



經濟部台灣自來水公司第一區管理處 101 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

101 年 3 月

目次

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.....	1
伍、實施步驟.....	8
陸、考核及獎勵作業.....	8

台灣自來水公司第一區管理處

101 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 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 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 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函頒修正之「經濟部 101 年度提升服務品質實施計畫」暨經濟部國營事業委員會 101 年 2 月 15 日經國一字第 10100022060 號函。
- 四、本公司總管理處 101 年 3 月 13 日台水企字第 1010007310 號函頒之「101 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

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	(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。 (2) 各所每月建立機動調整服務窗口輪值表，排定人員輪值。 (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。	各所 業務課	101 年 6 月及 12 月
		2. 申辦案件流程簡化程度	(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。 (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。	各所 各所	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
		3. 申辦案件書表減量程度	(1) 實施網路 e 櫃台及 CSC 用戶服務中心，要求各所向民眾宣導加入本公司網路會員，以簡化申辦案件書表。 (2) 配合總處宣傳電子化服務用戶，全面推行電子帳單。 (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。	各所 各所 業務課 各單位 資訊小組	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 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	(1) 於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，以方便用戶洽詢各項業務。 (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。	各單位 資訊小組 各所 資訊小組	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
		2. 案件處理流程主動	(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。	各所	101 年 1-12 月

		回應程度	(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。 (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。	各所 資訊小組 資訊小組	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
二、機關 形象	(一) 服務場所 便捷性	1. 洽公環境 適切程度	(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。 (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。	各所 業務課 各所 業務課	101 年 1-12 月 101 年 5 月及 10 月
		2. 服務設施 合宜程度	(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。基隆所用戶服務中心及文山所服務台之更新。 (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。	各所 業務課 各所 業務課	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
	(二) 服務行為 友善與專 業性	1. 服務親和 程度	(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。 (2) 培訓志工，協助現場主動引導民眾，告知標準程序。	各所 各所	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月

			(3) 舉辦「服務禮貌月活動」，選拔績優人員給予表揚。	各所 業務課	101 年 4 月
			(4) 定期辦理洽公服務禮儀民眾滿意度調查。	各所 業務課	101 年 5 月及 10 月
			(5) 年度辦理提升服務品質講習。	業務課	101 年 5 月
		2. 服務可勝 任程度	(1) 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。 (2) 各所進行電話測試，每月測試 1 次。	各所 各所 業務課	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
	(三) 服 務 行 銷 有效性	施政宣導有 效程度	(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。 (2) 辦理淨水場參觀，印製淨水廠簡介，建立公司良好印象。 (3) 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；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。 (4) 加強跨機關合作，主動參與地方機關各項活動及會議，了解民情。 (5) 製作各項宣導品及文宣品，建立公司整體形象。 (6) 年度舉辦 4 次「首長與民有約」活動，與民眾協調溝通。	各單位 各單位 業務課 總務室 業務課 各單位 業務課 業務課	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 100 年 3 月、6 月、9 月及 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	101 年 5 月及 10 月 101 年 5 月及 10 月
	(二) 民眾意	民眾意見回 應與改善程	(1) 設置用戶反應管道：包含各所意見箱及網路便民信箱。	總務室 資訊小組	101 年 1-12 月

	見處理 有效性	度	(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 Eamil 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 總務室 業務課	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
貳、資訊流通 一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開 適切性與內容 有效性	公開法令、 政策服務資 訊程度及內 容正確程度	(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。 (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。 (3) 網站資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 (4) 引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 (5) 訂定網站資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。 (6) 網站資訊服務不中斷，網路連線有效性檢查。	資訊小組 資訊小組 業務課 資訊小組 資訊小組 資訊小組 資訊小組	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
	(二) 資訊檢 索完整 性與便	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	101 年 1-12 月

	捷性		(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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (7) 定期檢測 Meta data，維持通過比率 100%。 (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 資訊小組 資訊小組 資訊小組 資訊小組 資訊小組	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 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	(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。 (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， (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。 (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。 (5) 檢討現行電子表單之必要性與	各所 資訊小組 業務課 資訊小組 業務課 各所 各所 業務課 各所	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月

			合宜性，並執行表單簡化工作。	業務課	月
	(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度	(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。 (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。 (3) 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。 (4) 提供便民信箱處理進度查詢。	資訊小組 各所 資訊小組 業務課 各所 資訊小組 業務課 各所 資訊小組 業務課	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
參、提供創新(意)服務情形	(一) 有價值的創意服務	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。	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。	各單位	101 年 1-12 月
	(二) 服務措施延續性及標竿學習效益		(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。 (2) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。	各單位 各單位	101 年 1-12 月 101 年 1-12 月
	(三) 服務措施執行方法效能性		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。	各單位	101 年 1-12 月
	(四) 組織內部創新機制		建立內部創新提案機制，控制相關機制常態運作。	各單位	101 年 1-12 月

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據總管理處 101 年 3 月 13 日台水企字第 1010007310 號函頒之「101 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、成立「提升服務品質推動小組」，負責推動及管考，每季開會 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「提升服務品質考核作業要點」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。

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 101 年度對外活動（預計包含鎖管季、中元祭及魚蝦風味餐園遊會擺設政令宣導攤位）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 101 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。