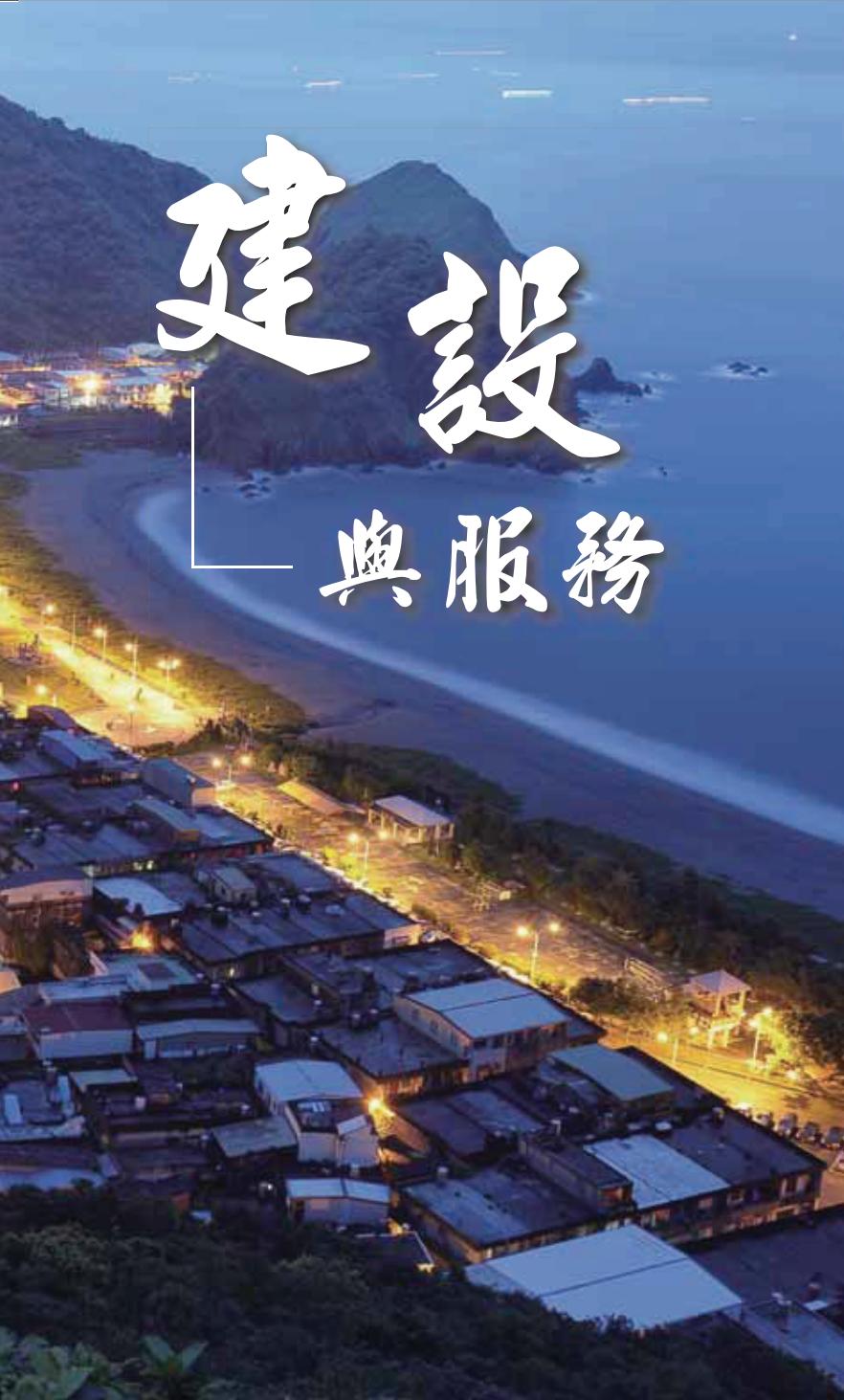




COAST GUARD ADMINISTRATION EXECUTIVE YUAN

COAST GUARD ADMINISTRATION EXECUTIVE YUAN





建設 與服務

壹、海巡建設

- 一、提升艦艇能量
- 二、興建廳舍碼頭
- 三、發展通電資訊

貳、海巡人力

- 一、活化人力資源
- 二、厚植專業職能

參、海巡服務

- 一、多元聽取民意
- 二、精進創新服務



COAST GUARD ADMINISTRATION EXECUTIVE YUAN

Chapter 1

壹

海巡 建設



一、提升艦艇能量

■ 目標

本署海洋巡防總局進行各種艦艇能量提升，以新建大型巡防救難艦艇為主要目標，執行期間自2010年至2017年，規劃新建1,000噸級以上巡防救難艦7艘，1,000噸級遠洋巡護船2艘，另汰除2艘巡防救難艦，未來本署500噸級以上之巡防救難艦與巡護船，將從16艘提升至23艘，藉由總體艦艇數量增加，提升我國海域巡防及救難能量。

■ 2010年執行狀況

(一) 各式救難艇、巡護船及巡防艦施工進度

1、2009年至2012年執行「巡防救難艇計畫」，新建100噸巡防艇7艘，所需總經費為15億1,000餘萬元，2009年6月11日購建案決標，7月22日委託監造技

術服務決標，第1艘已於2010年10月20日驗收交船，第2艘亦於2010年12月17日驗收交船，同年11月12日第3艘下水測試，預訂於2011年6月25日第4艘安放龍骨。

2、2007年至2010年執行「巡防艦汰換4年計畫」，新建2,000噸級巡防艦1艘，所需總經費為14億7,000餘萬元，已於2010年11月23日完工交船。

3、2007年至2010年執行「巡護船汰換4年計畫」，新建1,000噸級巡防艦1艘，所需總經費為10億6,000餘萬元，已於2010年11月19日完工交船。

(二) 完成1,000噸級以上「強化海巡編裝」招標規範

1、2010年至2013年執行1,000噸級巡護船2艘購建案，所需總經費為20億7,000餘萬元，2010年2月26日購建案決標，同年5月11日委託監造技術服務決標，並於2010年10月1日開工。

2、2010年至2013年執行2,000噸級巡防艦1艘購建案，所需總經費為16億8,000餘萬元，2010年2月24日購建案決標，同年6月21日委託監造技術服務決標，並於2010年9月24日開工。



▲100噸3代巡防艇航行圖

- 3、2010年至2014年執行1,000噸級巡防艦4艘購建案，所需總經費為54億3,000
餘萬元，2010年12月8日完成委託規劃設計技術服務案。
- 4、2010年至2014年執行3,000噸級巡防艦2艘購建案，所需總經費為52億1,000
餘萬元，2010年12月8日完成委託規劃設計技術服務案。

■ 未來策進作為

- (一) 本署海洋巡防總局目前艦艇數量為182艘，其中100噸級之巡防艇16艘、巡
防救難艦14艘、巡護船5艘，其餘為20、30及35噸級等小型巡防艇，分別
配置於本署海洋巡防總局各海巡隊、機動海巡隊及直屬船隊。目前機動海
巡隊及直屬船隊配置，以巡防救難艦及巡護船為主，各海巡隊以小型巡防
艇為主。
- (二) 本署海洋巡防總局將持續進行各式艦艇能量提升，並以大型巡防救難艦艇
為主力，採總體規劃方式籌建1,000噸級以上各型巡防救難艦，包括3,000
噸級、2,000噸級、1,000噸級巡防救難艦，以及1,000噸級遠洋巡護船，屆
時本署500噸級以上之艦艇數量將大幅增加，進而提升我國海域巡防及救難
能量。



▲巡護七號巡航情形



臺南艦及巡護七號成軍典禮

本署新建最大噸級2,000噸級巡防救難艦「臺南艦」（CG-126）及1,000噸級巡護船「巡護七號」，於2011年1月26日假本署高雄海巡隊碼頭舉行成軍典禮，由馬總統親臨主持，二艘設計新穎、性能卓越之艦艇，大幅提升本署維護主權及捍衛漁權能量，強化海難救助及災害應變效能。「臺南艦」及「巡護七號」為本署成立迄今，建造最大噸位的巡防救難艦及遠洋巡護船，二艘艦船採用可變螺距螺旋槳雙車推進系統，兼具靈活性、機動性與安全性，本案由國人自行設計建造，不僅提升我國造船工藝水準，同時培養國內船廠具世界競爭實力。臺南艦為多功能巡防救難艦，續航力達7,500浬，巡弋範圍達東、南沙海域；巡護七號則是遠洋巡護船，續航力達15,000浬，大幅提升我國遠洋巡護能力，有效因應新時代、新環境的海上執法需求。



臺南艦與巡護七號巡弋海疆

二、興建廳舍碼頭

■ 目標

臺灣四面環海，民眾生活與海洋環境息息相關，「海洋興國」更是國家發展願景。為因應新海權時代，本署以「前瞻性、大格局、新思維」的政策視野，就現行船艦發展規模及未來碼頭設施予以評估，分階段在北部臺北港及南部興達港，籌建多功能海巡基地之專屬碼頭，藉由指揮、勤務、訓練一體化，活絡勤務調度、提升訓練強度，精進海巡任務執行效能；同時持續針對本署老舊基層營舍及設施，逐步檢討不符勤務功能之建物，並配合「組織改造」及「全募兵制」的政策推動，以「質樸簡易」為設計原則，依據各地區環境、海岸線景觀及相關建築設計法規，辦理本署新建及改建工程。

■ 2010年執行狀況

(一) 臺北港海巡基地建設計畫

1、本署於2010年起開始推動臺北港海巡基地建設計畫，計畫預算16億1,147萬6,000元，執行期程自2010年至2015年止。



▲臺北港海巡基地工址

2、本基地位於新北市八里區之臺北港區內，建設計畫內容包含浚渫造地及本署專用碼頭、營舍新建工程等三大投資項目，未來可提供「強化海巡編裝發展方案」籌建之大型船艦、北部地區機動海巡隊等單位所屬船艦泊靠，目前規劃進駐5艘大型船艦（3,000噸級1艘、2,000噸級1艘、1,000噸級2艘及500噸級1艘），另基地內亦可提供船艦後勤補給、教育訓練所須後線設施建置，完工後將可強化本署海巡執勤能量，有助北部海域安全維護、越界漁船驅離及專屬經濟海域巡護等任務順遂執行。

3、為提升本案執行效能，本基地委託交通部基隆港務局以代辦方式進行，後續本署將配合各項工程查核機制，依計畫期程及施工品質持續推動。

（二）興達港海巡基地公共藝術設置

1、「興達港海巡基地新建工程」計畫於2005年由行政院核定執行，全案工程順利於2009年完工，並由海岸巡防總局南部地區巡防局、海洋巡防總局直屬船隊及本署教育訓練中心進駐，目前基地已正式啟用。



▲興達港海巡基地

2、本基地位於高雄市茄萣區之興達港遠洋泊區內，鄰近「情人碼頭」及「觀光魚市」等景點，目前興達漁港在地方政府區域發展政策全力推展觀光效應下，假日期間往來遊客眾多，考量海巡任務與民眾生活息息相關，且「結合地方生活圈」亦為基地籌建效益之一，特依據行政院文化建設委員會「公共藝術設置辦法」於基地內完成「神龍擺尾」、「新浪潮」及「巡・界」等三件公共藝術設置，除發揮柔化基地剛硬環境，並藉由機關舉辦公共藝術相關活動，廣邀鄰近周邊民眾及學校學生一同參與，發揮本署親民、愛民及睦鄰的服務態度，達成提升同仁住用環境品質及推展文創產業政策目標。

（三）辦理基層營舍新（改）建工程計畫

1、本署持續推動海洋巡防總局「海巡隊營舍新建4年計畫」及海岸巡防總局2009-2012年「基層營舍新（改）建工程計畫」等2項計畫，2010年計執行海洋巡防總局「基隆海巡隊新建工程」及海岸巡防總局「布袋商港安檢所新建工程」等20案、海洋巡防總局「3處岸水、岸電設備改善工程」及海岸巡防總局「海湖營區空調設備改善工程」等改建工程6案、海洋巡防總局「恆春海巡隊暨後壁湖安檢所新建工程」及海岸巡防總局「鹽埔安檢所新建工程」等先期規劃2案，合計28案。



▲安平商港安檢所新建營舍



▲布袋商港安檢所新建營舍

2、2010年新建工程部分，完成「基隆海巡隊」及「布袋商港安檢所」等7案；改建工程部分，均依計畫進度全數完成，大幅改善基層海巡同仁生活環境，提升工作人員士氣；先期規劃部分，計完成「鹽埔安檢所新建工程」1案，餘新建工程13案及先期規劃1案，為2011年持續執行案件，另新增「布袋第3漁港安檢所新建工程」及「雲林機動查緝隊新建工程」等2案先期規劃，均將依計畫進度推動完成。



▲苗栗機動查緝隊新建營舍



▲安平漁港安檢所新建營舍

■ 未來策進作為

- (一) 「臺北港海巡基地建設計畫」，本署已建立強化督工管控機制，要求代辦機關確依各項圖說、規範落實執行，確保進度推動順遂，並協助解決工程窒礙問題，務使本基地工程如期、如質及如量完工，達成預訂計畫效益。
- (二) 2010年本署工程執行整體達成率為97.3%，達成行政院要求90%以上目標並優於本署2009年整體達成率95.7%。2011年本署將持續推動海洋及海岸巡防總局各項新建工程及先期規劃作業，年度預計執行預算1億8,000餘萬元，並針對列管工程案件，加強管制追蹤作業，同時要求各機關在規劃營舍新（改）建工程作業上，確實考量所在地點、任務重要性及住用入數等條件，妥慎規劃營舍樓層面積及空間配賦，以改善同仁勤務及生活環境。



基隆海巡隊辦公營舍落成揭牌

基隆海巡隊辦公營舍由軍方及基隆港務局舊有廳舍拆除重建，基地面積3,312平方公尺，位於基隆港東16號碼頭處，案於2004年6月辦理土地撥用作業，2006年6月納入「海巡隊營舍新建4年計畫」並編列預算推動，2007年8月辦理委託規劃、設計，2008年12月開工，計興建大樓乙棟（地上六層、地下一層），總樓地板面積5,972平方公尺，2010年12月21日完工。營舍內規劃有一般辦公室、隊員備勤室、偵訊室及拘留室等符合海巡任務特性之空間，內部寬敞明亮，提供同仁優良之辦公處所及生活空間，另考量營舍鄰近海巡隊船艇泊區，特規劃「船艇料（配）件庫房」，賦予海巡隊完整後線補給功能，強化海巡裝備動員能量。目前本營區已於2011年1月19日由本署署長主持揭牌典禮，建築物外觀富麗雄偉，為本署鎮守北疆之醒目表徵，亦成為基隆港區內指標性建物，充分展現本署經略海洋之決心。



▲基隆海巡隊新建營舍

三、發展通電資訊

■ 目標

本署自2000年成立後，確立「海域執法、海事服務、海洋事務」三大核心工作，近年則積極強化海域救生救難能量，以保障國人之生命財產安全。惟因海域與岸際勤務屬性不同，需廣泛運用資訊科技輔助執行，始能達成工作目標，故本署通電資訊工作推展，以任務需求為導向，前瞻、整體規劃為原則，並結合科技發展，區分優先順序，分年逐項建置整合，10年來陸續完成各類通信網路、資訊（安）系統及岸際雷達等系統，除提供各業務部門及第一線勤務人員運用，亦藉由海巡網路之雲端架構加值運用與服務，支援救生救難工作執行，並提升各項勤務效能，期達成以下目標：

（一）整合資安防護設備，建構優質服務能量

以風險管理概念，掌握資安威脅趨勢，運用智慧型分析技術，累積資安處理經驗，並持續檢視防護策略，強化區域與縱深聯防機制，發揮整體防護最佳效益，確保處理公務資訊及個人資料之安全，建構安全可靠之資通服務環境。

（二）擴充外部船資來源，強化海域監控能量

基於政府一體資源共享之思維，建立與各相關部會間船舶資訊交換機制，分享資訊資源，並使岸際雷達系統所獲船舶目標資料發揮加值效益，以支援海洋事務相關機關及本署各級勤務應用，提升海事安全應勤能量。

（三）精進資訊系統應用，推動虛擬政府服務

因應雲端服務發展趨勢，導入虛擬化整合技術，致力提升施政e化程度，藉以精進與整合各類業務應用系統服務效能，並提升本署資訊同仁專業職能。持續擴大海巡業務之網路申辦服務，提升為民服務品質與落實節能減碳政策。

（四）健全資通傳輸網路，強化勤務指管效能

確保本署各機關單位間有、無線電通資訊網路傳輸品質之穩定與可靠度，維持海巡寬頻網路、電信電話交換系統、各式無線電通信系統及118海巡服務系統等勤務指管通情網路正常運作。

■ 2010年執行狀況

（一）落實整體資安防護工作，行政院評核攻防演練防護績優機關

行政院國家資通安全會報為要求各政府機關強化相關系統安全防護工作，針對資安責任等級A級機關之對外網路服務，辦理資安滲透測試演練作業，本署獲評為防護績優機關，此為本署連續5年獲評績優成績之殊榮；另在電子郵件社交工程測試演練項目中，開啟率為0.76%，為各公務機關最低，有效驗證本署實施電子郵件實體隔離架構成效，達成本署整體資訊資產安全維護目標。

（二）發布「資通安全政策第4號通知書」，強化資訊存取控管

因應行政院國家資通安全會報、資安長會議等政策指示，機關應積極推動公務資料及個人資料保護等相關措施，本署推動「存取管控」之規劃部署作業，發布本署「資通安全政策第4號通知書」，明確建立個人電腦安全基準，降低同仁電腦「內外網混插」、「不當連線存取」及「資料外洩」等問題。並透過本署自行研發資安監控模組（P2P連線、濫用破網軟體



▲資通安全政策第4號通知書

及內外網互連等），強化資安防禦縱深，提升預警監控成效。

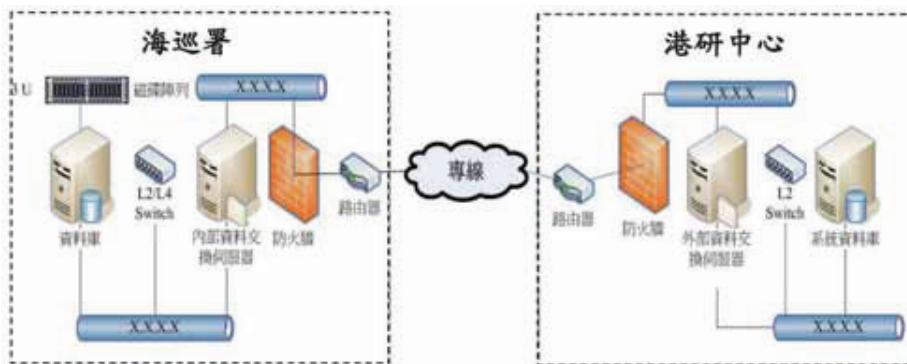
(三) 通過國際資安標準ISO 27001驗證複評，證書持續有效

為達成行政院國家資通安全會報對於資安責任等級A、B級機關要求，本署各總局於2010年再次辦理資訊安全管理系統(ISMS)第三方複評作業，順利完成ISO 27001驗證，維持證書持續有效，確保機關資安管理符合國際標準，以有效管

理風險，控管資安事件危機，達成本署整體資通安全防護目標，確保資訊系統及相關業務營運順遂。

(四) 鏈結交通部運輸研究所港灣研究中心船舶自動識別系統(AIS)，提高海域船舶辨識率

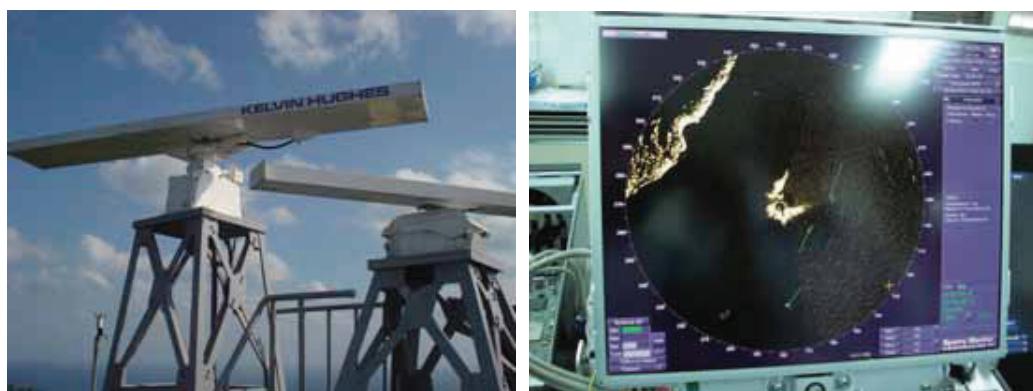
辦理鏈結交通部運輸研究所港灣研究中心船舶自動識別系統計畫，藉由整合AIS資訊至雷情系統，有效掌握臺灣本島周遭50浬內航行商貨船動靜態資訊，擴大目前監控範圍，以適時處置海上各種突發或異常狀況，支援各項海巡任務執行。



▲資料交換示意圖

(五)汰換南、東部地區岸際雷達收發信機暨建置綠島岸際雷達，提升系統偵蒐效能

2010年完成南部（海子口、社皆坑、山海里、忠港、東沙）及東部（興昌、蘭嶼、長濱、新社、沙東）地區計10處雷達站收發信機及天線機組換裝更新；另為確保綠島與臺東內水間海域之海上交通安全及執行海洋生態保育工作，於綠島建置雷達系統，提升海域監視效能與海域執法能量。



▲綠島新建雷達外觀與顯示畫面

(六)提升全球資訊網網頁功能，強化資訊流通服務

完成本署全球資訊網站功能提升，運用系統自動化交換作業，縮短網站資訊作業時程，並整合線上申辦系統及服務據點圖索引、鐵馬補給站、PDA版本、影音專區、線上調查、討論區與留言版等線上資訊，提供民眾便捷服務。



▲本署全球資訊網首頁

(七) 辦理風災應變中心資訊查詢系統研發，提升救生救難效能

為因應可能發生之重大或複合型天災，有效掌握本署及所屬機關可動用物資投入救災，發展本署專有「風災應變中心資訊查詢系統」，提供本署各基層單位運用資訊工具完成資料填報，提供上級機關於颱風季節及汛期即時掌握各項災損及管制事項，有助各級應變中心案情研判及能量調度。



▲風災應變中心資訊查詢系統登入畫面

(八) 辦理118海巡服務系統維護，提供民眾便捷服務管道

118海巡服務專線，提供免付費之24小時通報服務，包括民眾海上救難、海洋災害救護、海上糾紛處理、漁業巡護、漁業資源維護、海洋環境保護與保育、協助打擊海上犯罪、維護海域、海岸安全及查緝走私、偷渡等相關訊息，均可快速透過應用系統及電話通報至案發轄區單位執行處置，達到一元化流程作業，提供民眾便利服務。

■ 未來策進作為

(一) 配合政府組織改造，精實規劃通資系統調整

配合組織調整規劃及作業期程，本署訂定「因應政府組織調整通資工作計畫」，區分通資人力組織、資訊基礎設施、網路通信、應用系統、雷情系統及資訊安全等六大項，將持續依該計畫分工項目及執行期程全力推動，以達成「組織改造資訊無縫隙移轉且資訊服務不中斷」之總體目標。

（二）落實管理稽核，消弭資安死角

本署資安防護管理中心自2008年正式營運以來，負責監控及維護本署資訊作業環境，相關資安事件均能秉持「事前預防、事中處理、事後稽核」原則妥適處理，未發生資料外洩情事，成效更獲行政院連續5年評定防護績優單位；惟安全的資訊環境非單一機關或業務單位的責任，實有賴全體同仁的努力方可達成，本署將持續線上監控及稽核作業，以消弭可能資安死角，維持安全之資訊作業環境。

（三）因應個資保護需求，規劃安全防護措施

個人資料保護已成為政府機關及企業團體重要資安工作項目，為因應「個人資料保護法」相關規範，本署將先期規劃與個資相關之資安防護事項，針對個資進行清查作業，掌握本署個資分布及使用現況，作為日後資安防護事項規劃及推動之依據，並在ISMS資訊安全管理系統機制下，落實個資保護工作。

（四）強化雷達站無線電微波傳輸安全防護，確保勤務資訊安全

規劃建置無線網路身分認證及加密機制，提供無線用戶AP身分認證功能，全時監控、管制及阻絕內部無線信號與外部AP構聯，以有效強化本署雷達站無線電微波傳輸安全防護能量，確保整體資訊安全。

（五）研整雷達操作席位配置，提升雷情傳遞效能

配合組織改造，整併巡防區操作人員工作站(VOC)納入分署勤指中心統一運用，運用模組化整合指管通信作業操控介面（如有線電話、各頻段UHF、HF等無線電通信機、雷情顯示、安檢資訊、118海巡服務等）建立平臺，提供執勤人員快速、便利與正確訊息，提升勤務處置時效。

（六）辦理公文線上簽核系統建置，提高系統使用效能與架構調整彈性

依據「電子公文節能減紙推動計畫」，辦理本署公文線上簽核系統建置，藉整合公文交換、檔案管理等相關功能，可有效減少紙張及列印耗材

消耗，以及公文傳遞所需人力、時間、郵資及交通成本等，達成政府節能減碳目標，並透過線上稽核流程，加速公文流程及時效，並可確實掌握公文流向，提升行政效率。



▲公文線上簽核架構示意圖

(七) 規劃汰換老舊無線電通信系統，滿足勤務通聯需求

因應開放海洋、鼓勵親近海洋等政策之推動，海域、海岸活動大幅增加，通電資訊整合能量更顯重要性，



▲現用勤務無線電設備

考量現用無線電通信系統已逾年限且效能不符效益，規劃結合科技趨勢，研提符合本署勤務需求換裝計畫，建置無線電通信整合系統。

(八) 改善通資機房設施，組織調整無縫接軌

配合行政院組織調整，未來海巡署之雲嘉南分署及金馬澎分署，將分別以岸巡總隊駐地為機關辦公廳舍，需先期研擬整體通資機房空間及各項環境監控與電源設備整建，滿足單位需求，建構完善基礎設施、資訊及網路系統，確保資訊移轉服務不中斷，有效提升工作成效。

Chapter 2

貳

海巡
人力



一、活化人力資源

■ 目標

健全的人事制度是機關推動業務的磐石，如何透過完善的人才招募與甄選規劃，遴選優秀之人員進入海巡機關服務，並藉由持續訓練強化核心能力，將個人與組織目標合而為一，達到「事得其人，人盡其才，才適其用，事竟其功」的人力資源管理境界，係本署持續努力的課題。

■ 2010年執行狀況

(一) 多元管道進用人力，充實人才資源

1、請辦海巡特考，多元進用人力

為補充本署基層人力需求，強化我國海域查緝走私及海域安全能量，
本署自2001年起即透過請辦海巡特考進用人才， 2010年海巡特考，計錄

取四等海洋巡護類科20名，2011年續辦理海巡特考，規劃錄取三等海巡行政類科34名，以充實本署一線查緝能量。另透過提列高普考、身心障礙人員特考需用名額，及配合警政署辦理警察特考水上警察人員類科，以多元管道進用人才。

2、推展募兵政策，轉換人力結構

(1) 依行政院規劃期程，逐年將基層義務役人力轉換為志願役人力，本署前於2008年訂頒專業軍官及志願士兵招募實施計畫，以「雙軌制」方式辦理招募，除透過國軍人才招募中心招募外，另以任務編組方式成立招募專案小組，以行銷宣導之策略，提高專業軍官及志願士兵報考來源，落實擇優取才之理念，俾滿足岸巡執法人力需求。至2010年底，計招募專業軍官454員、志願士兵1,022員。

(2) 依「海岸巡防機關後備役軍官士官志願入營甄選服役作業規定」及員額需求，2010年核定後備役士官再入營員額2員，由海岸巡防總局依權責辦理相關甄選作業。另依「海岸巡防機關預備軍官預備士官志願轉服常備軍官常備士官作業規定」及2010年轉服常備軍官、常備士官員額，核定正式轉服常備軍官54人、轉服常備士官87人，並自2011年1月1日生效。

(二) 營造學習環境，培訓語文專長

為賡續培訓同仁語文專長，2010年4月28日起至同年6月14日止，開辦英語輔導研習班1班次，課程總時數為42小時。本訓練以英語聽力及閱讀為課程重點，並搭配多益測驗檢定考試之模擬試題練習等課程為輔，共計16人參訓。截至2010年統計，本署通過英語能力測驗檢定人數，約佔現員比率30.53%。

(三) 深化組織學習，建構核心職能

為加強公務人員政策溝通與宣導能力、執行力及應變力訓練，本署除於2010年9月29日及同年10月27日2天辦理實體研習課程外，另自同年11月10日起實施為期1個月的自主數位研習活動。本項組織學習活動參訓人數總計284人，完訓率為95.62%，執行成效逾行政院人事行政局訓練人數應佔機關人數7成之規定。

(四) 運用評量檢測，健全人員身心

為強化本署檢測人員身心狀況之評量工具，2009年委託研究完成本署「海巡人員身心狀況評量表」修編，於2010年1月22日辦理各機關種子教



▲藉由各類常年訓練競賽強化同仁向心與提升體技能

官講習及建置所屬單位系統，經3月24日實施所屬人員教育訓練及近2個月之量表及電腦系統試用修正，於5月12日正式啟用，以嚴密心理諮商輔導三級防處機制，健全海巡人員身心，鞏固海巡執法能量。

(五) 廣招志願人力，落實全員心輔

為有效運用人力資源參與海岸巡防機關心理諮商輔導工作，本署自2006年至2010年止，經訓練期滿獲頒志願服務證的志工計831人，已協助服務個案5,419人次，服務時數累計8,259小時，能適時瞭解所屬同仁心理狀態及所遇困難，提供必要的協助，並能營造全員心輔的關懷環境。



▲年度心輔志工教育訓練



▲本署辦理招募人才相關活動

■ 未來策進作為

(一) 結合組改期程，續辦編制研訂

依現行本署及所屬機關組織法律規定，本署職務為「軍、警、文併用」，海洋巡防總局職務為「警、文併用」，海岸巡防總局及所屬4個地區巡防局，職務均為「軍、文併用」，總（大）隊以下則為「全軍職單位」。由於現行三級機關岸、海分立設計，人力調度運用有失靈活，配合行政院組織改造，本署及所屬機關組織架構將朝「岸海合一」策略方向規劃，讓岸海人力得以相互流用，本署機關人力資源運用將更具多元性與彈性。

(二) 配合組織調整，建置配套措施

依「行政院及所屬各機關組織調整作業原則」所定之新機關組織調整規劃分組，配合行政院組改小組作業時程，完成優惠退離作業準備、專長轉換訓練規劃及相關人事法規檢討修正案等各項人事配套措施，確實保障本署現職人員相關權益，期發揮組織效能。

(三) 研修遴用原則，符合人力需求

為使海岸巡防機關人員之遴用有所依循，前訂定本署暨所屬機關人員

遴用原則乙種。茲因本署及所屬機關之人員包括軍職、警職、一般公務人員及關務人員，適值行政院組織調整之際，考量各類人員相關人事法令規定多已修正，為使各類人員之遴用標準能與時俱進，規劃辦理上開遴用原則修正相關事宜，俾符合未來海巡業務推動及人力資源多元發展需求。

（四）持續辦理招募，進用軍官士兵

配合國防部募兵制推動期程，並應本署任務遂行及人員補充需求，持續規劃招募專業軍官及志願士兵，2011年規劃招募專業軍官50員、志願役士兵60員，並將本署招募宣傳影片「海巡最前線」置於本署全球資訊網，提供民眾下載瀏覽及高中職、大專校院軍訓教官納入就業介紹影片欣賞，以深入淺出之影片內容傳達本署任務職掌及工作特性，期招募意願高及嚮往海巡團隊之優質新進人力，以補充岸際執法人力。

（五）運用數位學習，拓展學習管道

為提供更多元化之語文學習管道，除現有訓練機構開辦之研習班別可供同仁作為實體課程進修選擇外，另將積極劃建構語文數位學習專區，採每月開放乙日為「數位學習日」之方式供同仁自主研習，藉以激勵本署同仁自發性培養語言能力之意願，進而提升自我與國際接軌的能力。

（六）落實教育訓練，強化心輔能量

為強化全體心輔人員專業素養與輔導技巧，以及運用心輔志工協助發掘潛藏個案，將持續規劃辦理相關教育訓練課程，以提升本署心理諮商輔導整體工作效能。

（七）精進評量系統，拓增運用效能

結合現有人事資訊系統建置，精進修編「海巡人員身心狀況評量表」檢測系統功能，俾利心輔同仁運用，拓增評量系統功能，嚴密心理諮商輔導三級防處機制。

二、厚植專業職能

■ 目標

本署成立迄今已逾十年，歷經多年專業職能之培育，型塑出「水陸兩棲、文武兼備」的特殊組織文化。因應政府2012年組織改造之政策，將統合現有各項教育訓練資源，依「優先填補海上人力，取得海上資歷後，再輪調陸上服勤」之人員進用原則，並透過洋、岸交流之職能轉換與人力交流銜接訓練，期藉職能轉化，以達適才適所，提升海巡工作效能之目標。

■ 2010年執行狀況

(一) 執行多元教育訓練，培育海巡專業人才

1、職前訓練

辦理海巡特考班、專業軍官班、預備軍官班、預備士官班、海巡士官班、志願士兵班、司法警察暨巡防士官職前訓練班及新進義務役士兵職前訓練班等8項172梯次訓練班隊，計訓練9,002人。



▲署長主持海巡研究班第九期開訓典禮

2、在職訓練

辦理常年訓練師資培（複）訓、海污防治及災害應變、船員進階訓練、初任各官等主管訓練及各項專業訓練等36項277梯次訓練班隊，計訓練2萬3,658人次。

3、進修教育

辦理海巡研究班、軍官正規班、士官長正規班、士官高級班等4項6梯次進修教育班隊，完訓247人。

4、常年訓練

（1）海岸巡防總局

統於每日14時至16時施訓2小時，置重點於體技能訓練、裝備操作與保養、安檢勤務、廳舍安全維護演練、岸際救生（難）演練及兵棋推演等課程，採現地實物實作方式施訓。

（2）海洋巡防總局

規劃射擊、游泳、綜合逮捕術、各項勤務部署演練、救生（難）演練、海污演練、非致命武器等常訓項目，由各任務執行單位，依訓練項目及規定時數每月排定2日施訓。

5、證照取得訓練

為提升本署救生救難能量，年度訓練取得船員訓練合格證書180員、心肺復甦術證照（CPR）148員、初級救護技術員證照（EMT1）120員、潛水執照70員、近水水域救生員證照136員、開放水域救生員證照382員、C級游泳教練79員、救生教練證照50員、教官合格證書22員、司法警察證書933員及進修教育學資247員。

（二）結合單位特性需求，落實專業職能培育

1、以「求精、求質」為訓練重點，針對「海巡專業軍官班」、「預備軍官



▲初級救護技術員訓練班（EMT1）實施醫療急救訓練

班」、「預備士官班」及「志願士兵班」等職前訓練班隊性質與基層單位接訓能量，修頒「各職前訓練班實務見習規定」，目的在於結合基層勤務運作，透過模組化連續性之訓練模式，規範各班隊見習施訓流路，並重新劃分各班隊見習時段，採客製化套裝方式修定見習課程與時數配當，以精進整體訓練品質。

- 2、為因應本署海上任務需要及未來與各國海巡機關之交流聯繫，年度分別辦理英、日語等訓練班隊，並於海巡研究班編排多益英語檢定課程，以結合現行英、日語分級檢定之機制，敦聘國內專業師資，施予閱讀、聽、寫等語言訓練，以強化本署人員外語能力，進而培育具備國際觀與競爭力之優秀外語人才，計施訓130員。
- 3、為維護機關榮譽及良好形象，並強化各級內部管理及法紀觀念與新聞工作之處理要求，自2010年3月7日迄4月9日止，由本署教育訓練中心法律教官赴各地區巡防局所屬巡防區、岸巡總、大隊辦理「法治教育巡迴講習」計

27場次、1,127人，藉由法令宣導與相關案例之研討，提升基層勤務同仁「依法行政」、「崇法守紀」之法治觀念。

4、為落實馬總統「提升國人游泳能力，進而強化國民體質」之政策，並強化本署同仁之體能，特訂頒「海岸巡防機關強化海巡人員體技能訓練及測考實施要點」，要求持續加強人員之體技能訓練，並依「體技能測考執行計畫」，2010年7月至12月間，分梯辦理「3,000公尺跑步」、「200公尺游泳」等2項體能訓練，以鍛鍊強健體魄。

5、為使本署同仁熟稔射擊技能，並驗收各單位常年訓練之射擊執行成效，2010年7月27日舉辦第9屆海巡盃射擊錦標賽，共計7個單位116員參與，期藉「競賽觀摩、相互學習」之方式，激發單位團隊精神。



▲署長主持第9屆海巡盃射擊錦標賽鳴槍儀式

6、為強化本署各教育班隊師資，2010年6月14日及10月11日分梯辦理「教官甄試」，由所屬單位舉薦具有實務及優秀之海巡人才參加甄試，計22員順利取得適任合格證書，以持續建立儲備教官能量。

7、配合國家產業政策普及與全民建立海洋基本常識之政策，2010年11月5日至7日止，由本署配合教育部海洋教育之規劃，共同參與「海洋知識活動日」，藉以宣導



▲2010海洋活動知識日宣導本署任務及執行成效

本署施政理念與為民服務工作成果。

8、為驗證年度教育訓練全般規劃是否符合各單位實需及各項班隊完訓學員（生）勤務執行狀況，2010年10月21日迄11月11日止，對海洋巡防總局、海岸巡防總局所屬海巡隊及岸巡總、大隊實施輔訪，藉實地輔訪找出窒礙癥結，俾供日後精進本署整體教育訓練及各級常年訓練成效之參考。



▲2010海洋活動知識日宣導本署任務及執行成效

■ 未來策進作為

（一）結合組織調整目標，規劃職能轉化訓練

為能結合本署組織調整政策，規劃人員職能轉化需要，自2011年起，檢討增修現行「海巡研究班」、「軍官正規班」、「士官長正規班」與「士官高級班」等各階軍職進修教育班隊相關「海圖識別與應用」、「海上勤務規劃與要領」及「航海氣象」等海上勤務課程，另預先規劃「領導管理研習班」、「業務職能研習班」，以及有關岸、海勤務之「管理訓練班」與「基礎訓練班」等6個職能轉化訓練班隊，以符「為用而訓」、「訓用合一」之訓練要求。

（二）參與專業團體學習，提升師資教學職能

為提升本署各類班隊師資之教學職能，定期遴派編制教官參加行政院人事行政局、公務人力發展中心及地方行政研習中心等機關團體辦理之「班務管理」、「訓練發展師資」、「內訓講師」及「多元技法教學」等

專業訓練班隊，主動參與專業團體學習，除促進交流合作外，藉此提升各類師資之教學職能。

（三）持恆體技能之鍛練，強化同仁強健體魄

繼續配合本署「強化海巡人員體技能訓練實施計畫」，除將3,000公尺跑步及200公尺游泳同列進修教育班隊入學測驗項目外，並強化各類進訓班隊「游泳」、「射擊」、「綜合逮捕術」及「短警棍打擊術」等體技訓練，另每月定期實施學員3,000公尺徒步跑步之自主訓練，期能養成自動自發及自我要求習性，以達鍛鍊強健體魄之目標。

（四）規劃教官職能研習，精進訓練學習成效

以「課程動畫」之教學技巧，並運用多媒體實施輔助教學，為現代教學的潮流與趨勢，亦可提升學員學習意願。為精進本署各類進訓班隊學習成效，縝密規劃教官職能研習，以「課程動畫」及「多媒體」之教學方式為研習重點，使每位教官能夠熟稔「課程動畫」教學技巧，並有效運用影片、網路、YouTube及Facebook等多媒體輔助教學，以提高學員學習意願，精進整體訓練學習成效。



▲軍官正規班第14期實施泳技訓練

（五）有效運用數位科技，持續開發遠距教學

數位學習E-Learning為現代科技學習之趨勢，政府所屬行政機關與民間團體亦積極開發數位學習專區與課程，提供豐富、多樣及便利的終身學習，而本署自2007年起，依據「行政院及所屬各機關公務人員數位學習推動方案」，建置數位學習平臺及學習課程，迄今已開發136門課程。為強化教育訓練效能及落實終身學習，由教育訓練中心結合通資、人事等部門，針對「海域執法」、「海事服務」及「海洋事務」等三大核心任務之需求，運用影音光碟、網路同步視訊等數位科技，持續規劃開發教學課程，擘劃多重進修與訓練管道，以達遠距教學及終身學習之目標。

（六）持續教育變革創新，提高辦理訓練成效

教育訓練乃「百年樹人」之大業，各項規劃及方法不可一成不變，本署將以更創新與務實的作法，配合



當前政策與目標，▲行政院人事行政局參訪教育訓練中心海湖分部持續變革與創新，提高教育訓練辦理成效。藉由「嚴格要求，達成訓練目標」之宗旨，縝密規劃建設一個充滿學習及人文氣息之培訓場所，並建構知識管理資料庫，提供所屬單位培訓新知及技術，並要求「腳踏實地，一步一腳印的勤於耕耘」，以「走過必有痕跡」之實際作為，積極從事教育訓練工作，培養海巡專業人才，型塑優質之海巡文化。

Chapter 3



海巡 服務



一、多元聽取民意

■ 目標

為親近民眾、掌握民意及深耕犯罪預防觀念，本署每年於漁閒期間舉辦海巡服務座談，藉由與民眾面對面溝通、對話，了解民眾實際需求與問題，並據以改善本署未來相關勤務措施。為擴大推動各項傾聽民意工作，本署訂定「行政院海岸巡防署傾聽民意工作執行計畫」及「提升政府服務品質實施計畫」，針對民眾建言落實管制與處理，以體現「以民為尊、服務便民」之精神。

2010年海巡服務座談執行成效							
區分		海洋總局	北巡局	中巡局	南巡局	東巡局	合計
分區 座談	辦理場數		12	7	11	4	34
	出席人數		1315	776	925	357	3,373
	建言數		79	61	72	42	254
基層 座談	辦理場數	15	18	21	44	9	107
	出席人數	579	341	334	481	241	1,976
	建言數	64	68	66	175	27	400

■ 2010年執行狀況

(一) 海巡服務座談

為推動海巡服務工作，加強與漁民之溝通聯繫，有效運用民間資源協助海域及海岸巡防工作，加強宣導犯罪預防觀念，本署策辦海巡服務座談，摘述如下：

1、分區服務座談

以「區漁會」為範圍，2010年5月5日至10月13日共辦理34場次，邀請各地漁民代表、漁政機關、漁會組織、救生救難團體及各級民意代表等計3,373人次與會，獲得各類建言計254則。

2、基層服務座談

以「安檢所」及「海巡隊」責任區為範圍，共辦理107場次，邀請在地漁民及沿海住民計1,976人次與會，獲得各類建言計400則。

3、建言管制

綜合各類建言共654則，除由本署各地區巡防局及當地縣（市）政府依權責於現場答覆，需續辦理事項均錄案管制。建言經分析歸類，區分「本署政策」及「其他部會及地方政府」等項，採分級管制作法，交各業管部門及單位續管制辦理，並指派幹部親自向建言人說明辦理情形，讓民眾深刻體會本署為民服務用心。



▲2010年9月1日桃園區海巡服務座談會本署署長表揚優良漁民及與漁民代表談話



▲2010年6月8日屏東縣林邊枋寮分區海巡服務座談會聽取漁民建言並答覆漁民問題

(二) 民意信箱回覆

為實踐e化政府，本署設置民意電子郵件信箱，立即有效回覆民眾疑問及建議，目前收信內容計以行政權益之維護及行政違失之舉發為多，均已妥處並循民意信箱回復當事人。

(三) 陳情案件處理

受理人民陳情案計294件，多屬當事人相關權益或政風反映案件，已責由各業管單位辦理及查處。



▲2010年6月8日屏東縣林邊枋寮分區海巡服務座談會服務區體驗
▲2010年12月15日苗栗縣南龍區海巡服務座談會答覆漁民問題

■ 未來策進作為

(一) 拓展多元管道，積極傾聽民意

本署於2011年持續推動「海巡服務座談」、「首長下鄉」、「提升服務品質」及「民意信箱」等作為，期能以多元方式聽取民意，掌握民眾心聲，策進施政作為。

(二) 廣邀各級人員，落實建言管考

漁民服務座談將邀請漁業主管機關代表及各級民代參加，提升與會人員廣度，所提各類建言由各地區局局長現場答覆並交業管參處，其他主管機關議題則函轉協助辦理，本署將持續追蹤進度，使漁民感受本署用心，提升政府整體形象。

(三) 強化雙向溝通，擴大宣導效果

為提高漁民接受度，增加座談效能，活動內容採活潑多元，通俗易懂方式辦理，與民眾充分交流互動；另邀請當地電子、平面媒體與會，宣導本署政策、118海巡服務專線及犯罪預防警語，吸引民眾關注，擴大宣導效果。



▲2010年9月25日新竹縣鯉魚節於會場實施犯罪預防宣導

二、精進創新服務

■ 目標

本署負責海岸巡防業務，各項施政作為均與民眾息息相關。為期提供更為優質的服務，以卓越的行動能量與執行能力，迅速、正確且有效地解決民眾的問題。本署積極推動海巡服務創新精進方案，辦理各項為民服務相關工作，開發創新服務措施，擴大海域及岸際巡防服務能量，強化海巡118服務專線效能，辦理海巡服務座談傾聽民眾需求，並持續追蹤調查顧客滿意度，確保施政成果符合民眾期望，落實以服務為本的海巡工作。

■ 2010年執行狀況

2008年行政院策頒「政府服務創新精進方案」，要求行政院暨所屬各級政府機關，除延續現有全面品質管理優質服務的作法與標準外，並應導入政府資訊流通及政府服務創新整合的理念，期能達到「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」等目標。本署爰依上開理念，全力擴大服務面向，研提創新服務，推動具體作為如下：

(一) 品質面向

為提升服務品質，建立標準化作業流程，參考民間企業經營理念，導入「PDCA(Plan-Do-Check-Action)」方法，同時要求所屬機關（構），結合轄區特性



▲海巡機關為民服務示範觀摩會

及當地自然景觀及人文特性，因地制宜，開發創新服務；例如結合勤務推動生態巡守工作、聯合機關團體建立生態保育機制、計畫照顧孤苦弱勢，並選定部分位於旅遊熱線之安檢所，設置鐵馬驛站及提供簡易醫護藥品服務等，提供多元的海巡為民服務工作。

(二) 環保面向

重視海域清潔維護，建立跨機關整合機制，共同致力海洋污染防治；為倡導生態保育，除邀請學者專家講授相關知能，同時結合民間團體力量，保育珍貴物種如綠蠵龜及救援擋淺鯨豚；另為響應政府推動「節能減碳、清淨家園」，結合社區、團體積極辦理淨灘、淨港工作，期以具體的工作實績，爭取民眾廣泛的認同。

(三) 安全面向

海域救生救難為本署核心任務之一，除精實人員訓練，強化各項救生救難技能外，並逐年更新救難裝備，以最新穎及高效能的搜救裝備，提供民眾更多元化的安全服務；另建置全天候24小時的勤務指揮系統，當民眾遇緊急危難時，只要撥打118海巡服務專線，便可立即啟動海、空救援機制，充分保障人民生命及財產的安全。



▲發送海巡服務卡

(四) 數位面向

定期更新本署全球資訊網，適時提供最便捷、效率、新穎的服務；為掌握最新民意脈動，規劃最適政策方案，每年委外定期辦理服務滿意度調查，並依據調查結果，責成各業管單位，研提精進作為；另主動編印海巡為民服務手冊及各式宣導文宣，讓民眾可即時獲得最新訊息。

■ 未來策進作為

(一) 建立服務核心價值

體認海巡的各項勤務作為即是為民服務的表現，人民對海巡的信賴與期許，才是海巡存在的真正價值，以此建立全體同仁的核心價值。

(二) 研採便捷服務措施

要求本署暨所屬機關成立品管圈，簡化漁民報關作業、改善洽公環境、建立友善專業形象及行銷海巡服務等，研擬精進措施，提升服務品質及效率。

(三) 建置高效指揮系統

整合科技化及數位化指揮系統，逐年提升系統效能，發揮預警功能及靈活快速指揮，第一時間投入救援，維護人民生命、財產安全。

(四) 傾聽民意良性互動

辦理海巡服務座談，傾聽人民聲音，透過雙向溝通，瞭解民眾需求，迅速回應，建立海巡與民眾良性互動。

(五) 社區經營爭取認同

因應轄區環境特性，結合社會資源，敦親睦鄰、關懷弱勢、參與社區整體營造，爭取民眾認同。



▲舷外機焰碼服務



▲走動式船邊服務



榮獲第二屆政府服務品質獎

「政府服務品質獎」係政府機關推動為民服務工作的最高榮譽，本署海岸巡防總局南部地區巡防局於地方經營十年有成，榮獲第2屆政府服務品質獎一



線服務機關之殊榮，為本署暨所屬機關首次獲獎，意義更顯非凡。這不僅代表社會各界對本署的肯定，更重要的是對基層執勤同仁，經年所付出的努力，得到適度的回饋。

南部地區巡防局為內化服務意念，建立中心思想，特別引用王陽明學說，以「知行合一」做為該局推動為民服務工作的精神內涵，提出「親民海巡、聞聲救苦、服務為樂、活力海洋」之服務理念，透過各種集會場合或教育訓練時機宣導，凝聚向心，並體認「海巡的各項勤務作為即是為民服務的表現」之核心價值，展現海巡機關多元的服務績效，獲得「政府服務品質獎」的肯定。

服務工作就像海洋一樣永無止境，在歡愉收割之餘，更深切體會責任的重大，海巡機關將持續追求精進，把優質的創新服務作為，由點、而線、而面擴散，提升整體服務品質。