



經濟部台灣自來水公司第一區管理處暨 各所 106 年度提升服務效能執行計畫



台灣自來水公司第一區管理處

106 年 5 月

目 次

壹、計畫依據.....	2
貳、計畫目標.....	2
參、實施對象.....	2
肆、執行策略及具體作法.....	2
伍、實施步驟.....	3~12
陸、考核方式.....	13
柒、考核結果及獎懲.....	13
捌、其他.....	14

台灣自來水公司第一區管理處

106 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、 經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 四、 本公司 106 年 4 月 26 日台水企字第 1060012366 號函頒本公司 106 年度提升服務效能執行計畫

貳、計畫目標

為掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，於既有重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動全方位服務，以提升本公司為民服務效能，促使民眾於開放政府、透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：本處所屬各課、室、廠、所。

肆、執行策略及具體作法

面向	執行策略		具體作法	承辦單位	辦理期程
一、基礎服務 (200分)	(一)服務一致及正確性 (100分)	1. 訂定申辦業務標準作業流程 (30分)	(1)將各項申請應備文件及時限標示於營業廳，維持服務措施處理的一致性。 (2)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 (3)主動提供用戶申辦業務完整資訊(應備文件、費用、作業流程及時限等)，避免用戶來回補件情形。 (4)其他提升服務一致性及正確性之作法。	各所 業務課 各所 各所 各所	106年6月及11月(亦可按需要查核) 106年1-12月 106年1-12月 106年1-12月
		2. 提升服務及時性 (30分)	(1)提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 (2)縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及案件處理時間。 (3)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 (4)停、復水訊息即時傳遞並登錄系統，因應停水設置臨時供水站，應公告於網頁及行動水管家APP，提供即時訊息服務。 (5)其他提升服務及時性之作法。	各所 業務課 各所 各所 各所 各所	106年1-12月 106年1-12月 106年1-12月 106年1-12月 106年1-12月 106年1-12月
		3. 提高服務人員專業度 (40分)	(1)辦理服務人員業務處理流程及相關法規之專業訓練或講習。 (2)抽測服務人員回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度。 (3)其它強化服務人員專業度與熟悉度之作法。	各所 各所 各所	106年1-12月 106年1-12月 106年1-12月

<p>(二) 服務有善性(100分)</p>	<p>1. 提升服務設施合宜性 (25分)</p>	<p>(1)一般設施：如服務台、書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、停車位、諮商室、宣導資料及文具用品等，定期檢查維護，確保設施品質。</p>	各所	106年1-12月
		<p>(2)核心設施(含法定設施)：等候區、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等)，應確保妥適安全，並定期檢測維護。</p>	業務課 各所	106年1-12月
		<p>(3)營業廳環境美(綠)化，確保舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。</p>	各所	106年1-12月
		<p>(4)服務項目、服務人員(姓名及代理人)、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。</p>	各所	106年1-12月
		<p>(5)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	業務課 各所	106年1-12月
		<p>(6)提供各種申辦書表及填寫範例。</p>	各所	106年1-12月
		<p>(7)視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務措施。</p>	各所 業務課	106年1-12月
		<p>(8)其他提升服務設施合宜性之作法。</p>	各所	106年1-12月

	2. 提高網站使用便利性 (25分)	<p>(1)區處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。</p> <p>(2)網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及全文檢索、熱門關鍵字、分類檢索及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。</p> <p>(3)區處網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務，並至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(4)訂定網站資料定期更新規定(含標準作業程序)，定期更新網頁資訊，避免明顯錯誤、過期資訊或資訊連結位址不正確及超連結無效等情形，確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(5)積極維護網站資訊，引用他人資料應標明出處並提供連結。</p> <p>(6)區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>資訊小組、業務課與各所</p>	<p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p>
	3. 提高服務行為友善性 (25分)	<p>(1)辦理服務禮儀教育訓練或講習。</p> <p>(2)重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。</p> <p>(3)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 2 個月至少測試 1 次。</p> <p>(4)視業務及服務對象需求，提升服務人員外語能力。</p> <p>(5)其他提高服務行為友善性之作法。</p>	<p>業務課、各所</p>	<p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p>
	4. 提升服務資訊透明度 (25分)	<p>(1)以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開機關職責及相關服務措施資訊，如服務措施、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</p>	<p>資訊小組各所</p>	<p>106年1-12月</p>

			<p>例、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採 PDF 文書格式，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2)應公開資訊項目係以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊為主，包含基本資料、法令、核心政策、執行計畫及預決算情形等項目，其公開方式以登載於網站為主，並設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(3)盤點業務資料，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，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。</p> <p>(4)提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度，並應注意查詢回應處理時效。</p>		
<p>二、服務遞送 (300分)</p>	<p>(一)服務便捷性 (100分)</p>	<p>1. 檢討既有服務 (25分)</p>	<p>1. 檢討既有服務 (25分)</p> <p>瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度</p> <p>2. 建置單一窗口整合服務 (25分)</p> <p>(1)設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，落實「一處收件、全程服務」之整合服務。</p> <p>(2)執行簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3)提供走動式</p>	<p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p>	<p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p> <p>106年1-12月</p>

		管理服務或客製 化服務情形。			
		3. 減除申辦案件 需檢附之書表 謄本 (25分)	(1) 運用跨機關 (單位)電子 查驗,取代要 求民眾檢附 各類紙本書 表、證件、謄 本之佐證資 料。 (2) 線上申請取 代臨櫃或公 文申請,縮短 申辦時間與 便利性,如參 觀淨水場、網 路e櫃台等。 (3) 善用資訊科 技協助查詢 業務資料,減 少民眾申辦 案件應檢附 書表謄本等 紙本資料,並 提高各單位 使用跨機關 (單位)電子 認證(含網路 e櫃台使用 憑證申辦業 務)之使用比 例。	業務課、 各所	106年1-12月
		4. 開辦線上申辦 或跨平臺服務 (25分)	(1) 辦理網路e 櫃台線上申 辦件數。 (2) 電子帳單推 廣申辦率。 (3) 水電麻吉貼 心聯合服務 受理情形。	業務課、 各所	106年1-12月

				<p>(4)「內政部戶籍資料異動跨機關通報服務」受理情形。</p> <p>(5)新北市政府與基隆市政府戶政機關通報服務成果。</p> <p>(6)其他線上申辦取代書面申請或跨平台服務之作法。</p>		
		(二)服務可近性 (100分)	<p>1. 客製化服務 (35分)</p>	<p>(1)因地制宜，設置「客語服務窗口」或「外語服務櫃台」，提供專屬服務。</p> <p>(2)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。</p>	各所 各單位	106年1-12月 106年1-12月
			<p>2. 專人全程服務 (35分)</p>	<p>專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關(單位)間隔閡等方式，提供專人全程服務。例如六區處透過跨機關(單位)</p>	業務課 各所	106年1-12月

				垂直或水平整合，由專人負責南科供水業務窗口，提供專人全程服務。	業務課各所	106年1-12月
			3. 主動服務 (30分)	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。	業務課各所	106年1-12月
		(三)服務成長及優化 (100分)	1. 突破成長 (50分)	(1) 考量機關(單位)所屬任務、服務對象屬性、資源可運用程度，運用創新策略，積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進服務遞送過程及作法，以達成特定服務目標。 (2) 服務應完成規劃並具體執行，展現規劃期間所作之努力，以質量化實績呈現服務績效。	業務課各所	106年1-12月
			2. 優質服務 (50分)	(1) 於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元策略，提	業務課各所	106年1-12月

				<p>出符合機關(單位)任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p> <p>(2)提供優質服務措施之成本效益分析，例如受益或使用該項服務人數多寡、受益程度是否與投入成本相當等。</p>		106年1-12月
三、服務量能 (200分)	(一)內部作業簡化 (100分)	提升同仁行政效率 (100分)	<p>(1)運用多元管道蒐集機關(單位)成員意見聚焦核心業務，據以檢討及改造內部流程。</p> <p>(2)就業務範圍辦理工作簡化，並檢討其具體執行效益，於每半年提出工作簡化執行情形，以精進服務，提升作業效率。</p>	業務課各所	106年1-12月	
	(二)服務機制精進 (100分)	深化服務量能 (100)分	<p>(1)建立機關(單位)內部服務精進機制，例如推動提升服務效能小組、知識分享、研究發展或員工創新提案等，於首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進作業。</p> <p>(2)確保內部服務精進機制維持常態性運作，並說明該機制執行成效。</p> <p>(3)辦理提升服務效能講習，並鼓勵至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，</p>		106年1-12月	
					106年1-12月	
					106年8月及10月	

四、服務評價 (200分)	(一)提高服務滿意度 (100分)	1. 辦理服務滿意度調查 (50分)	並加以內化運用，以提升服務效能。		業務課、各所	106年1-12月
			1. 辦理服務滿意度調查 (50分)	(1)依據國營會辦理之顧客滿意度調查結果，進行檢討改善之辦理情形。 (2)針對內部同仁進行滿意度調查及改善(多面向或單面向皆可)，以增進組織發展及提升內部服務品質。		106年1-12月
	(二)積極回應民眾意見 (100分)	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情 (100分)	2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 (50分)	(1)辦理台水與您有約活動。 (2)辦理中大型用戶訪查。 (3)營業廳設置民眾意見信箱。 (4)櫃台即時滿意度調查。 (5)其他了解用戶對服務的評價作法。	總務室、業務課、各所	106年1-12月
			(1)建置民眾意見陳情(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，並定期演練及檢討修正。 (2)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理，包含處理時限、陳情案件處理滿意度回收調查等。針對民眾回復不滿意案件應實行追蹤措施，並提供具體改善建議。 (3)民眾陳情案件處理結果應定期檢討分析、製成報表，包含受理數據、			106年1-12月

五、開放創新 (100分)	(一)開放參與	<p>滿意度成長率及調查表回收率等，提供首長決策參考並公布週知。</p> <p>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，共創與民眾合作契機。例如透過實體或網路管道(如公共政策網路參與平臺、留言板、論壇、網路社群)，運用問卷、訪談、討論、體驗、投票等多元方法，蒐集民眾對服務需求，或邀集民眾共同參與服務設計，並建立回應機制，提高民眾參與度。</p>	資訊小組、總務室、業務課、各所	106年1-12月
	(二)創新服務	<p>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，在服務遞送面向，參酌運用資通訊科技、跨機關(單位)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。</p>		106年1-12月
<p>※「開放創新」面向在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等面向有不同運用方式，係就個別面向之開放參與及創新服務整體展現情形綜整評分，毋須另闢專節撰寫。</p>				

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據總管理處 106 年 4 月 26 日台水企字第 1060004602 號函頒之「106 年度提升服務效能執行計畫」，擬訂「台灣自來水公司第一區管理處 106 年度提升服務效能執行計畫」，陳報總處備查後登載於區處網站並確實執行。
- 二、各單位執行計畫應以具體量化之指標為原則，並依單位特性增加前述具體作法之量化指標，俾提升為民服務品質。
- 三、為提升為民服務品質，本處成立「提升服務效能推動小組」，並邀集本處各單位主管為推動小組當然成員，負責推動及管考為民服務執行情形，每季或不定期召開提升服務效能會議，檢討執行情形並改善，並將會議紀錄報總處作為平時考核成績之參考。
- 四、為落實執行年度計畫，各單位應善分級檢核或其他管控工具定期查核重要推動作法。

陸、考核方式

- 一、總處對區處考核：以書面考核為主，實地查核為輔。
 - (一)本處依總處規定格式提報當年度提升服務效能實績書面資料：
 1. 第 1 次：7 月 20 日前(實績資料截止日 6 月 30 日)
 2. 第 2 次：次年 1 月 20 日前(實績資料截止日 12 月 31 日)
 - (二)為達考核公平，並達逐所改善目的，本處提供實績資料時，除屬於區處項目外，其餘項目得指定 1 個績優之營運所或服務所代表受核，惟不同年度間各所需輪流受核，各所均已代表受核後，始可再次代表受核。**106 年度本處指定文山營運所為代表受核單位。**
 - (三)**第 1 次實績資料經總處考核後據以登載公司電子佈告欄，第 2 次則作為區處年度成績評量(第 1 次僅供加減分參考)。**
 - (四)**總處除書面考核外，將依考核結果擇其中六個區處進行實地查證及輔導作業，每區處則 2 廠所，其中一處為當年度代表受核之服務(營運)所，另一處則隨機抽樣。**
 - (五)**各所如有造假提供不實之實績資料時，相關人員及主管逕依「自來水專業人員獎懲標準表」辦理懲處。**

二、本處各所考核：

- (一)依據「本處 106 年度提升服務效能執行計畫」辦理。
- (二)本處年度內各考核項目，參酌各項作業內容為年度工作重點，並已具體客量化指標，作為本處考核各所之考核重點評估之依據。

柒、考核結果及獎懲：

- 一、本處收到總處函文或各服務(營運)所收到區處函頒成績，應於 1 個月內督導所屬，就應改進事項之改進情形函報列管單位。
- 二、本處 106 年度執行績效與成果，應於 106 年 12 月 21 日報總處彙整提報經濟部備查。

三、獎懲：

- (一)敘獎對象：總處考核區處成績達甲等以上前六名，本處年度考核成績甲等(含)以上服務所，考核第一名者，該受核服務所得敘獎員額 3 名，第二敘獎員額 2 名，第三名敘獎員額為 1 名，總敘獎人數以總處頒定之「本公司 106 年度提升服務效能執行計畫」之敘獎規定辦理。區處年度考核未達全公司前六名且自行考核成績未達 800 分之服務所則不予敘獎。
- (二)本處對所屬相關人員之獎懲另依權責自行辦理。

捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。