警政署、內政部及行政院等上級政府部門公告新訊，確保資訊公開、內容正確且豐富之目標。 (3)提供民眾意見發表平台，俾利即時發掘即時反應。 (4)設置臉書粉絲專頁管理人，定時監看粉絲專頁民眾留言版，倘有事涉本總隊敏感事務或問題，除依循本總隊主官(管)及業務報告系統逐級層報外:並同步轉報秘書室分派業管單位處置，於處理方式、情形及結果奉准後，統由勤務指揮中心(資訊)刊覆臉書以維本總隊總隊長室臉書專業、親切及高效率服務。

附件二

內政部警政署臺中港務警察總隊 107 年度提升服務品質推動小組編組表				
職稱	現職	姓名	職掌	備考
召集人	總隊長	楊鴻正	綜理本案全般事宜。	
副召集人	副總隊長	蔡文祥	襄理本案全般事宜。	
委員	督察長	蔡昭安	督導督訓科辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	行政科 科長	葉啟全	督導行政科辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	國際科 科長	郭元宏	督導國際科辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	後勤科 科長	林振隆	督導後勤科辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	保防科 科長	陳一朗	督導保防科辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	勤務指揮 中心主任	李鵬修	督導勤務指揮中心辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	人事室 主任	洪正晟	督導人事室辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	主計室 主任	陳珩玟	督導主計室辦理本案經費之籌算、核（撥）銷等相關事項，及督導主計室辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
委員	刑事警察 隊隊長	施俊旭	督導刑事警察隊辦理本案規劃、推動及追蹤管制等相關事項。	
執行秘書	秘書室 主任	劉千祥	督輔導本案綜合規劃【含秘書室及各（中）隊】及管制考核等事宜。	
幹事	警員	潘施芬	辦理本案規劃、推動、追蹤管制、查核測試及輔導改進等事宜。	
幹事	警務員	林原安	協辦本案本案規劃、推動、追蹤管制、查核測試及輔導改進等事宜。	

附件三、提升服務品質組織診斷檢核表

一、「個別評核構面-基礎服務」

評核項目	評核重點	辦理事項
服務一致及正確	申辦業務標準作業流程訂定情形	☐ 提供申辦業務標準作業流程訂定比率。 ☐ 持續檢討情形。
	服務及時性	☐ 重視民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 ☐ 提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。
	服務人員專業度	☐ 說明提升服務人員專業度之作法及執行成效。 ☐ 提供服務人員專業度測試結果(例如專業知識測驗或申辦案件處理測試等)。 ☐ 視業務與服務對象需求，提升服務人員相關語言能力。
	其他服務作法	☐ 除上述 3 項外，可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
服務友善	服務設施合宜程度	☐ 依業務屬性與服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民…等)，提供合宜服務設施。 ◎設施項目例舉如下：哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身心障礙專用盥洗室等)、申辦書表和填寫範例、電腦(網路)、免費無線上網、宣導資料及文具用品。 ☐ 服務設施之使用說明與必要管理。
	網站使用便利性	☐ 機關網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 ☐ 提供多元及便利的資訊檢索服務。 ☐ 確保網站內容的正確性及有效連結。
	服務行為的友善性	☐ 注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。 ☐ 提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。

評核項目	評核重點	辦理事項
	服務資訊透明度	*資訊公開： ☐ 主動公開服務相關資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 ☐ 公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供民眾查閱或運用。 ☐ 主動通知申請人案件受理及辦理情形。 ☐ 建立處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制。 *資料開放： ☐ 從民眾應用面思考，盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，並應定期檢視及更新資料。 *案件查詢管道： ☐ 提供多元查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件進度。
	其他服務作法	☐ 除上述 4 項外，可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

二、「個別評核構面-服務遞送」

評核項目	評核重點 (可採行措施例舉如下)	辦理事項
服務便捷	建置單一窗口整合服務	☐ 依受理方式，可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。
	減除申辦案件需檢附之書表謄本	☐ 運用跨機關電子查驗，取代要求民眾檢附紙本佐證資料。 ◎本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短民眾往返辦理時間或規費等數據呈現績效。
	開發線上申辦	☐ 衡酌民眾實際需要，提供線上申辦，並重視跨平臺通用性(即可支援各式載具及不同流覽程式使用)。 ◎本項得以可線上申辦業務項目數比

評核項目	評核重點 (可採行措施例舉如下)	辦理事項
		率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平臺使用比率等數據呈現績效。
	其他服務作法	☐ 除前述作法外，其他可提升服務便捷度之作法(例如，簡化案件申辦流程)。
服務可近性	在地化服務	☐ 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。
	專人全程服務	☐ 改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。
	主動服務	☐ 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。
	其他服務作法	☐ 除前述作法外，其他可提升服務可近性之作法。
評核項目	評核重點	辦理事項
服務成長及優化	突破成長	☐ 機關為完成服務遞送，於考量機關任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。
	優質服務	☐ 機關在其核心業務範疇內，於設定服目標後，運用多元策略，提出符合機關任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

三、「個別評核構面-服務量能」

評核項目	評核重點	辦理事項
內部作業簡化	簡化內部作業，並聚焦核心業務，創新精進服務	☐ 運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序。 ◎本項應說明簡化作法並提供具體數

評核項目	評核重點	辦理事項
		據，如減省的人力、物力或時間等。
服務精進機制	組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進	☐ 機關內部服務精進機制運作情形。 ☐ 創新服務提案情形及採行率。

四、「個別評核構面-服務評價」

評核項目	評核重點	辦理事項
服務滿意情形	定期進行滿意度調查	☐ 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施及內部同仁滿意度調查。 ◎應提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形。
	運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	☐ 除滿意度調查外，機關可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價。 ◎應提供執行情形及結果。
意見回應處理情形	針對民眾意見、抱怨及陳情等積極回應	☐ 說明民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形。

五、「整體評核構面-開放創新」

評核重點	辦理事項
開放參與	☐ 機關提供服務時，除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作的契機(例如，透過實體或網路管道，運用多元方法，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計)。 ◎依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。

評核重點	辦理事項
創新性	☐ 機關就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益(例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等)。 ◎依實際運用情形於個別評核構面中撰寫，本構面毋須另闢專節撰寫。