



經濟部台灣自來水公司第一區管理處
102 年度提升服務品質執行計畫



台灣自來水公司第一區管理處

102 年 2 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.....	14
陸、考核及獎勵作業.....	14

台灣自來水公司第一區管理處

102 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、行政院研究發展考核委員會 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函頒修正之「政府服務品質獎實施計畫暨作業手冊」。
- 三、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 1024500360 號函頒修正之「經濟部 102 年度提升服務品質實施計畫」暨經濟部國營事業委員會 102 年 1 月 16 日經國一字第 10200008610 號函。
- 四、本公司總管理處 102 年 1 月 24 日台水企字第 1020003069 號函頒之「102 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本處為民服務水準，探查民意趨勢，以客戶為中心，創新服務理念，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，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

一、第一線服務機關

面向	執行策略		具體作法	承辦單位	完成期限
壹、 優質便民服務 一、 優質便民服務	(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 單一窗口服務全功能程度	<p>(1) 要求本處各所落實單一窗口服務；區處辦理單一窗口作業查核，一年至少 2 次。</p> <p>(2) 各所每月建立機動調整服務窗口輪值表，排定人員輪值。</p> <p>(3) 主管參與服務台輪值並實施走動式管理，解決各項突發狀況及加強現場服務工作。</p> <p>(4) 每季召開提升服務品質會議，檢討、追蹤各所服務業務執行情形。</p>	<p>各所 業務課</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>業務課</p>	<p>102 年 6 月及 12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 3 月、6 月、9 月及 12 月</p>
		2. 申辦案件流程簡化程度	<p>(1) 擴大受理電話申請案件，縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及縮短案件處理時間。</p> <p>(2) 要求各所以本公司所標準時間為基礎，訂定各所之各類申辦案件處理時限標準，張貼於公佈欄告示之。</p> <p>(3) 鼓勵用戶使用網路 e 櫃台系統申辦各項業務。</p> <p>(4) 提供多元繳費方式，以智慧型手機繳費、電話語音轉帳節省傳統臨櫃繳費之往返時間。</p> <p>(5) 續推動跨機關整合服務，如水電麻吉聯合貼心服務、結合台北市自來水事業處合作代收各項業務，避免民眾舟車勞頓，簡化洽公流程。</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p>	<p>102 年 1-12 月</p>

		3. 申辦案件書表減量程度	<p>(1) 實施網路 e 櫃台及 CSC 用戶服務中心及「1910」客服專線，要求各所向民眾宣導加入本公司網路會員，以簡化、減少用戶洽公或申辦案件書表。</p> <p>(2) 配合總處宣傳電子化服務用戶，全面推行電子帳單。</p> <p>(3) 縮減公務案件書表用量，採行跨機關電子閘門認證聯繫作業，以提供民眾各項業務之電子化服務。</p>	各所	102 年 1-12 月
				各所 業務課	102 年 1-12 月
				各單位 資訊小組	102 年 1-12 月
	(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>1. 提供案件承辦資訊：</p> <p>(1) 於各所營業廳及本處網站提供「為民服務白皮書」及本處網站提供區處暨所屬各單位名稱及服務電話及，以方便用戶洽詢各項業務。</p> <p>(2) 於本所宣傳看板及本處網頁公佈各項申辦業務標準處理流程及費用，供民眾查閱使用。</p> <p>2. 提供案件查詢管道：</p> <p>(1) 各所營業辦公廳設置 WIFI 無線網路及提供電腦連線設備供用戶上網查詢。</p> <p>(2) 各所營業廳提供電話、電腦設備供民眾上網查閱使用。</p> <p>(3) 本處網站設置 PDA 超連結，方便民眾查詢各項資訊。</p> <p>(4) 提供智慧型手機進入「台水行動網」功能，瀏覽即時訊息。</p> <p>(5) 本處以網路 E 櫃台、CSC 用戶服務系統及 1910 客服系統控管並回應案件處理時效。</p>	各單位 資訊小組	102 年 1-12 月
				各所 資訊小組	102 年 1-12 月
				各所 資訊小組	102 年 1-12 月
				各所 資訊小組	102 年 1-12 月
				資訊小組 業務課	102 年 1-12 月
				業務課	102 年 1-12 月

		2. 案件處理流程主動回應程度	<p>(1) 要求各所服務人員告知用戶申辦業務處理過程或超時原因。</p> <p>(2) 網路 e 櫃台申辦案件限三日內處理完竣，處理結果以上網使用系統發送電子郵件郵寄至用戶電子信箱或以電話回覆處理結果。</p> <p>(3) 各所受理各類案件後，均登錄 CSC 作業系統並於 3 個工作日內完成，且以電話告知用戶最新進度。由業務課追蹤列管處理時效。</p> <p>(3) 各項公務案件之處理情形流程公開公佈於本處網站，供民眾參考，並提供線上進度查詢功能，提供民眾查詢相關案件執行進度。</p>	<p>各所</p> <p>各所 資訊小組</p> <p>各所 業務課</p> <p>資訊小組</p>	<p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p>
二、機關形象	(一) 服務場所便捷性	1. 洽公環境適切程度	<p>(1) 要求本處各所每月依據 5S 運動檢查表逐項檢視營業辦公廳；確認相關服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確易於辨識，妥適規劃申辦動線，以便利民眾洽公；區處併單一窗口查核各所洽公環境每年至少 2 次。</p> <p>(2) 年度辦理洽公環境及服務設施民眾滿意度調查 2 次，年終目標滿意度達 90% 以上。</p> <p>(3) 完成汐止營運所辦公廳改建，以營造明亮、舒適之洽公環境。</p> <p>(4) 完成瑞芳營運所辦公廳改建，以提供更優質舒適的洽公環境。</p>	<p>各所 業務課</p> <p>各所 業務課</p> <p>工務課 總務室 業務課</p> <p>工務課 總務室 業務課</p>	<p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 5 月及 10 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p>

	2. 服務設施合宜程度	<p>(1) 定期檢視核心及一般設施合宜程度，如服務台、電腦網路、飲水機、影印機、停車位、協談室、用戶休息區等，設置書寫台提供各種申辦書表(含範例)、宣導資料、文具用品、老花眼鏡等。</p> <p>(2) 各所財產設備設有管理卡及使用說明，由管理人檢查、維護各項服務設施；本處各所服務設施之管理與維護併單一窗口櫃台查核由區處每半年檢查1次。</p> <p>(3) 要求各所召開所務會議時，提出檢討服務設施合宜程度，創新改善設備提供洽公民眾更優質、舒適的設施。</p>	各所 業務課	102年1-12月
			各所 業務課	102年1-12月
			各所	102年1-12月
(二) 服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	<p>(1) 各所加強洽公服務禮儀，每月辦理服務禮儀訓練；要求主管落實走動式管理與服務，解決各項突發狀況及加強服務效率。</p> <p>(2) 各所排定輪值櫃台服務人員，現場主動引導民眾，提供必要協助。</p> <p>(3) 更貼心的「以客為尊」感受，以現有的人力資源設立「客語」專屬櫃台。</p> <p>(4) 舉辦「服務禮貌月活動」，選拔績優人員給予表揚。</p> <p>(5) 定期辦理洽公服務禮儀民眾滿意度調查。</p> <p>(6) 年度辦理提升服務品質講習。</p>	各所	102年1-12月
			各所	102年1-12月
			基隆所、淡水所	102年1-12月
			各所 業務課	102年4月
			各所 業務課	102年5月及10月
			業務課	102年6月

	2. 服務可勝 任程度	<p>(1) 強化服務人員專業知識(含法令)，年度辦理各項業務講習、訓練，如「用戶服務人員訓練」、「資訊安全講習」、「用戶新改裝作業訓練」、「相關安全維護法令宣導」等。</p> <p>(2) 加強服務人員專業知能為民服務，依總處訂定 FAQ 測試題目配合電話禮貌考核，每月由本處各課室主管輪流對各廠所進行電話測試，測試服務人員專業知識(含法令)、對於處理流程及要件熟悉度，及回應問題正確率。</p> <p>(3) 每月將測試結果、評語、成績表發函各廠所，要求針對評語欄內所列優缺點自我檢視。</p>	<p>本處各單位</p> <p>本處各單位</p> <p>各廠所</p>	<p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p> <p>102 年 1-12 月</p>
(三)服務行銷 有效性	施政宣導有 效程度	<p>(1) 結合基隆市政府及其他機關辦理政令宣導活動，年度至少 2 次。</p> <p>(2) 辦理淨水場參觀，印製淨水廠簡介，建立公司良好印象。</p> <p>(3) 每季舉辦「台水與您有約」座談會活動，與民眾協調溝通。</p> <p>(4) 印製本處折頁簡介，加強宣導本處業務概況、現階段重點工作、未來展望等及購置宣導品，並於參與各項活動中推廣行銷公司政策建立整體形象。</p> <p>(5) 隨時更新傳播媒體通訊錄，運用各種大眾傳播媒體，公佈各項新聞。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位 業務課</p> <p>各單位 業務課</p> <p>業務課</p> <p>總務室 業務課</p>	<p>102 年 1-12 月</p>

			(6) 年度召開記者聯誼會至少 1 次，呈現重要績效及未來規劃供媒體採擷。 (7) 加強跨機關合作，主動參與地方機關各項公益活動及會議，了解民情。	總務室 業務課 各單位	102 年 1-12 月 102 年 1-12 月
三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	機關服務滿意度	(1) 定期辦理服務滿意度調查，並強化調查的信度及效度。 (2) 對於調查結果提出分析及改善建議並確實執行。	各所 業務課 各所 業務課	102 年 5 月及 10 月 102 年 5 月及 10 月
	(二) 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	(1) 設置用戶反應管道：包含各所意見箱及網路便民信箱。 (2) 依規定時限追蹤處理民眾意見反應，每月檢討分析處理結果，提出改善建議，供首長決策參考；同時以 Email 提供各單位參考。每半年將人民陳情案件做成分析報告 (3) 針對人民陳情案件回覆不滿意者追蹤處理，包括主管親自致電以追蹤現況滿意與否；另針對民眾滿意度調查未回擲部分輔以電話追蹤及再次寄送調查表。 (4) 按月統計用戶服務中心受理案件，並以電話抽測民眾意見，追蹤案件處理情形。	總務室 資訊小組 總務室 總務室 業務課	102 年 1-12 月 102 年 1-12 月 102 年 1-12 月 102 年 1-12 月

<p>貳、資訊流通</p> <p>一、資訊提供及檢索服務</p>	<p>(一)資訊公開適切性與內容有效性</p>	<p>公開法令、政策服務資訊程度及內容正確程度</p>	<p>(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：應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並於網站設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(2) 服務措施及出版品資訊周知度：公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。</p> <p>(3) 本處依照作業程序填寫「網頁異動單」隨時更新異動資料並由資料提供單位線上檢視、效對。後端管理平台由資訊小組管理，以免提供過期或錯誤資訊。</p> <p>(4) 本處網站由專業資訊人員統籌維護，力求資訊標題與內容 100% 一致，所有資料的網站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。</p> <p>(5) 訂定「台灣自來水公司第一區管理處網頁管理作業規範」，由資訊中心統籌管理，並據以執行。</p> <p>(6) 本處除檢視定期更新規定外，並著重資料內容檢測正確情形，由資料提供單位負責將更新資料（書面資料及電子檔）彙整並檢核資料正確性，作成紀錄包括網頁單元、更新檔名、更新人姓名與日期以利查核。</p> <p>(7) 網站資訊服務不中斷，擇派專人負責監控本處網站之檢視，並增設夜間值班人員於每晚 8:00 間檢測，作成「全球資訊網運轉情形紀錄表」網路連線有效性檢查。</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組業務課</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>	<p>102 年 1-12 月</p>
----------------------------------	-------------------------	-----------------------------	---	--	---

			(8) 本處依據「身心障礙者權益保護法」第 52 條之 2 要求，網站通過無障礙檢測，並取得認證標章，且載明網站(頁)最近通過檢測日期。	資訊小組	102 年 1-12 月
(二) 資訊檢 索完整 性與便 捷性	資訊檢 索服務 妥適性 及友善 程度	(1) 網站公佈資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。	資訊小組	102 年 1-12 月	
		(2) 檢索方式包括：關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。	資訊小組	102 年 1-12 月	
		(3) 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務及訊息訂閱服務(RSS)。	資訊小組	102 年 1-12 月	
		(4) 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。	資訊小組	102 年 1-12 月	
		(5) 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。	資訊小組	102 年 1-12 月	
		(6) 隨時檢視網站首頁版面配置是否符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊小組	102 年 1-12 月	
		(7) 定期檢測 Meta data，維持通過比率 100%。	資訊小組	101 年 1-12 月	
		(8) 規劃建置無障礙網站，及隨時檢視網站首頁，配置符合民眾需求之版面，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊小組	102 年 1-12 月	

二、 線上服務及電子參與	(一)線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	<p>(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、輿情投訴及預約等服務。</p> <p>(2) 積極擴展網路申辦項目及件數，強化安全申辦認證，並注意使用者隱私權保護措施，</p> <p>(3) 指派專人處理民眾個人資料作業，非相關業務人員不得處理。</p> <p>(4) 定期蒐集民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務的項目，加強推廣使用。</p> <p>(5) 檢討現行電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。</p>	<p>各所 資訊小組 業務課</p> <p>資訊小組 業務課</p> <p>各所</p> <p>各所 業務課</p> <p>各所 業務課</p>	<p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p>
	(二)電子參與多樣性	電子參與多元程度	<p>(1) 網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2) 電子參與途徑建置:便民信箱、民眾討論區等；另提供網路投票，包含本公司滿意度調查及本處問卷調查，另建置 SKYPE 電話及傳真、1910 客服中心、FB、YouTube 等供民眾多元參與。</p> <p>(3) 網站「服務聯絡簿」中，建置單位主管信箱，直接向單位主管反映意見。</p> <p>(4) 除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。</p> <p>(5)提供便民信箱處理進度查詢。</p>	<p>資訊小組</p> <p>各所 資訊小組 業務課</p> <p>各所 資訊小組 業務課</p> <p>各所 資訊小組 業務課</p> <p>各所 資訊小組 業務課</p>	<p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p> <p>102年1-12月</p>

參、 提供創 新(意) 服務情 形	(一)有價值的創意服務	<p>(1) 鼓勵同仁重新審視現有之服務時間、服務地點、服務項目等常態性之服務方法，提供有價值的創意服務。</p> <p>(2) 跨機關整合服務，本處續推動與北水處及台電公司合作開辦跨機關整合性服務，擴大服務據點。</p> <p>(3) 加入新北市政府戶籍資料變更跨機關通報服務，提供民眾更便捷更簡化的服務。</p>	各單位	102年1-12月
			各所	102年1-12月
			各所	102年1-12月
	(二)服務措施延續性及標竿學習效益	<p>(1) 鼓勵同仁將創意服務措施納為機關標準服務並設立標準作業流程。</p> <p>(2) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>(3) 以現有的人力、物力、軟硬體設備等資源創造出更貼心的價值服務，擴散其他機關效仿。</p>	各單位	102年1-12月
		各單位	102年1-12月	
		各單位	102年1-12月	
(三)服務措施執行方法效能性	<p>(1) 定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。</p> <p>(2) 利用現有的人力、物力、軟硬體設備等資源創造出更貼心的價值服務。</p>	各單位	102年1-12月	
		102年1-12月	102年1-12月	
(四)組織內部創新機制	<p>(1) 建立內部創新提案機制，控制相關機制常態運作。</p> <p>(2) 以服務顧客為導向，藉由每年舉辦2次顧客問卷調查中用戶的意見反應，搜集相關數據以得到創新啟發。</p> <p>(3) 鼓勵各所同仁於平時日常生活中或工作中發揮創意，於所務會報上提出各類提案檢討，對於本處正面形象有所助益之創新提案。</p>	各單位	102年1-12月	
		各所	102年5月及10月	
		各單位	102年1-12月	

二、服務規劃機關

面向	執行策略	具體作法	承辦單位	完成期限
一、個案採行的解決方法	(一)創新流程整合性及服務資源的有效運用	(1) 水電麻吉貼心聯合服務，結合台電公司合作簡化洽公流程，讓用戶在本公司或台電公司遞件，即能取得全程服務。	各所	102年1-12月
		(2) 本處與性質相同之台北市自來水事業處跨機關垂直整合作業流程串接，讓民眾取得關連性服務。	淡水所及汐止所	102年1-12月
		(3) 整合本處各服務營運所互相受理各項業務，提供用戶完整的服務系統。	各所	102年1-12月
	(二) 導入資通訊 (ICT) 服務，有效提升整體便民程度。	(1) 鼓勵民眾加入會員，多加利用網路E櫃台線上服務系統申辦各項業務。	各所業務課	102年1-12月
		(2) 利用參與機關、團體活動主動加強宣導政府各項政令及資訊，全面提升政府網路資訊。	各所業務課	102年1-12月
		(3) 本處網站建置「政府資訊公開」網站資訊，提供以使用者為導向的政府資訊整合服務。	各所業務課 資訊小組	102年1-12月
二、個案產生的實際效果	(一)個案產生後的外部效益	(1) 規劃、研議更便利更有效率的服務，推動本處第一線服務(營運)所執行。	各所業務課	102年1-12月
		(2) 每年2次顧客滿意度調查，統計分析具體效益。	各所業務課	102年5月及10月
		(3) 隨機抽訪臨櫃洽公民眾，創造機關正面形象。	各所業務課	102年1-12月

(二)個案產生後的內部效益	(1) 利用現有的人力、物力、軟硬體設備等資源創造出更貼心的價值服務，提升服務品質。	各所 業務課	102年1-12月
	(2) 提升同仁間的協調性及合作精神。	各所 業務課	102年1-12月
	(3) 激勵員工對業務的專業度及單位的使命感。	各所 業務課	102年1-12月

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據總管理處 102 年 1 月 24 日台水企字第 1020003069 號函頒之「102 年度提升服務品質執行計畫」訂定，陳報總處備查後登載於本處網站並確實執行。
- 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、每季召開提升服務品質會議 1 次，檢討執行情形並將紀錄陳報總處。
- 四、為落實執行年度計畫，不定期查核於年度上、下半年各 1 次，實際查核次數視情況增加，並將考核結果登載於區處網站。
- 五、依總處巡迴檢核或專案建議改進事項，應予追蹤改善。

陸、考核及獎勵作業

一、本處各所考核：

- (一) 依據本公司「提升服務品考核作業要點」辦理：本處年度內各考核項目（詳附件），作為各所執行績效評估之依據，另佐總處平時查核（含單一窗口查核及電話測試）成績斟酌給分。

權重	50%	15%	15%	15%	5%
評比項目	不定期考核	電話測試	CSC 案件處理時效	中大型用戶訪視	5S 運動暨禮儀訓練查核成績

(二) 考核成績及獎懲：

1. 年度考核成績 85 分以上，排序前三名單位提報人員敘嘉獎乙次：第 1 名提報員額 3 人，第 2 名提報員額 2 人，第 3 名提報員額 1 人，惟區處年度考核成績若未達甲等(含)以上且未列公司前六名區處不適用本項規定。

2. 年度考核成績 85 分以下，受檢單位不予獎懲。

二、為鼓勵同仁參與本處對外活動，提高公司形象及社會觀感，同仁參加 102 年度對外活動(預計包含鎖管季、中元祭擺設政令宣導攤位) 2 次(含)以上，於年度提報敘獎嘉獎 1 次。

三、本處提升服務品質成果將依總處規定格式提報書面資料：

(一) 7 月 20 日前提報第 1 次提升服務品質實績表。

(二) 102 年 1 月 5 日前提報第 2 次提升服務品質實績表(含佐證資料)暨 102 年度執行績效與成果。

(三) 本處收到總處考核結果函文後，將於 1 個月內就應改進建議事項之辦理情形函報總處。

柒、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。