



台灣自來水公司第一區管理處
109年度提升服務效能執行計畫



台灣自來水公司

TAIWAN WATER CORPORATION

109年3月

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.....	16
捌、其他.....	16

台灣自來水公司第一區管理處

108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109年2月19日台水企字第1090005378號函頒「台灣自來水公司109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，以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為考核重點。

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)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。 (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。	各所 各所 各所	109年1-12月業務課每半年查核一次 109年1-12月業務課每半年查核一次 109年1-12月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。各所提供臨櫃與客服申辦案件件數、處理時效內完成件數及逾期處理件數。 (2)各所因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程及協助民眾填寫申請書。各所提供機動櫃台服務過程之相片。 (3)各廠所設置專人管控1910進線處理進度，且停、復水訊息即時傳遞並登錄停水公告系統，因應停水設置臨時供	各所 各所 各廠所業務課	109年6月及12月結束後之次月4號前提供資料。 109年6月及12月結束後之次月4號前提供資料。 109年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			水站，製作地圖公告於網頁，提供即時訊息服務。 (4)本處運用 Line 群組於平日下班時間及假日通報緊急案件一天2至3次，以期服務不中斷，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。	各廠所 各課室	109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。	人事室 各課室 各廠所	109年1-12月
			(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，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。各課室依輪值表，並與台電合作辦理電話測試場所禮儀	各廠所 各課室	109年1-12月。
			(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。	各廠所 各課室	109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，確保設施品質。 (2)確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、愛心鈴、緊急呼叫	各所 各所	109年1-12月 業務課每半年查核一次 109年1-12月 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
			鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護。 (3)營業廳標示牌雙語建置情形。 (4)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。 (5)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。 (6)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (7)提供各種申辦書表及填寫範例。 (8)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。 (9)其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法。	各所 業務課 各所 各所 各所 各所 各所	109年1-12月 109年1-12月 109年1-12月 109年1-12月 109年1-12月 109年1-12月
		2. 網站使用便利性	(1)各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。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、分類檢索及進階搜	資訊小組、業務課	109年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。 (3)各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)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，引用他人資料應標明出處並提供連結。 (5)各區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。		
		3. 服務行為的友善性	(1)辦理服務禮儀教育訓練或講習。 (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。各所每月辦理5S 及禮儀教育訓練。 (3)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。 (4)視業務及服務對象需求，鼓勵同仁報名學習台北e大語言課程，及多益或全民英語檢定，以提升服務人員外語能力之作法。	業務課 各所 各課室 各廠所 各廠所 各課室	109年1-12月 109年1-12月 109年1-12月 109年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
		4. 服務資訊透明度	(5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。	各廠所 各課室	109年1-12月
			(1)本處網站以簡明、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、書表範例、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等，供民眾查閱或運用。	資訊小組 各所	109年1-12月
			(2)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、執行計畫及預算情形等項目。	資訊小組 各所	109年1-12月
			(1)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，對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採 PDF 文書格式，供民眾依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。	資訊小組 各所	109年1-12月
			(2)提供多元案件查詢管道，如現場、電	資訊小組	109年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			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。	各所	
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。	各所	109年1-12月
			(2)提供走動式管理服務或客製化服務情形。	各所	109年1-12月
			(3)其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法。辦理智慧行動辦公室，主動拜訪村里提供行動單一窗口服務。	業務課 各所	109年1-12月
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(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。各所提供簡化書表謄本之案件數量。	各所	109年6月及12月結束後之次月4日前提提供資料。
			(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，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。各所提供網路e櫃台各項申辦案件數量和處	各所	109年6月及12月結束後之次月4日前提提供資料。

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			理時效、淨水廠參觀照片。	各所	109年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。
			(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)電子認證之使用比例。各所提供跨機關(單位)電子認證之使用件數；發放印刷QR Code宣導品(連結本處臉書、宣導訊息、信用卡繳費)，便利民眾隨掃隨查；製播業務宣導影片。		
			3. 辦理線上申辦及跨機關服務		
			(1) 提供各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務情形。各所提供各類線上申辦、行動支付及預約申請件數		
			(2) 推廣電子帳單服務，提供推廣作法及跨年度件數比較，並說明成長或衰退原因。各所提供電子帳單申辦件數。		
			(3) 推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。	各所 業務課	109年1-12月
			(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。各所提供內政部戶籍資料異動跨機關通報服務件數。	各所	109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
			(5) 辦理基隆市政府、新北市政府戶政機關通報服務，提供服務內容及受理成果。各所提供各縣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平台服務。各所提供如郵政通訊地址遷移通報服務、線上申請水資源文物展示館受理。	各所 各所業務課	109年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。 109年6月及12月結束後之次月4日前提供資料。
	(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。本處積極辦理高地老舊社區內線改善及代管作業。	各所 各所各課室	109年1-12月 109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	109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。各所提供愛心窗口線上申辦件數與服務過程照片；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；針對普及率較低、離服務所較偏遠轄	業務課 各所	109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
			區開辦行動辦公室巡迴服務。		
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	(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。本處致力降低漏水率，提升供水效率。	各廠所 各課室	109年1-12月
			(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。	各廠所 各課室	109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。	各廠所 各課室	109年1-12月
			(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。	各廠所 各課室	109年1-12月
三、服務量能	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	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	人事室 各課室 各廠所	109年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			要的審核及行程程序，包含人力、物力及時間，精進作業。整合工務文件檔案，提升工作效率。		
	(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。	各廠所 各課室	109年1-12月
			(2)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，並加以內化運用。	業務課 各廠所 各課室	109年1-12月
			(3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。	各廠所 各課室	109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，針對內部同仁進行全面性滿意度調查及改善。	各廠所 業務課 人事室	109年1-12月 109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	各廠所 各所	109年6月及9月 結束日之次月10號前提供資料。(可傳送照片及文字紀錄予業務課發表正面消息。) 109年6月及12

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			見信箱。各所提供民眾意見信箱案件數及處理成效。 (3) 櫃台即時滿意度調查。各所提供櫃台即時滿意度調查結果。 (4) 其他運用開放參與及創新性了解用戶對服務評價之作法。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 各課室 各所	月結束日之次月4號前提供資料。 109年6月及12月結束日之次月4號前提供資料。 109年1-4季 每季結束後之次月5日前提供資料。(可傳送照片及文字紀錄予業務課發表正面消息。)
	(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	109年1-12月 109年1-12月 109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	各廠所 各課室	109年1-12月

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理期程
		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。		
	(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，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。	各廠所 各課室	109年1-12月
※「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、本處由鈞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、為落實執行年度計畫，本區處結合責任中心指標項目顧客滿意度之績效考核，積極推動各項具體作法。

陸、考核作業

一、區處對場所考核：

- (一)本區處定期評估各所辦理成效或不定期辦理實地查核作業，相關評核結果列入責任中心評分標準。
 - (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，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，由區處考核評定成績，列入責任中心顧客滿意度績效檢討。
 - (三)將各廠所發佈正面新聞稿及 FB 社群貼文篇數、拜訪中大型用戶、節水宣導活動、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廠所服務效能推動情形。
- 二、本處收到總處函文或各營運(服務)所收到區處函頒成績，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1次。

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。