



台灣自來水公司第一區管理處  
107 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

107 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	2~12
伍、實施步驟	13
陸、考核方式	13
柒、考核結果及獎勵	14
捌、其他	14
附件	15~16

# 台灣自來水公司 **第一區管理處** 107 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 107 年 2 月 14 日台水企字第 1070005284 號函頒 107 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 (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)各所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)各所持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化，如大批申請案作及整批過戶表單，並提供持續檢討情形。 (3)利用貼心小叮嚀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)其他提升創新服務並將一致性及正確性之作法隨時公開公告。	各所 業務課  各所	107年6月及11月(亦可按需要查核)  107年1-12月  1  107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，各所於月底提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 (2)各所因應服務對象需求，排定引導人員協助機動調整單一窗口服務流程及協助民眾填寫申請書。 (3)各所設置專人管控	各所 業務課  各所  各所	107年1-12月  107年1-12月  107年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			<p>1910 進線處理進度，且停、復水訊息須即時傳遞並登錄停水公告系統，以免造成後送案件，若因應停水設置臨時供水站，應公告於網頁，提供即時訊息服務。</p> <p>(4)業務課於運用 Line 群組於假日通報緊急案件一天 2 至 3 次，以期假日服務不中斷，其他運用開放參與如成立或加入各聯繫平台等提升服務及時性。</p>	各所 各課室	107 年 1-12 月
		<p>3. 提高服務人員專業度 (40 分)</p>	<p>(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。</p> <p>(2)利用電話測試及主管不定期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，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。</p> <p>(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。</p>	<p>人事室 業管課 各所</p> <p>業務課 各所</p> <p>各所</p>	<p>107 年 1-12 月</p> <p>107 年 1-12 月</p> <p>1 107 年 1-12 月</p>
(二)服務友善	1. 提升服務設施合宜		(1)各所定期檢查、維護與充實各類硬體	各所	107 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
	性 (100分)	性 (25分)	<p>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，確保設施品質。</p> <p>(2)各所定期檢查及保養各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道扶手、電梯、愛心鈴、緊急呼叫鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護作成紀錄備查。</p> <p>(3)進行營業廳環境美(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> <p>(4)服務項目、服務人員、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> <p>(5)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(6)提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>(7)視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務設施。如：老花眼鏡、敬老座位及快速窗口(三大所)等。</p> <p>(8)其他運用開放參與及創新性提升服務</p>	<p>業務課 各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>業務課 各所</p> <p>各所</p> <p>各所 業務課</p> <p>各所(新設辦公廳)</p>	<p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			設施合宜性之作法 。如：汐止所兒童圖書區設置等		
		2. 提高網站使用便利性 (25分)	(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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (6)本區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組、業務課與各所	107年1-12月  107年1-12月  107年1-12月  107年1-12月  107年1-12月

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理期程
	<p>3. 提高服務行為友善性 (25分)</p>	<p>(1)每月辦理服務禮儀教育訓練，區處業務課辦理提升服務人員各項貼心服務講習。</p> <p>(2)各所主管利用走動管理注意服務人員的禮貌態度，並安排人員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解說標準程序及排除突發狀況等。</p> <p>(3)每月由各所交叉進行電話禮貌測試 1 次，並提供禮貌測試結果。</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)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。</p>	<p>業務課、各所</p>	<p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p>
	<p>4. 提升服務資訊透明度 (25分)</p>	<p>(1)本處網站主動公開機關職責及相關服務措施資訊，網站內容依類別區分，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</p>	<p>資訊小組 各所</p>	<p>107年1-12月</p>



面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			<p>，採 PDF 文書格式，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2)本處網站設置「主動公開資訊」專區，應公開資訊項目以「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。</p> <p>(3)定期盤點業務資料，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。</p> <p>(4)提供多元案件查詢管道，轄內各服務據地址、聯絡電話、傳真及客服 1910 等資訊。並利用網路、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>利用滿意度調查及民眾意見箱或客服案件分析瞭解民眾需求，並利用所務會議或各項業務檢討會檢討既有服務措施，並運用多元</p>	<p>業務課各所</p>	<p>107年1-12月</p>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			策略，提升服務便捷度。		
		2. 建置單一窗口整合服務 (25分)	<p>(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。</p> <p>(2)執行簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3)提供走動式管理服務或客製化服務情形。</p> <p>(4)其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法。</p>	業務課各所	107年1-12月
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 (25分)	<p>(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，得以簡化書表謄本之數量或比例呈現績效。</p> <p>(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，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。</p> <p>(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</p>	業務課各所	107年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			本資料，並提高各單位使用跨機關(單位)電子認證之使用比例。		
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務 (25分)	(1)提供各類線上申辦、網路繳費及預約等服務情形。 (2)推廣電子帳單服務，提供推廣方式、申辦件數及申辦率等成果。 (3)推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。 (4)辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務，並提供服務情形。 (5)辦理各縣市政府戶政機關通報服務，提供服務內容及受理成果。 (6)其他運用開放參與及創新性之跨平台服務。	業務課、各所	107年1-12月
	(二)服務可近性 (100分)	1. 客製化服務 (35分)	(1)因地制宜，設置「外語服務櫃台」，提供第二語言服務。 (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。	各所 各單位	107年1-12月 (各所列外語服務櫃台名冊) 107年1-12月
2. 專人全程服務 (35分)		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。	業務課 各所	107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	業務課 各所	107年1-12月	

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			民眾，提供到府、到點服務。		
	(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	107年1-12月  107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。 (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。	業務課各所	107年1-12月  107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)	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，減省不必要的審核及行程程序，包含人力、物力	業務課各所	107年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			及時間，精進作業。		
	(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)內部常態性服務精進運作機制，成立提升服務效能推動小組、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，並提供該機制執行成效。</p> <p>(2)辦理提升服務效能講習，並安排至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。</p> <p>(3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。</p>	業務課各所	<p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p>
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)	<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>業務課各所</p> <p>人事室</p>	<p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p>
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分)	<p>(1)定期辦理台水與您有約活動，並提供辦理次數及成果。</p> <p>(2)辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。</p> <p>(3)營業廳設置民眾意</p>	業務課各所	<p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p> <p>107年1-12月</p>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			見信箱。 (4)櫃台即時滿意度調查。 (5)其他運用開放參與及創新性了解用戶對服務評價之作法。		107年1-12月 107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)	(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	107年1-12月 107年1-12月 107年1-12月
五、開放創新(100分)	(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、	資訊小組、總務室、業務課、各所	107年1-12月

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理期程
		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。		
	(二)創新服務	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。	資訊小組、總務室、業務課、各所	107年1-12月

## 伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據總管理處 107 年 2 月 14 日台水企字第 1070005284 號函頒之「107 年度提升服務效能執行計畫」，擬定「台灣自來水公司第一區管理處 107 年度提升服務效能執行計劃」，陳報總處備後刊登於區處網站並確實執行。
- 二、各單位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。
- 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 10 日前(實績資料截止日 6 月 30 日)
2. 第 2 次：次年 1 月 8 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。107 年度本處指定貢雙營運所為代表受核單位。

(三)考核方式

1. 第 1 次實績資料經總處考核後提出優缺點及建議事項，不予評分，其改善情形作為全年度實績報告核分之參據。
2. 全年度實績報告：由總處考核單位評定成績，並提出優缺點及建議事項。

(四)總處除書面考核外，將依考核結果不定期派員辦理實地查核作業。

二、本處各所考核：



(一) 依據「本處 107 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、考核結果及獎勵：

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、獎勵：

(一) 敘獎對象：總處考核區處成績達甲等以上前四名。

(二) 敘獎幅度：

1. 優等--900 分以上，推動提升服務效能業務主管及主要承辦人員記嘉獎 2 次。
2. 甲等--800 分以上未滿 900 分，推動提升服務效能業務主管及主要承辦人員記嘉獎 1 次。
3. 區處首長、其他有功人員由各區處依本公司「員工考核獎懲實施要點」規定辦理敘獎事宜。

(三) 本處對所屬相關人員之獎勵另依權責自行辦理。

## 捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

○年度提升服務效能上半年/全年度實績報告



台灣自來水公司第○區管理處

中華民國○年○月

## 壹、服務績效

【就個別考核面向說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益（整體評核面向「開放創新」毋須另闢專節撰寫），各項服務績效請避免於不同評核面向重複撰寫。內容表達宜簡要、清楚、明確，除量化數據（需詳列衡量方式或計算方式，或提出相關統計資料供查詢）外，亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。】

## 貳、未來努力方向

【說明未來精進服務努力方向及作法】

## 參、附件

【檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。】

※實績報告體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式橫書繕打，並裝訂左側（切勿使用活頁夾）。
2. 字體規格：
  - （1）標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為固定行高24點。
  - （2）數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。
3. 實績報告（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過100頁，文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：實績報告內容（含附件）應整併為單一檔案，以DOC或PDF檔為主。