

高雄市輪船股份有限公司115年度提升服務工作計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院函頒『政府服務躍升方案』及國家發展委員會『政府服務獎評獎實施計畫』
- 二、高雄市政府提升服務實施計畫。

貳、計畫目標

本著精進創新服務精神及觀光遊客導向理念，擴大公司服務視野，展現卓越行政效能，提供全方位優質服務。

參、實施對象

本公司航務部、管理部、營業部、職安課、鼓山輪渡站、旗津輪渡站、前鎮輪渡站、中洲輪渡站及新光碼頭。

肆、計畫內容

工作要項		工作重點
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質執行計畫，具體規劃觀光遊客服務工作範圍。	訂定實施計畫，落實提昇為民服務品質工作。
	(二)建構渡輪優質候船環境。	旗津鼓山航線： 1. 持續實施旗津居民乘船專用通道，提供旗津居民更便捷搭船環境。 2. 啟用新候船室，改善人車分流乘船動線，提供更安全的乘船環境。 3. 鼓山魚市場棧貳庫旗津航線： 1. 採用上船刷電子票證或投幣的方式，讓遊客搭船不需先排隊購票後，又排隊搭船，結省遊客的等

		<p>待時間，利用電子票證還可以享有票價優惠。</p> <p>2. 利用“整個商場就是候船室”的概念，讓遊客能在候船時逛商場消費，降低候船之等待感覺。</p>
	(三) 建立導覽及服務人員專業、親切、具責任感之優質形象，主動協助民眾搭船、購票、導引服務，並提供業務諮詢。	<p>1. 加強售票諮詢櫃檯客服人員對於各航班航線熟悉度，正確回應遊客疑問。</p> <p>2. 志工團共有26位志工，其中22位隨船導覽服務志工（包含中文導覽18位、英文導覽2位、日文導覽2位）4位岸上諮詢服務志工，提供遊客搭船購票等業務諮詢服務。</p>
	(四) 加強同仁電話禮貌及服務態度。	依據本公司「電話接聽守則」不定時針對同仁電話禮貌測試，提升員工電話服務品質與服務態度。
	(五) 定期辦理服務人員在職教育訓練。	<p>1. 每季召開安全衛生委員會議，訂定與檢討相關安全衛生計畫，宣導職業安全衛生相關資訊及探討工作場域的安全、改善缺失。</p> <p>2. 115年度依規定結合工會舉辦二場安全衛生教育訓練，邀請專家、學者授課。</p>
	(六) 定期舉辦船舶安全及緊急救難演練。	每月每船施實救生滅火演練並於每年6至9月期間邀請航政機關、交通局、港務消防隊與市府消防隊蒞臨指導及配合支援船舶災害防救演練，以保持船員遇緊急狀況之危機反應力及敏銳度並將演練成果提交備查。
	(七) 改善渡輪碼頭岸接躉船與連接棧橋繫泊規劃	<p>1. 將現有渡輪碼頭原以纜繩繫泊方式，改以固定樁方式，以降低因外在因素影響所造成機車與乘客通行安全。</p> <p>2. 新建一座躉船及整建現有躉船與連接橋，提高渡輪停靠調度使用與連接棧橋之穩定度。</p>
	(八) 建立安全營運及	1. 依據「船舶安全營運與防止汙染

	防止污染管理制度，確保船舶航行、人命安全及防止船舶污染所施行之組織化及文件化系統，以提供船舶營運之安全操作體制及安全工作環境。	管理規則」，訂定船舶安全營運與防止污染管理（NSM）制度。 2. 每年至少實施船舶及岸上內部安全稽核一次，以查證其各項安全措施符合安全管理制度之要求。 3. 透過航政機關定期的稽核及評鑑，以取得該機關核發的各項證書，落實船舶航行安全。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 提供人民陳情申訴管道，除市長信箱、1999人民陳情案系統、交通局局長信箱之外，各場站提供民眾意見反映管道，即時有效之處理，降低顧客抱怨頻率。	1. 訂定民眾意見反映處理機制及管制時效。透過案件型態分析，研定改善服務措施，並於主管會報列管追蹤。 2. 於各場站設置意見反映專線，及時有效處理民眾範映意見。
	(二) 審慎迅速檢討民眾意見反應。	民眾提出的意見，將以電話或信件立即回應，並加以檢討改進。
	(三) 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	每日蒐集與公司相關新聞報導，並陳閱長官了解，如有負面報導情事，快速回報長官，並在第一時間對外澄清，以正視聽，維護公司形象。
	(四) 建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，並透過民眾意見反映，規劃成為服務政策或措施。	彙整民眾來電常見問題，已在公司官網建立 Q&A 問答集，並視各航線營業變動，進行問答集內文的修正，為民眾提供完善的線上服務。
三、便捷服務遞送過程與方式，提升民眾生活便利	(一) 設置網路預約訂票平台及規劃全功能售票櫃台服務，加強櫃台人員處理售票及業	1. 加強售票諮詢櫃檯客服人員對於各航班航線熟悉度，統整更新最新消息，並同步通報各站工作客服人員與志工，以利客服人員與志工提供旅客最正確資訊。

度	務諮詢服務。	<ol style="list-style-type: none"> 2. 設置預約購票專線，由營業部服務，以營業部為對外應對窗口，提供親切專業諮詢服務。 3. 設置遊港航班網路訂位平台，於營業時間外亦可提供乘客訂位。
	(二)反映民眾渡輪交通需求，提供安全、便捷的運輸服務。	本公司所營船舶將依客船使用期限，律定各項保養及歲修作業期程，並接受航政機關船舶檢查完成，確保船舶調度及航行安全無虞。
	(三)於各場站公告航班及業務內容，並公布於公司網站。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在官網上立即更新航線時刻、優惠活動等動態消息，並在該場站公告最新時刻班表，以提供最詳實的訊息。 2. 本公司航班及業務內容皆於場站及公司官網公告，若有相關活動或特價訊息，業皆隨時公告，並於公司 FB 粉絲團及市府 LINE 平台張貼。
	(四)假日實施燃油機車管制。	自105年2月起實施三天以上連假，管制遊客燃油機車輸運，大幅改善周遭交通衝突及空氣品質，且有效提升旗津居民交通輸運速度。
	(五)規劃快速通行措施，縮短搭船民眾等候時間。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用旗津新置第三躉船，改善上下船動線及船舶周轉率。 2. 落實於假日尖峰時段實施人車分載及燃油機車管制，以加速旗津居民交通輸運。 3. 於排隊動線中設置告示標誌告知遊客尚需候船時間。
	(六)持續推動綠能電動渡輪。	<p>為達降低空污、減噪環保永續之目標，配合交通部航港局為推動「我國內水載客船舶電動化推動發展計畫」，開放相關補助項目申請，本公司依前揭發展計畫，向航港局提出汰舊渡輪補助申請：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃汰除四艘傳統柴油機渡輪，

		<p>並新造一艘遊港渡輪，合計申請五艘渡輪補助。</p> <p>2. 配合電動化渡輪投入營運需求，同步申請設置四座渡輪充電設施，以維持渡輪快速充電及營運調度效率。</p> <p>3. 考量市區觀光發展需求，愛河太陽能電動船（愛之船）自99年投入營運迄今，船舶多已逾使用年限，整體設備老舊，為提升服務品質與營運安全，爰於本補助計畫中增列新造六艘電力推進之愛之船，以逐步汰換現行老舊太陽能船舶。</p> <p>以達渡輪與愛之船全面電動化之目標。</p>
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 利用機關提供航班變更資訊及各項業務資訊，提升服務品質。	利用市府 Line、觀光局旅遊網、臉書及 IG（本公司官方粉絲團、交通局）等，提供航班變更最新消息，以及推廣促銷活動。
	(二) 提供各航線航班資訊線上查詢。	最新消息、航班資訊即時公布於官網、FB，並於各場站加設 LED 跑馬燈即時公告營運資訊等，多元且迅速公告周知。
	(三) 規劃建置多元化電子參與管道，以提供民眾友善網路溝通環境。	已建置本公司臉書粉絲團，亦利用高雄市交通局臉書官網，立即將公司各項活動資訊上傳，供民眾了解最新資訊。
	(四) 宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。	利用渡輪電視播映系統，及場站 LED 跑馬燈、廣告牆面等，宣傳政府施政措施，爭取民眾認同與肯定。
	(五) 透過里民大會、說明會等公眾場合，針對服務對象及業務特性擬定行銷策略，宣導政府觀光政策及執行成效。	參與高雄市旅行公會舉辦旅遊同業報價會議、各社團會員代表大會及里長聯誼會議，及拜訪公民營大型企業工會、福委會等，發送文宣資料，推廣各航線業務。

五、開放政府 透明治 理，優化 機關管理 創新	(一)結合民間資源將 公司業務訊息快 速有效傳達給民 眾。	運用高雄市旅行社同業公會、觀光 協會及旅館同業公會、民間社團 等，發布本公司活動資訊，迅速傳 達給大眾。
	(二)聯合企業、社會 團體辦理或主動 參與各項公益事 務，擴散政府服 務訊息及功能。	拜訪旅行業、高雄市產業工會及各 大職業工會，推展遊港包船、高雄 輪蚵仔寮藍色公路包船業務。
	(三)配合市府、節慶 主題活動等規劃 對應行銷活動曝 光	1. 春節、228連續假、春假、母親 節、父親節、中秋節、雙十節連 續假、耶誕月等，推出主題活動 與優惠方案，並發布新聞，爭取 媒體曝光率，提高營業績效。 2. 藉由公司臉書、IG 粉絲團、交通 局、高雄市府 Line 群族、旅遊 網等多元傳播管道宣傳。
	(四)結合跨局處資 源，開拓高雄輪 船公司業務及廣 宣曝光	1. 加入高市府媒體聯絡團隊，加強 輪船公司活動宣傳曝光及市長臉 書、IG 曝光。 2. 每年受邀高市觀光局外縣市旅展 活動展攤活動，增廣輪船公司業 務及行銷公司形象。
六、掌握社經 發展趨 勢，專案 規劃前瞻 服務	(一)結合社會資源， 運用志工協助業 務推動。	依志工導覽解說能力特質，實施分 組成效良好，滿足遊港遊客不同需 求，使導覽志工獲得遊客與包船業 者極佳評價。

伍、推動及管考

一、平時查核

依據本計劃及結合本公司主管會議列管事項，列管與追蹤各項工作進度，並檢討改進為民服務工作。

二、提報年度執行成果

依本府所訂期程提送本公司年度執行成果。