



台灣自來水公司第一區管理處 111年度提升服務效能執行計畫

111年2月



台灣自來水公司
TAIWAN WATER CORPORATION

目 次

頁次

壹、	計畫依據.....	1
貳、	計畫目標.....	1
參、	實施對象.....	1
肆、	執行策略及具體作法.....	2~14
伍、	實施步驟.....	15
陸、	考核作業.....	15
柒、	獎勵方式.....	15
捌、	其他.....	16

台灣自來水公司第一區管理處

111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、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」。
- 三、本公司 111 年 2 月 7 日台水企字第1110003826號函頒「台灣自來水公司111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，以提升本區處為民服務效能，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

本處各單位。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
一、基礎服務	(一)服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	(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，進行申辦流程簡化及標準化。 (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) 其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。提供為民服務手冊，彙整常用業務申辦資訊。	各所 各所	111年度 業務課每半年查核一次 111年度 業務課每半年查核一次 111年度 業務課每半年查核一次 111年度 業務課每半年查核一次
		2. 服務及時性	(1) 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成，並提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 (2) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 (3) 各所設置專人管控客服系統進線案件處理情形，且停、復水訊息即時傳遞及登錄停水公告系統，並提供規設臨時供水站地圖、數	各所 業務課各所	111年6月及12月結束後之次月4號前提供資料。 111年1-12月 111年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			量及系統登錄情形。 (4) 其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。利用Line群組於假日定時公告案件，無水、修漏下班不打烊，維持服務及時性。	各課室 各所	111年1-12月
		3. 服務人員專業度	(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，並提供提升服務人員專業度之作法及執行成效。 (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，提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等辦理情形。 (3) 其它運用開放參與及創新性提升服務人員專業度與熟悉度之作法，邀集專業廠商辦理業務交流說明會。	人事室 各課室 各廠所 各課室 各廠所 各課室 各廠所	111年1-12月 111年1-12月 111年1-12月
	(二)服務友善	1. 服務設施合宜程度	(1) 定期檢查、維護與充實各類硬體設施，例如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室、免費無線上網等，確	各所	111年 業務課每半年查核一次

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
		2. 網站使用便利性	(1) 各區處網站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。將用戶使用率高項目集中架設首頁顯眼處。 (2) 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及全文檢索、熱門關鍵字及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。 (3) 公司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。 (4) 定期更新網頁資訊，確保網站資料內容的正確性、時效性及有效連結，網頁引用他人資料應標明出處並提供連結。 (5) 區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊課 業務課	111年1-12月
		3. 服務行為的友善性	(1) 辦理服務禮儀教育訓練或講習。	業務課	111年9月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			(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。	各所	111年1-12月
			(3) 注重電話禮貌，由台電每季、各課室每月輪流進行廠所電話禮貌測試1次，並提供禮貌測試結果。	各課室 各所	111年1-12月
			(4) 視業務及服務對象需求，推播英語學習資源，配合雙語政策提升櫃台服務人員外語能力之作法與成果。	各課室 各所	111年1-12月
			(5) 其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。	各課室 各所	111年1-12月
		4. 服務資訊透明度	(1) 以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊，供民眾查閱或運用，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。加強經營臉書專頁，藉主動公開	資訊課 業務課 各所	111年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			業務資訊建立用戶好感度。 (2) 網站設置「主動公開資訊」專區，主動公開政府資訊，包含法規命令、行政指導文書、施政計畫、業務統計及預決算書等項目。 (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，供民眾依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。 (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。	資訊課 資訊課 資訊課業務課各所	111年1-12月 111年1-12月 111年1-12月
二、服務遞送	(一)服務便捷	1. 建置單一窗口整合服務	(1) 各所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。 (2) 提供走動式管理服務或客製化服	各所 各所	

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			使用比例。各所提供跨機關(單位)電子認證之使用件數。		
		3. 辦理線上申辦及跨機關服務	(1) 各所提供各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務情形。 (2) 推廣水費e化帳單服務(電子帳單及簡訊帳單)，提供推廣作法及跨年度件數比較，並說明成長或衰退原因。 (3) 推動水電麻吉貼心聯合服務，各所每月提供執行情形。 (4) 辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務及成果。各所提供內政部戶籍資料異動跨機關通報服務執行情形。 (5) 辦理基隆市及新北市政府戶政機關通報服務及成果。各所提供市政府戶政機關通報服務件數。 (6) 其他運用開放參與及創新性之跨機關服務。各所提供如郵政通訊地址遷移	各所 業務課各所 業務課各所 各所 各所 業務課各所	111年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。 111年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。 111年1-12月 111年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。 111年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。 111年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			通報服務，及本處網站線上申辦服務執行情形。		
	(二)服務可近性	1. 在地化服務	(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。各所將外語服務櫃台名冊報處。 (2)因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化服務。因應區域性用水需求，本處積極提升供水穩定度。	各所 各課室 各所	111年1-12月 111年1-12月
		2. 專人全程服務	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，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。	各課室 各所	111年1-12月
		3. 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。各所提供民眾辦理漏水減免之件數；抄表員主動貼單通知突增用水戶之件數；主動辦理行動櫃檯服務，服務偏遠民眾。	業務課 各所	111年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	(1)考量單位所屬任務、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，達成特定服務目標。本處致力降低	各課室 各所	111年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			漏水率，強化備援力，提升供水穩定。 (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。	各課室各所	111年1-12月
		2. 優質服務	(1)於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關(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。本處致力辦理高地社區改善管線漏水工程及代管業務，並持續加強供水操作，提升供水穩定度。 (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。	各課室各所	111年1-12月
				各課室各所	111年1-12月
				各課室各所	111年1-12月
三、服務量能	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行程程序，包含人力、物力及時間。	人事室 各課室各所	111年1-12月
	(二)服務機制精進	深化服務量能	(1)建立機關(單位)內部常態性服務精進運作機制，例如提升服務效能推動小組、知識分享、研	各課室各所	111年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			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，並提供該機制執行成效。 (2)辦理標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。 (3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。	業務課 各課室 各所	111年1-12月 111年1-12月
四、服務評價	(一)服務滿意情形	1. 辦理服務滿意度調查	(1)國營會辦理滿意度調查結果，上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。 (2)提升內部服務品質，針對前一年度調查結果或其他意見蒐集機制中相關意見，擇一重點業務進行專案改善。	業務課 各所 人事室	111年1-12月 111年1-12月
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1)辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。 (2)營業廳設置民眾意見信箱。各所提供民眾意見信箱案件數及處理成效。 (3)因地制宜運用各種管道了解民眾對服務評價之作法與成果。積極拜訪各區、村、里長了解用水疑難，及設計問卷獲知用戶回饋。	各所 各所 各課室 各所	111年6月及9月結束日之次月15號前提供資料。 111年6月及12月結束日之次月4號前提供資料。 111年6月及12月結束日之次月4號前提供資料。

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
	(二)意見 回應 處理 情形	積極回應 及處理民 眾意見、 抱怨、陳 情	(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，並定期檢討修 正。 (2)提供民眾意見陳情 之後續追蹤處理情 形，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、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。	總務室 業務課 各所 總務室 業務課 各所 總務室 業務課 各所	111年1-12月 111年1-12月 111年1-12月
五、開放 創新	(一)開放參與		除應公開服務資訊或促 進民眾運用資料外，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。	各課室 各所	111年1-12月
	(二)創新性		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，	各課室 各所	111年1-12月

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理期程
		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。		
※「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，請依實際運用情形於實績報告個別面向中撰寫，毋須另闢專節。				

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫陳報總處完成審定後公開於本處網站。
- 二、各單位資料應以具體明確可量化之統計資料或民意調查為原則呈現，並多檢附照片佐證，以期有效提升本處服務品質。
- 三、本處由處長指派各單位代表人員組成「提升服務效能推動小組」，共同負責推動及管考為民服務執行情形，於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。
- 四、配合責任中心指標項目顧客滿意度之績效考核，管控、推動各項服務措施辦理情形。

陸、考核作業

一、區處對場所考核：

- (一)本區處不定期辦理實地查核作業。
- (二)各廠所應於本年度6月及12月結束後之次月4日前將計畫內容所需資料報處，中大型用戶訪視於7月及10月15日前提報，節約用水季報於每季結束後次月5日前提報，各項正面消息應3日內提報。
- (三)將各所拜訪中大型用戶、正、負面新聞、電話禮貌測試及1910客服服務等項目，列入顧客滿意度二級責任中心評分標準，並按比例權重考核各所服務效能推動情形。

二、本處收到總處函文或各營運(服務)所收到區處函頒考核結果，應於1個月內督導所屬，就應改進事項之改善辦理情形函報列管單位。

柒、獎勵方式

- 一、敘獎對象：顧客滿意度指標項目之二級責任中心績效考核評分分數最高(不低於90分)的廠所。
- 二、敘獎幅度：廠所推動提升服務效能業務之主要承辦人員或其他有功人

員簽請敘獎（嘉獎）1次。敘獎人數以本處考核當年底實際員工人數1%為限（採四捨五入）。

捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。