

111 年度提升服務效能全年度實績報告



台灣自來水公司第二區管理處

中華民國 111 年 12 月

目錄

一、基礎服務	3
(一)服務一致及正確性.....	3
1. 申辦業務標準作業流程訂定情形.....	3
2. 服務及時性.....	4
3. 服務人員專業度.....	6
(二)服務友善.....	7
1. 服務設施合宜程度.....	7
2. 網站使用便利性.....	10
3. 服務行為的友善性.....	11
4. 服務資訊透明度.....	13
二、服務遞送	14
(一)服務便捷.....	14
1. 建置單一窗口整合服務.....	14
2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本.....	15
3. 辦理線上申辦及跨機關服務.....	15
(二)服務可近性.....	17
1. 在地化服務.....	17
2. 專人全程服務.....	18
3. 主動服務.....	19
(三)服務成長及優化.....	20
1. 突破成長.....	20
2. 優質服務.....	20
三、服務量能	22
(一)內部作業簡化.....	22
(二)服務機制精進.....	23
四、服務評價	24
(一)服務滿意情形.....	24
1. 辦理服務滿意度調查.....	24
2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價.....	25
(二)意見回應處理情形.....	28

台灣自來水公司第二區管理處 111 年度提升服務效能實績報告

一、基礎服務

(一)服務一致及正確性

1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：

(1) 本處各服務所均於民眾洽公區（營業廳）張貼作業流程看板及服務項目，例如：水費及各項收費標準、服務項目、預審用水設備內線圖、新裝作業及服務項目等；另為了配合國發會推動雙語國家政策，水費及各項收費標準、服務項目及新裝作業流程圖皆採中英文雙語標示。

新裝作業流程圖	辦理各項新裝流程的時間都明確標示在流程圖內。
預審用水設備內線圖	辦理預審用水設備內線圖的時間都明確標示在流程圖內。
各項異動申請流程	辦理各項異動申請的流程都明確標示在流程圖內。
收費標準	水費及各項服務費收費標準均明確標示在看板中。
服務項目	本處各所營業廳皆都張貼各項中英文服務項目。

(2) 持續檢討申辦項目表單，進行申辦簡化及標準化。

① 九合一各項異動服務申請書：

用戶原辦理啟用、復用、停用、廢止、用水種別變更、過戶、通訊地址變更、中間結帳（取消原代繳帳戶）、電子帳單等業務須分別填寫不同的申請表單，為達節能減碳之目的，將前述九類表單簡化合併為「用戶用水設備各種異動服務申請書」，除簡化流程並有效縮短民眾填寫申辦書表時間外，亦減少紙張使用量。本處 111 年 1-12 月計受理 45,550 件，約節省 22,775 張紙。

② 整批過戶申請書：

用戶申請將多筆水號變更為同一名義人，僅需填寫一張「整批過戶申請書」即可辦理，不須逐一填寫過戶申請書及重複列印身分證明文件，除簡

化過戶申請手續外，亦減少紙張使用量且更為環保，並可有效減少申請人檢附書證謄本數量。本處 111 年 1-12 月計受理 1,660 件，可有效減少紙張的浪費。

③以條碼辦理大批銷帳：

用戶持單至服務所大批銷帳時，櫃台同仁可直接利用條碼機刷條碼繳水費而不再各別印製收據，減少紙張浪費及用戶等候時間。本處 111 年 1-12 月計受理 3,309 件。

(3)本處各服務所針對用戶新裝及各項業務申辦須知的項目製作貼心小卡，主動提醒用戶申辦時應檢附之相關文件，避免造成用戶因缺件而需來回奔波補件情形。



(4)本處每年主動更新「中英文版為民服務白皮書」供用戶免費領取，並宣導用戶了解各項申辦案件作業流程外，並且配合公司宣導政策於白皮書內提供用戶申辦電子帳單、台水 app 及務必定時清洗水池水塔以確保用水及水質安全之相關宣傳內容。

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。

①本處 111 年各項目實際處理時效均較規定時限短，惟內線試壓、工程設計、復用部分案件期限內完工比率未達 100%，本處將致力於所有項目皆能達 100%完成。

單位：天

項目	內線 試壓	工程 設計	施工	啟用	復用	停用	廢止	優待	過戶
時限	4	4	8	1	1	1	1	1	1
實績	1.20	1.28	1.46	0.45	0.83	0.75	0.45	1.00	0.97
縮短處理時間(天)	2.80	2.71	6.54	0.55	0.17	0.25	0.54	0	0.03
期限內完工比率	99.99%	99.99%	100%	100%	99.93%	100%	100%	100%	100%

- ②本處將客服逾期案件列為每月責任中心加強檢討項目，力求於本公司所訂標準時間內完成，本處 111 年客服逾期案件共為 5 件，目前仍持續加強管控中。
- (2)為縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間，本處各所均備有機動服務櫃台；由「支援櫃台」機動支援「單一窗口」服務，並視現場用戶數量機動開設。此外，現場有專人輔以口頭瞭解用戶申辦項目，即轉請承辦人員協助處理，另如遇有臨櫃通報修漏/無水案件者，則即請工務股人員協助處理。
- (3)停、復水訊息應即時傳遞及登錄停水公告系統，並提供臨時供水站數量及系統登錄情形，本處停、復水時提供即時訊息服務如下：
- ①本處 111 年度公告於網頁之停、復水訊息共計 2,726 件，其中桃園服務所 725 件、中壢服務所 556 件、楊梅服務所 439 件、龜山服務所 206 件、林口服務所 42 件、大溪服務所 27 件、大園服務所 277 件、大湳給水廠 46 件、龍潭給水廠 392 件、平鎮給水廠 16 件，工務課 6 件。
- ②本處各廠所規劃臨時供水站設置地點共 93 處(林口所 6 處、桃園所 15 處、中壢所 14 處、楊梅所 21 處、龜山所 8 處、大園所 5 處及龍潭廠 24 處)，會建置於本公司「停水公告查詢系統」並提供 Google 座標，如遇非計劃性停水事件需設置臨時供水站，會立即配合停水公告設置，用戶即可查詢得知鄰近供水站。
- ③各服務所股長、主任都與其轄屬里長、民意代表成立 LINE 的連繫群組，如有遇到臨時、突發性的破管停水，即以 Line 群組通報給里長、民代，讓他們能在第一時間內通報轄區內民眾，以確保供水訊息暢通並降低民怨。



- ④針對計劃性的停水，各所會立即通知當地里長、利用 LED 跑馬燈、逐戶張貼停水通知單及公告停水資訊於網頁上，廣為利用各個管道讓民眾能在第一時間掌握停、復水訊息。同時也會以簡訊通知停水區域內之各級民意代表及村里長，請其轉知用戶週知並同時通報市政府經濟發展局、區公所。111 年 1-12 月共發 1,730 則簡訊。
- (4)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法：
- ①依據本公司 108 年 3 月 11 號函示(台水供字第 1080006284 號)，為利工業區用戶即時接收停水通知，本處請各廠所將各工業區廠協會理事長及服務中心主任加入與里長建立之 Line 群組。
- ②針對非計劃性的停水，本處製作如何訂閱停水公告查詢系統電子檔，請各所轉

告當地里長能多向里民宣導至台水停水公告查詢系統網址上申請「我要收到停水通知」，並且也請各所將其電子檔轉給申請電子帳單之用戶廣為宣導，讓用戶能在第一時間內掌握到非計劃性停水訊息而降低民怨。除此之外，本處也製作如何訂閱停水公告查詢系統的墊板，各所拜訪中大型用戶時，都可以提供用戶參考，並向用戶推廣掃描 QR code 即可立即申請。



③ 「1910」 客服專線：

業務課設立專人每日提醒各廠所 1910 承辦人員加速案件處理時效，藉以提升服務時效性。並且針對較為簡易之業務能優先處理結案，如：進線申辦電子帳單、取消電子帳單、取消代扣繳，或是自報度數的案件請同仁優先處理以提高服務時效，本處 111 年客服時效成績為全公司第 3 名。

3. 服務人員專業度：

(1) 加強單位自辦講習：

本處員工除於日常工作中重視技術、經驗傳承及各項交流外，另透過本處自辦講習，提升本處人員專業服務品質，本年共辦理 9 場，參加人數共 358 人次，總時數為 1,427 小時。

(2) 參與專業訓練中心課程：

選派員工參加本公司總管理處專業訓練中心業訓練課程，如：建築製圖應用訓練班、人事專業研習班、小區檢漏研習班、ODF 文件製作研習班、財產管理資訊系統實作班，及經營才能發展研習班等。統計至 64 期，本處計派 206 人次參加訓練，總訓練時數為 6,138 小時。

(3) 鼓勵技術人員考取證照：

為推動技術人員證照制度，本處積極鼓勵同仁考取專業證照，本處 111 年技術職員工 301 人（士級 239 位、員級 62 位），計有 268 人（士級 209 位、員級 59 位）取得自來水專業人員技術考驗合格證照，取得證照比例為 89%。

(4) 為民服務工作手冊：

有鑑於本公司正處於人才新舊交替階段，為了讓新進同仁及櫃檯同仁能更熟悉公司的各項申辦業務規定，本處特編制為民服務工作手冊給同仁參考，此外，更蒐集了常見漏水原因及照片供同仁參考，進而提升並加強工作同仁的專業

度。



(5) 抽測服務人員回應問題的正確度：

- ①本處配合聯合查核會不定期詢問櫃檯同仁目前公司最新的規定，本處櫃台同仁皆清楚知道，例如代繳戶若因「存款不足」扣款失敗，用戶可於收費月份之次月5日前，至當地服務（營運）所繳費，或於次月15日前補足存款，銀行即可配合於18日補扣帳。訓練櫃台同仁能於第一時間內提供用戶最新資訊。
- ②112年起辦理台水電子帳單或簡訊帳單，水費自當期或下期起每期水費減收5元(優惠至114年12月底)。

(6) 依本公司總管理處函頒之「電話接聽暨電話禮貌測試作業規定」內容，排定課室輪值表，抽測各所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；本處111年1~12月區處各課室共測試120人次(10所x12個月)。為提高本處電話服務品質，本處採取以下方式督促各服務所俾提升電話禮儀素養：

- ①本處總處電話測試結果及區處每月電話測試結果均函發各所，並張貼於公佈欄公告。
 - ②每月責任中心會議檢討，敦促本處各單位主管對提升電話禮貌績效之重視。
 - ③於每月責任中心會議中宣導，請各單位落實執行電話服務禮貌，提升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。本處採用了以上方式加強電話禮貌，111年本處的總處電話測試成績為全公司第8名。
- (7) 本處業務股、服務股股長及相關業務承辦人均加入二區聯絡群組，藉由各所同仁遇到之實例分享，可強化同仁對於公司業務的深入瞭解，且透過群組案例分享的方式可達成服務一致性進而提升服務同仁之專業度。

(二) 服務友善

1. 服務設施合宜程度：

(1) 依據本處修訂之「環境設施檢查表」與「營業廳各項設施查檢表」，各服務所每月辦理二次服務環境之「核心設施」與「一般設施」查核，111年1-12月共執行查核168次（各所每月查核2次）。

(2) 一般設施：

- ①櫃台設施、書寫台專區、公用電腦、雜誌架、宣導文宣、號碼牌放置盒（可放置便條紙、筆、回收號碼牌）、雨傘架及愛心傘、宣導資料架。

- ② 飲水設備 7 台，提供民眾飲用水服務。
- ③ 各所大廳均有影印機 1 台，代用戶提供影印服務。
- ④ 各所提供用戶無線上網之便利資訊服務。
- ⑤ 設有緊急充電插座，供用戶手機或筆電緊急充電使用。
- ⑥ 設有手臂式電子血壓計，供用戶量測血壓，注意自身健康狀況。
- ⑦ 協談室 7 處，提供用戶個別諮詢或申訴服務。

核心設施：

哺（集）乳室計 6 處、無障礙專用停車位 7 處、服務鈴 7 處、無障礙盥洗室 7 處、無障礙步道 7 處。

- (3) 服務所內之營業廳標示牌皆提供雙語服務。
- (4) 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。並將美(綠)化列入每季查核項目，以冀提升良好、舒適的洽公環境。本處各服務所營業廳環境美(綠)化櫃台都會放小盆栽，除了加強綠化效果之外，並且提供用舒適辦公環境。
- (5) 本處各服務所櫃台皆提供清楚標示服務人員姓名及代理人的中英文標示服務，營業廳方向引導標示易於辨識。
- (6) 本處各服務所之申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣，且提供雙語標示服務。
- (7) 本處各所營業廳皆提最新版本之各類申辦書表範例、水電麻吉台電書表範例（共五項業務）、台北自來水事業處書表範例（共五項業務），並加上側面標籤，除節省書表範例放置空間外，亦更便於用戶查閱，本項作業列入每季查核項目，藉以提升櫃台服務效率。
- (8) 本處各服務所於書寫台提供老花眼鏡供年長民眾使用，本項作業列入每季查核項目，藉以提升櫃台便民服務設施。
- (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。
 - ① 本處各服務所皆設置電子跑馬燈定期更新及宣導有關疫情之相關配合措施及節約用水宣導等相關訊息，今(111)年因配合本公司強化資通安全，本處各服務所跑馬燈皆暫停使用。
 - ② 大溪服務所無障礙坡道坡度為 1/24，較標準坡度 1/12 更為平緩，利於身障民眾洽公。
 - ③ 桃園服務所、龜山服務所與大溪服務所設置「自動體外心臟電擊去顫器 AED)」，服務同仁皆通過急救技能訓練，保障洽公用戶生命安全。
 - ④ 哺乳室由女性管理，於門上設置「使用狀態」辨識牌，俾利能清楚辨識使用狀態。
 - ⑤ 本處各所因疫情關係皆於櫃檯設立透明隔板以保障同仁之安全，因設立隔板之情況下，同仁與用戶之間溝通會相對較為吃力許多，本處為提升服務品質特於

各所櫃台安裝『雙向式對講機』，藉以改善櫃台同仁與用戶之間的溝通品質。



- ⑥本處桃園及龜山服務所為提供用戶良好的書寫環境，特重新規劃寫字台，並且附上各種填寫範例供用戶參考，且列為供其他各所標竿學習參考。



- ⑦本處依據 110 年 6 月 16 日總處函示考量「愛心鈴」一詞的使用，易有以慈善觀點看待身心障礙者接受服務之疑慮，為促進對身心障礙者權利與尊嚴之尊重，本處七個服務所已全面更新為『服務鈴』。



- ⑧本處桃園服務所因應節慶活動(春節、聖誕節)，利用空間設置節慶造景重新佈置營業大廳，讓蒞所洽公用戶都能感染到歡樂節慶的氣氛。【開放參與】



- ⑨本處桃園所及中壢所因洽公人數眾多，特購置『紅外線熱顯像儀』於門口，能夠從一定距離之外以非接觸方式測量用戶的體溫，除了能有效掌握用戶體溫外，且能加快量測時間並減少用戶等待時間。因本處桃園所及中壢所紅外線熱顯像儀實施成效良好，本處進而推廣至其他各所及給水廠使用，除了避免人群接觸之外並且提升辦公效率。



2. 網站使用便利性：

- (1) 本處網站採用 RWD(響應式網頁)設計，版面簡潔乾淨，是以使用者為導向的設計，並採用跨平台式網站設計，能隨著行動裝置的螢幕大小切換版面配置，使用者在行動裝置上也能輕鬆瀏覽本處網站(<https://www.water.gov.tw/dist2>)，且使用不同的瀏覽器也得到相同的版面，以友善的方式呈現給使用者。本處網站採用 Https 加密，使得民眾能安全地瀏覽本處網站，確保本處網站資料安全。
- (2) 本處網站提供「Google Search」功能，可輸入欲查詢的「關鍵字」搜尋，提供「搜尋」及「進階」方式：
 - ① 除一般查詢外，並提供進階查詢功能。
 - ② 網站提供全文檢索、關鍵字檢索、並進階搜尋可提「全文檢索」、「熱門關鍵字」、「檔案類型」等分類檢索提供搜尋服務，以提升網站友善程度。
 - ③ 檔網頁找不到資料時會提供以下建議搜尋方式：
 - 建議檢查有無錯別字。
 - 建議以其他關鍵字搜尋。
 - 建議以較籠統的關鍵字搜尋。
 - 建議以較少的關鍵字搜尋。
- (3) 網站標示有「電子化政府入口網 MyEGov」，提供分類檢索服務，並提供關鍵字「出現位置」、「檔案類型」、「上次更新」等分類檢索提供搜尋服務。
- (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。
 - ① 本處網站依據「全球資訊網作業標準書」規定，制定需求異動申請程序，並據以執行。由各業管單位維護與更新網站資訊，資訊人員則定期檢視網頁正確與有效性。網頁內容異動時皆須依申請程序填寫「網頁異動申請單」，經簽核後辦理。
 - ② 網頁公告內容與期間係由後端程式控制，如「區處新聞」之「發佈單位」與「發佈期間」，系統自動依發佈期間將過期訊息隱藏，以確保網頁資訊有效性。
 - ③ 網站定期更新資料並註明資料更新時間、資料來源以讓用戶確實了解訊息發佈之時間與相關之單位。



點閱：104 更新時間：2022-07-25 09:59

回上一頁

④本處網頁於 111 年度共計更新 11 處新聞，7 政令宣導、3 政風法規。

(5)公司網站通過無障礙檢測並取得認證標章：為確保「視覺障礙者」等可以使用其他替代方式獲得網頁的資訊內容，本處網站依據無障礙網頁之規範建置，符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，並提供便捷鍵 (AccessKey) 操作，更另以無障礙檢測程式檢測網站，以符合無障礙網頁 A 之有效性。本處業已於 110 年 3 月 17 日取得國家通訊傳播委員會無障礙空間服務網：A 級標章 2.0 資訊最新認證。

3. 服務行為的友善性：

(1)辦理服務禮儀教育訓練或講習：

①由各服務所主任或股長每月定期於所務會議辦理服務禮儀、電話應對教育訓練，藉由不斷的教育訓練，讓員工養成良好習慣，隨時展現良好的服務態度及電話接聽禮儀，本處 111 年共計辦理 84 次(7 所×12 個月)。

②本處於 111 年 10 月 28 日舉辦「職業安全衛生及抄表實務作業講習會」，請各所抄表員(含自抄)及委外承商共 64 位同仁參加，本處為有效提升抄表品質，及落實教育訓練目的與意義，今年實務案例課程內容，以本處抄表案例作為上課教材，並由本處業務課資深同仁針對各所曾發生過之特殊案例，講解其因應之道並與同仁分享。由於本次分享之案例貼近實務經驗及為常見錯誤態樣，因此參加講習之抄表同仁皆深有同感，獲益良多，藉由參加本次抄表講習以冀能提升本處抄表服務品質進而穩定營收及防範弊端於未然。

③本處為輔導水池水塔清洗從業人員，使其服務品質能達規範水準，以維護飲用水衛生，故今(111)年於 9 月 27 至 9 月 28 日兩日舉辦「水池、水塔清洗清洗從業人員訓練班」，其水池水塔清洗課程內容除由本處業管專業同仁當任講師講解及分享特殊案例，另外更邀請業界資深師傅針對清洗水塔實務經驗及做法分別向相關水池水塔受訓人員講解，使受訓人員除可於教材中習得知識，亦可從講師教學中獲得寶貴經驗，提升實務技能，受益良多，廣受學員好評。

(2)用戶臨櫃洽辦業務，服務人員即主動協助引導民眾並檢查應備文件與證件是否備齊，並主動告知標準作業程序。

(3)電話禮貌測試：每月由各課室輪流以本公司 FAQ 測試各所，並將各「電話測試結果、評語、成績表」於測試完畢後即發函各所，要求各所要將電話測試結果張貼於辦公室公佈欄，以鼓勵優異同仁並列入年終考核之參考。針對評語欄內

所列優缺點自我檢視並據以改進，以期全面提升服務效能。本處 111 年 1~12 月區處各課室輪值共測試 120 人次（10 所x12 個月）。

(4)視業務及服對象需求，配合雙語政策提升櫃台服務人員外語能力之作法與成果：

- ①本處鼓勵同仁依轄區特性，參加臺北 e 大各類語言班(含英語、日語、客語及台語等)。
- ②本處將自來水服務人員實用英文彙編裝訂成冊並發給本處各所櫃檯同仁參考，期能加強櫃台同仁之英語詞彙。



(5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法：

- ①本處成立聯合查核小組，但受疫情影響下，改由業管各課室至各廠所執行服務設施現場查核業務，查核後並提出檢討報告，再由業務課彙整發文至各廠所加強改進。本處藉由查核檢討並適時提供回饋改進之建議，以提升確保各廠所服務的一致性與正確性，本(111)年共辦理 20 次。
- ②配合英文推播教學的資料，本處各所股長會利用所務會議時間將該資料整合並利用所務會議帶領同仁一起導讀。本處 111 年共計 84 次(7 所x12 個月)。【開放參與】

4. 服務資訊透明度：

(1)提升服務資訊透明度：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，如本處於「用戶服務」下之「文宣專區」裡提供各種業務相關資料，並提供 PDF、ODT 開放格式供民眾自行下載，「申辦標準處理流程」提供各項業務流程說明、「申辦須知」等資訊供民眾使用。如：臨櫃信用卡繳費服務手續費下載次數 207 次、帳單新增領獎收據欄下載次數 224 次，各項業務標準處理流程下載次數 195 次。

(2)政府資訊公開：

- ①本處網頁依據政府資訊公開法第 7 條規定，設置「政府資訊公開」專區，連結各項應公開資訊。應公開項目且已公開資訊，計有「法律、法規命令及行政規則」、「解釋性規定及裁量標準」、「本處之組織、職掌及服務聯絡資訊」、「行政指導有關文書」、「施政計畫、業務統計及研究報告」、「預算決算書」、「請願之處理結果及訴願之決定」、「公共工程採購契約」、「接受及

支付補助金」及「合議制機關之會議紀錄」等 10 項，因本處非屬合議制機關，故無「合議制機關之會議紀錄」資料。資訊公開比例 100% (=已主動公開資訊項目數 10/應主動公開項目總數 10*100%=100%)。

②各項公開資訊點閱數：

項目	點閱次數
法律、法規命令及行政規則	12
解釋性規定及裁量標準	226
本處之組織、職掌及服務聯絡資訊	672
行政指導有關文書	598
施政計畫、業務統計及研究報告	223
預算決算書	214
請願之處理結果及訴願之決定	215
公共工程採購契約	203
接受及支付補助金	630
合議制機關之會議紀錄	614

以上資料統計至 111 年 12 月 31 日止

<https://www.water.gov.tw/dist2/Subject?nodeId=6135>

- (3)本處盤點業務資料，於結構化及去個資識別化後，採開放格式供民眾下載，如「公共設施維護管理情形」、「生態檢核專區」並定期檢視及更新資料。

<https://www.water.gov.tw/dist2/Subject/Detail/53041?nodeId=6135>

- (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，民眾除可到各服務所現場辦理各式業務，也可透過網路和手機等行動裝置申請「用戶電話變更」、「電子帳單申請」、「淨水廠參觀」等，並可透過手機查詢申請進度，也可用電話至服務所或現場至服務所詢問相關進度。

- ①辦理新改裝各項作業時間通知單：現場受理新改裝申請後，除現場承辦人員之提醒外，並提供用戶申請回條（**註記受理日期與受理號碼**），俾利用戶隨時查詢申辦進度，尚兼具提醒用戶繳費月份、異動事項生效月份、申請復水注意事項與服務所聯絡電話等資訊。111 年 1-12 月共發送 485 件，有效提昇服務的便捷性。

- ②用戶各項異動申請回摺單：為了便利仲介能確保是否有將用戶過戶、復用等相關異動申辦完成，櫃台同仁都會提供回條作為佐證依據，或是便利一般用戶隨時查詢申辦進度，尚兼具提醒用戶繳費月份、異動事項生效月份、申請復水注意事項與服務所聯絡電話等資訊。111 年 1-12 月共發送 5,917 件，有效提昇服務的便捷性。

- ③用戶電話變更申請：民眾可透過手機或網路進行電話申請變更。

<https://www.water.gov.tw/dist2/ApplyChangeTel/ProcessQuery?nodeId=6118>

- ④淨水廠參觀申請進查詢：民眾可透過當初所留之 E-mail 或申請編號資料查詢申請進度。

<https://www.water.gov.tw/dist2/Culture?nodeId=6110>

二、服務遞送

(一)服務便捷

1. 建置單一窗口整合服務：

(1)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。本處共 7 個服務所，擁有 20 處服務窗口【桃園所 5 處、八德區公所駐點 1 處、中壢所 5 處、楊梅所 2 處、龜山所 2 處、林口所 2 處、大溪所 2 處、大園所 2 處】，均為單一窗口全功能櫃台，各窗口皆可受理跨區跨所各項業務查詢服務、水電麻吉、水費突增減諮詢、水費繳納、跨區刷卡繳費、過戶(名義變更)、水費委託代繳、通訊地址變更、啟用、停用、復用、廢止、臨時用水恢復普通用水、申辦電子帳單、申辦軍眷(五折)優待、掃碼 QR Code 使用行動支付繳費，共提供 10 多項精進多元的服務，落實「一處收件、一次補正、全程服務」，並主動協助民眾檢查應備文件與證件是否齊備、告知作業標準程序，並提供案件回條以便利用戶隨時查詢進度，並兼具提醒用戶繳費月份、異動事項生效月份、申請復水注意事項及新改裝各項作業時間。本處 111 年 1-12 月單一窗口共計受理 135,544 件，節省民眾洽公時間逾 22,591 小時(以每件平均節省用戶等候時間 10 分鐘計， $135,544 \text{ 件} \times 10 \text{ 分} / 60 \text{ 分} = 22,591 \text{ 小時}$)，約相當於 770 天。

(2)提供走動式管理服務或客製化服務情形及成果：

①本處各服務所主任每月定期實施走動式管理，實際瞭解同仁的工作狀況，並給予加油打氣。主動了解第一線同仁與用戶互動情形，並解決各項突發狀況及加強現場服務工作，記錄走動式管理時所遭遇之民眾特殊問題、排解方式及隨時機動查核單一窗口執行情形，111 年走動管理次數 1-12 月約有 84 次。

②本處各服務所均備有一機動服務櫃台，若遇等候用戶數量過多或重要節日時，則機動開櫃提供持單(當期或二期)繳費或查詢業務問題民眾使用，減少用戶等待時間，並提升櫃台服務效率。

③本處中壢所、大溪所、大園所及楊梅所轄內用客家人較多，至服務所辦理各項業務用戶其客語的需求較高，故這 4 所皆有設置客語服務櫃台，專門服務客語用戶。

(3)其他運用開放參與創新性之單一窗口整合服務之作法：

①為提升用戶服務品質，創造優質又便利的服務環境，本處另針對服務區域大且習慣臨櫃洽公之用戶之服務所，自 105 年 4 月 21 日起於『八德區公所』成立台水服務站，提供八德區民眾就近辦理繳納水費帳單、用戶異動變更、停復用及相關業務等查詢事項，有效將服務櫃檯拓展向外延伸。本處 111 年 1-12 月至八德區公所跨機關定時定點收件件數為 1,320 件。

②本處各服務所臨櫃受理用戶之各項申辦案件，均依照「單一窗口服務作業要點」規定辦理。區處每年依照「單一窗口作業查核計畫」考核各服務所單一窗口業務二次(上下半年各一次)。

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：
- ① 本處網路 e 櫃台與內政部戶籍資料異動跨機關通報服務，111 年 1-12 月計受理 20 件，且無逾期案件。達到政府機關間資源共享，提升行政效率，提供民眾優質便捷的全程服務。
 - ② 本處加入中華郵政通訊地址遷移通報服務，以中華郵政為單一窗口，提供民眾申辦通訊地址變更之服務，讓顧客享受「一處收件，多處通報」的服務，本處 111 年 1-12 月計受理 49 件。
- (2) 線上申請取代臨櫃或公文申請，縮短申辦時間與便利性：
- ① 用戶加入本公司網路 e 櫃台會員，可直接於線上申辦過戶、繳費證明、裝置證明、自報度數及通訊地址變更等相關業務，無須再檢附相關證明文件，並減少申請書及紙張浪費。111 年 1-12 月一共申辦了 20,904 件，除了節省紙張浪費外，有效減少民眾奔波的不便性及縮短洽公申辦流程。
 - ② 本處 111 年疫情升溫因素，暫停受理淨水廠參訪。
 - ③ 本處 111 年透過網路 e 櫃台使用自然人或工商憑證辦理各項異動一共受理 1,286 件。
- (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：
營業用戶申請各項申裝、異動時，毋須檢附「統一編號」相關證明文件，改由受理人員自行至經濟部商業司「商工登記公示資料查詢服務」查詢並列印最新商業登記資料取代。本處 111 年 1-12 月計受理 1,640 件

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。
- ① 本處網路 e 櫃台提供用戶線上辦理各項業務申請，111 年共受理 22,686 件。
 - ② 本處網路 e 櫃台提供用戶線上網路繳費，111 年共受理 100,977 件，大大提升繳費便利性。
 - ③ 本處網站上提供用戶行動支付相關訊息及 QR code 供用戶參考。111 年利用行動支付繳費共 648,491 件，使用率 18.96%，為本公司第三名。
 - ④ 本處網站上提供用戶電話變更，111 年共受理 64 件，讓用戶毋需至現場也能透過線上申辦立即變更其連絡方式。
 - ⑤ 用戶透過國發會建置之『個人化資料自主運用(MyData)平臺』辦理各項異動業務，本處 111 年共受理 3 件，讓用戶毋需至現場也能透過線上申辦各項異動業務。【創新服務】
 - ⑥ 本處提供線上 Google 表單供用戶可直接於線上申辦電子帳單，本處 111 年 1-12 月透過 Google 表單申辦電子帳單一共受理 36 件。【創新服務】
 - ⑦ 配合本公司於 110 年 6 月推出台水 app，本處於各所張貼台水 app 海報廣為宣

傳，並多多鼓勵用戶能盡量下載台水 app 並可直接利用 app 線上繳費即可。除宣傳多一種繳費管道外及各項用水資訊可供查詢。



(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。

本處 111 年透過臨櫃用戶、參訪淨水場用戶、水電麻吉資料、網路 E 櫃台資料、N 合一跨機關便民服務資料，且採取主動電話行銷方式一一向用戶推廣 e 化帳單，並針對非代繳戶再進而推廣行動支付。本處 111 年 e 化帳單一共推廣了 144,161 件，相較於 110 年 122,458 件(申辦率：13.28%)，本處一共增加了 21,703 件，成長率提升了 2%。

(3)為了加強宣導水電麻吉業務，本處七個所皆張貼水電麻吉海報於各所營業大廳宣傳，111 年 1-12 月計受理 2,599 件，此項服務大幅減少民眾奔波兩機關的不便性且有效提高民眾無須再額外花時間跨機關洽公申辦業務，進而提升服務效率。

(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。

本處於 103 年 12 月 15 日加入內政部戶籍資料異動跨機關通報服務，民眾可持自然人憑證於本公司網路 e 櫃台辦理用水戶名變更或帳單通訊地址變更，本處 111 年 1-12 月計受理 20 件，且無逾期案件。

(5)辦理各縣市政府戶政通報服務，提供服務內容及受理成果：

①桃園市政府 N 合一跨機關便民服務：

本處與桃園市政府配合，用戶只需填寫 N 合一跨機關便民服務申請表，即可辦理水費單據姓名變更或通訊地址變更，案件處理結果即由該系統簡訊通知民眾，讓民眾無須奔波各機關重複申請，同時也藉此機會主動向用戶推廣電子帳單，以提高本處申辦率。111 年 1-12 月共受理 557 件(姓名變更、電子帳單、通訊地址變更)，以每件平均節省用戶時間 1 小時計， $557 \text{ 件} \times 1 \text{ 小時} = 557 \text{ 時}$)，即可節省洽公民眾 557 小時，有效提升行政效率與服務品質，達到跨機關簡政便民目標。

②臺北自來水事業處跨機關服務：

臺北自來水事業處自 103 年 4 月正式加入水電麻吉貼心聯合服務，服務項目包含通訊地址變更、金融代繳、電子帳單、過戶及軍眷優待等五項業務，減少民眾奔波各機關的不便性及縮短洽公申辦流程。本處 111 年 1-12 月計受理 22 件，節省

民眾洽公時間逾 44 小時（以每件平均節省用戶時間 2 小時計，22 件*2 小時=44 小時），有效減少民眾奔波各機關的不便性及縮短洽公申辦流程。

③門牌整編查詢服務：

用水地址整編原需函文戶政單位或由用戶自行至戶政單位辦理門牌整編證明，現可以傳真方式向戶政單位申辦查覆，或透過內政部戶政司網頁查詢。111 年 1-12 月共 61 件，有效減少民眾奔波各機關的不便性及縮短洽公申辦流程。

④本處林口所與新北市新莊地政事務所從 110 年 1 月 1 日起實施跨機關便民服務，用戶至新莊地政所登記過戶完畢後，即可再填寫『跨機關通報申請單』，再由通報機關代為通報申請辦理自來水水費單過戶。本處林口所 111 年 1-12 月一共受理 135 件。

⑤本處桃園所、中壢所及大園所計劃於 112 年與桃園市蘆竹區地政事務所實施跨機關通報服務，用戶至登記案件登記完竣結案後，由蘆竹地政所代為通報申請自來自來水用戶變更（過戶）。

(6)其他運用開放參與及創新性之跨機關服務：

本處今年因疫情關係，目前先暫停對外之跨機關服務。

(二)服務可近性

1. 在地化服務：

(1)本處為了建置英語友善環境，並配合擴大服務對象需求，本處每個服務所都有設置英語服務櫃台，以英語與外籍人士客戶溝通，給予適時之協助。

本處目前各所英語外語能力佳之同仁：

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 林口所：徐偉哲 留學澳洲商學院碩士 | 2. 龜山所：張志旭 義守大學企管系 |
| 3. 桃園所：簡尚儀 英文多益 915 分 | 4. 中壢所：林芳如 中興大學外語系 |
| 5. 楊梅所：羅玆瑀 元智大學企管系 | 6. 大園所：林泊辰 英文多益 890 分 |
| 7. 大溪所：楊世煌 輔仁大學企管系 | |

(2)除了英語之外，因中壢所、大溪所、大園所及楊梅所轄內用戶大多為客家人，至所辦理各項業務用戶，客語的需求較高。為了提供親切的服務。本處目前這四所客語能力佳之同仁：

◆中壢所：溫建凱◆楊梅所：楊惠珠 ◆大溪所：黃德耀 ◆大園所：廖明文

因應本處八德服務站(位於區公所三樓)營業時間到 11:30 為止，為便利民眾無法於上班時間辦理相關業務，本處特於八德服務站置放『非上班時間民眾投遞箱』，因置放地點為辦公室內因此毋須擔心個資法外漏問題外，還可以讓民眾受理案件的服務不用受限於營業時間內。



2. 專人全程服務：

- (1)配合水利署補助自來水地區延管工程之新裝工程，本處均指派專人擔任窗口，主動與申請人、里長、民意代表及水利署協調，針對不同情況盡量幫用戶爭取及追縱辦理進度；且配合 107 年 9 月 7 日營業處來函辦理印製「民眾申辦無自來水地區延管工程、申請接水及用戶設備外線補助作業流程與注意事項」之文宣檔案分發給各服務所廣為宣傳。本處 111 年一共辦理 14 案，核定受益戶數為 68 戶。
- (2)本處龜山服務所轄區內有華亞科技園區，因用水量有逐月突增之趨勢，目前已超過用水計畫核定值(15,500CMD)；為了滿足園區大用戶之用水需求且避免造成周邊用戶水壓不足情況，本處龜山所指派專人每日觀看監控系統以利調整送水管線蝶閥。藉由專人全程服務，以達供水穩定且提供量足質優之水源，進而提升公司形象與滿足大用戶之生產效能。
- (3)桃園近年人口快速成長，帶動許多建商開發案，因此本處桃園服務所常有建商拿大批案件前來辦理過戶程序，為了不影響至櫃台收費之用戶，本處桃園所設有彈性專人服務辦理大批過戶業務。111 年 1-12 月計 6,589 件。
- (4)本處特指派服務專員與桃園市政府人員、立法委員、民意代表及各區區長設立 Line 群組，隨時掌握民意代表反應民眾之需求，即時通報相關單位處理並追蹤進度，提升服務效率。
- (5)桃園市政府為提升道路施工品質，成立道路挖掘管理暨資訊聯合服務中心，負責「道路挖掘整合、許可、施工排程管理、管線問題協調、施工品質監管、管線事故應變、纜線設施改善及管線圖資處理與管理有關事項」，並要求施工時須攝影回傳該中心。本處指派專人進駐該中心辦理以上業務，並監督施工品質，另如有民眾陳情案件，本處亦可透過中心專人即時辦理，除可加速掌握案件辦理進度及品質外，亦可提升本處整體服務形象。

服務項目	件數
施工案件品質監控(路面漏水、制水閥盒不平整、專案性工程施工後路面復原品質不佳等)。	1,963 件
年度計畫性(為減少道路開挖次數及新鋪設道路完整性，提升民眾觀感，辦理各管線單位年度性計畫專案整合)。	307 件

3. 主動服務：

- (1)於抄表時發現用戶用水突增或異常，即主動寄發「用水突增通知單」並親自面告住戶或管理員，提醒用戶用水量突增，籲請檢修用水設備，減少漏失水量，111 年 1-12 月共 44,317 件。
- (2)依據本公司 108 年 6 月 20 日台水營字第 1080018657 號函，本處印製漏水=漏財

海報置放於櫃台大廳供宣導使用與小冊子供用戶免費索取參考，並印製墊板讓稽查同仁現場主動教導用戶簡易查漏之方法，提供水費異常用戶能清楚瞭解如何加強自我檢測。111年1-12月計服務1,902件。【創新服務】

- (3)本處各服務所皆提供敬老(行動不便)到府收費服務，以便利銀髮族、行動不便之用戶繳交水費。本處各所與當地里長合作，經里長確認特殊或弱勢族群，服務所同仁親自主動到府服務。本處111年1-12月共344件。
- (4)本處桃園所及中壢所鼓勵水電利用Line預約新裝申辦服務時間，可減少用戶等待時間，並且會再利用Line主動提醒水電要繳納工程款，避免案件逾期註銷，此舉深受水電讚賞，提升顧客滿意度。本處111年1-12月共4,215件。
- (5)本處各服務所每個月主動電話提醒欠費超過5,000元以上用戶繳交水費，111年1-12月共2,451件；針對欠費超過2,000元未繳的用戶，亦於繳費期限前以電話提醒，並於每月20日後再次發送簡訊於用戶，藉著主動提醒方式，讓用戶免於多繳遲延費，111年1-12月共發10,545則簡訊。
- (6)本處為推動行動支付搭配電子帳單，特印製行動支付繳費QR code搭配線上申辦電子帳單QR code的便利貼，於用戶至臨櫃繳費時連同宣傳品及繳費憑證主動一起交給用戶，或是配合各項活動(如：節水宣導或拜訪大用戶時)時，主動發送於用戶參考使用，111年利用行動支付繳費共648,491件，使用率18.96%，為本公司第三名。



- (7)本處於Facebook粉絲專頁貼文宣導公司政策，如推廣節水活動、電子帳單、簡訊帳單、繳費APP等，並傳遞本處重要消息及配合政府機關政令宣導，同時介紹用水知識、本處淨水場環境、延管工程成果等，以提升本公司正面形象。粉絲專頁提供多元化資訊，共獲得2,782個讚、1,740人追蹤。本處111年度共貼文64則，總貼文及活動獲按讚數1,043個，總觸及人數計15,424人。

(三)服務成長及優化

1. 突破成長

- (1)為協助龜山區華美社區申請改善計畫，桃園市政府及自來水公司合作辦理說明會，並與社區召開多次協調會議取得共識後，提送自來水公司通過評比，於109年6月經水利署核定為110年度優先辦理改善社區。華美社區改善工程總工程經費約1,650萬2,914元，有賴中央、市府、自來水公司及社區75戶住戶共同努力，管線工程及加壓機電設備工程分別於111年3月8日及同年5月6日順利完工通水，提供住戶穩定安全自來水使用。



(2)桃園市龜山區優美社區加壓受水設備經使用數十年後已逐漸老化，雖然漏水嚴重但住戶亦無力負擔龐大設備維修費用。108年12月行政院通過「老舊高地社區用水加壓受水設備改善計畫」社區僅需負擔二成經費，其餘八成由相關政府編列經費補助，期能改善所有老舊社區之加壓受水設備，完成後將交由自來水公司操作管理。計畫分2年（111年與112年）執行完成，針對優美社區之管線將全部汰換為耐用年限長達40年的石墨延性鑄鐵管，用戶外線也同時更新為不銹鋼管，並以自動監控設備24小時管理供水壓力，改善案預計於112年底前辦理完成，完工後將使老舊高地社區用水更為無虞。

2. 優質服務

(1)八德區竹圍里山下街及魚池街無自來水陳情，當地居民長期使用地下水，近年來極端氣候明顯改變，每到枯水期，地下水量就會不足，水質也令人擔憂。本處接獲陳情案件後，立即進行工程評估與設計，並提報經濟部水利署獲工程經費補助，終於在通過經費補助後旋即進場施工。自來水延管工程管線長度740公尺，完工後已有40戶居民享受量足質優的自來水。



(2)申請表單填寫e化：本處持續推動「用戶動口免動手」服務，服務人員可利用新版營運系統免填書表服務，將用戶欲申辦及應填資料輸入該系統並經用戶於螢幕確認後，列印交用戶簽名即可，讓業務申辦更簡便、服務品質再升級。本處111年1-12月服務量次計13,041筆，可有效減少用戶填寫表單時間(一共減省13,041筆x10分鐘=130,410分)。

(3)本處桃園所針對二期催繳單已逾繳費期限用戶，因上班無法前來繳費，本處桃園所提供便民繳費管道，請用戶轉帳至桃園所營收帳戶再人工銷帳；桃園所再

將銷帳收據連帶附上本處所做的 APP 小卡及申辦電子帳單 QR code 寄給用戶，提供用戶可直接線上申辦電子帳單，並加以推廣用戶下載台水 APP，提供用戶不出門也能掌握水費大小事之優質服務。因桃園所此推廣方式頗獲好評，本處將此作法推廣其他服務所執行，本處各所提供用戶透過 ATM 轉帳方式 111 年 1-12 月共 1,074 件。



(4) 印製自來水用水安全宣導文宣：本處印製文宣主動向用戶宣導確保家中用水安全的重要性，包括應避免抽水馬達直接由受水管線抽水、避免使用橡皮管接水、自來水管務必不可與其他水源水管混接、蓄水池應與其他結構物保持距離、水池水塔應定時清洗，以防水質汙染等，並將圖片搭配文字解說使用戶更加易於理解，並可自行檢查用水設備及提醒用戶定期清洗水池水塔。本處各服務所 111 年共辦理 1,893 件。【創新服務】



三、服務量能

(一) 內部作業簡化：提升同仁之行政效率

1. 本處各單位配合員工提案，提出具體可行之流程簡化提案：

工作簡化項目 (含刪除業務項目)	簡化前辦理流程	簡化後辦理流程	效益評估與具體成果 (如縮短工時、節省成本、節省人力及其他提升行政績效等具體效益)
建議於水單加註【貴用戶保留於本所之電話號碼為 0935XXX606 及 04334XXX8(為保障個資僅顯示部分號碼)，若上述資料異動，請洽服務所或客服中心辦理變更】，以提醒用戶留存最新聯絡電話。	本公司現行水單尚無提醒用戶留存最新聯絡電話，經常有用戶並未更新電話資訊。	若本公司水單加註提醒用戶留存最新聯絡電話，如：【貴用戶保留於本所之電話號碼為 0935XXX606 及 04334XXX8(為保障個資僅顯示部分號碼)，若上述資料異動，請洽服務所或客服中心辦理變更】。叮嚀用戶留存最新聯絡電話，若有相關業務需電聯用戶，本公司亦可於第一時間聯繫。	若用戶有留存最新聯絡電話，1. 如遇大額欠費或欠費拆表戶，即可立即通知用戶，並於繳費截止前提醒用戶欠費及提供多重繳費管道，降低逾期拆表的數量，並可避免用戶因逾期無法至代收單位或線上直接繳費之情況。2. 針對水量突增的用戶，能立即透過電話通知用戶檢修，縮短用戶漏水時間，進而提升服務品

			質，避免客訴。 如欠費用戶約 1000 戶無聯絡電話，催繳電話或水費突增大約 10 分鐘/通，電話成本約 1000 戶*5 分鐘*2 元=10,000 元；郵資成本約 1000 戶*28 元(平信郵資及掛號郵資 28 元)共 28,000 元。相比之下，透過電話通知用戶之方式更經濟實惠又有效率。
因常接到跨所傳真過戶單、建商大批過戶或水電麻吉案件用戶資料常填寫不完整，常會漏掉消費性用水服務契約。	用戶辦理過戶除了要填寫異動服務申請書外，還要再填寫消費性用水服務契約。	1. 消費性用水服務契約於各項異動服務申請書改勾選 <input type="checkbox"/> 審閱日期 年 月 日 <input type="checkbox"/> 放棄審閱權並簽名，無需另填一份消費性用水服務契約。 2. 異動原因及異動後資料記載改為勾選方式，例 <input type="checkbox"/> 買賣 <input type="checkbox"/> 繼承 <input type="checkbox"/> 租賃 <input type="checkbox"/> 法拍屋 <input type="checkbox"/> 其他。 3. 申請人 e-mail 旁加註 <input type="checkbox"/> 申辦電子帳單（免寄紙本）。	因資料不全還需再打電話請用戶補全資料，每打一通電話需要花費 3 分鐘跟用戶解釋，改成勾選方式只需花 40 秒；每份過戶節省約 180-40=140 秒(約 2 分鐘的時間)，此舉可避免資料不全後續連繫用戶徒增困擾且減少紙張浪費並達到節能減碳的效果。
列印汰換通知單耗時，公司需支付郵資費用，且用戶常反映沒有收到汰換通知單。	目前會在換表約兩周前列印汰換通知單並郵寄給用戶。	列印汰換通知單時，系統可自動挑選出有綁定帳單的用戶，其餘未綁定之用戶才使用紙本寄送。	寄送一張汰換通知單需郵資費用 6 元，如配合電子帳單用戶改用電子信箱通知，則可省下每筆 6 元的郵資費用。

2. 利用所務會議方式蒐集同仁精進業務的方式並加以執行：

工作簡化項目 (含刪除業務項目)	簡化前办理流程	簡化後办理流程	效益評估與具體成果 (如縮短工時、節省成本、節省人力及其他提升行政績效等具體效益)
利用簡訊寄發欠費兩期催繳通知	原由同仁列印 BP1450 應予停水處分用戶一覽表，再逐一以電話通知用戶盡快繳費以免拆表。	現改以透過簡訊通知有留手機號碼之欠費兩期用戶，其餘只留市話之用戶再以電話通知。	1. 縮短工時：原全部以電話通知較費時(等待用戶接聽、用戶未接到電話要再擇時重播、電話中跟用戶說明也較費時)；透過簡訊通知只要將清單整理好就可將訊息清楚完整傳達給用戶，約可省下 20 分鐘。111 年 1 月至 12 月本處計有 117,399 則，已節省 2,347,980 分鐘，平均每月節省 195,665 分鐘。 2. 節省成本：原以電話通知較貴(每通電話約 2 分鐘，花費 \$10，簡訊則較便宜(1 封簡訊 \$1)。每月平均傳 9,783 封，約可省下 \$88,047 元。
用戶因二期欠費無法親自至服務所繳費，	用戶需親自到臨櫃繳費以免被拆表。	用戶可直接至郵局寄現金袋或請他人代寄。	原用戶至臨櫃繳費時間至少需費半日左右，如寄送現金袋，所需

本處各服務所同意讓用戶寄現金袋繳納，之後再寄收據給用戶。			時間約 10 分鐘即可完成，每件可節省 230 分鐘，並可提升公司形象。 111 年 1 月至 12 月本處共有 197 件，已節省 45,310 分鐘，平均每月節省 3,776 分鐘。
用戶因二期欠費無法親自至服務所繳費，本處桃園所同意提供營收帳戶讓用戶可透過 ATM 方式繳納，人工銷帳後再寄收據給用戶。	用戶需親自到臨櫃繳費以免被拆表。	用戶可直接至附近 ATM 轉帳給服務所辦理銷帳程序。	原用戶至臨櫃繳費時間至少需費半日左右，如改用 ATM 轉帳，所需時約 5 分鐘即可完成，每件可節省 235 分鐘，並可提升公司形象。 111 年 1 月至 12 月本處共有 1074 件，已節省 252,390 分鐘，平均每月節省 21033 分鐘。

3. 召開新進同仁座談會：

本處 111 年舉辦 4 場新進同仁座談會，藉由座談會方式讓新進人員瞭解公司整體營運及組織方向，降低同仁不安全感，進而提升向心力。

4. 本處 111 年舉辦 4 次勞資會議，並藉由勞資會議提案可瞭解同仁之想法，以求降低勞資雙方想法之差異，進而增進組織發展並提升內部服務品質。

(二) 服務機制精進：深化服務量能

(1) 本處針對「111 年度本處提升服務效能計畫研討會」，本處要求各所於所務會議中提醒同仁務必加強電話服務禮貌之外，並且針對「110 年度提升服務效能實績報告考核表」將本處需再加強部份，請各業管單位再提出更精進作法，並由業務課統一彙整並將精進改進方式於 111 年 5 月 16 日函報總處(111 年 5 月 16 日台水二業字第 1110006380 號函)。

(2) 為了激勵本處全體員工參與創新提案及工作簡化，本處人事室依本公司提案獎勵要點，函請本處各單位集思廣益踴躍提案，本處 111 年度上、下半年員工提案合併辦理，計一案，陳報總處計 1 案，已於 111 年 10 月 12 日台水二人字第 1110014247 號函陳報完成。期能導入內部作業，簡化相關作業流程並研發出對用戶更為便利的精進作為。

(3) 主管會報：本處每個月由處長透過視訊會議方式召開主管會報，並由各單位透過業務檢討，加強管控以期精進相關服務作為。

(4) 工程進度檢討會議：本處每個月由處長透過視訊會議方式召開工程進度檢討會，透過每月的滾動檢討及管控進度，以達成年度執行率，滿足用戶量足、質優的用水需求。

(5) 責任中心：本處每個月由處長透過視訊會議方式(自 111 年 11 月起恢復實體會議)召開責任中心會議，檢討客服結案效率、總處電話成績，以提升服務效能。

(6) 辦理服務效能講習：

本處今年因疫情關係暫不舉辦服務講習課程。

(7)標竿學習：

本處今年因疫情關係暫不舉辦到其他標竿機關學習。

四、服務評價

(一)服務滿意情形

1. 辦理服務滿意度調查

(1)本處依據國營會 110 年度顧客滿意度調查用戶不滿意項目，本處已將其改善措施於 111 年 3 月 22 日函報總處核備(111 年 3 月 22 日台水二業字第 1110004001 號函)，並於 111 年 3 月 23 日奉鈞處同意備查。

(2) 內部顧客滿意度調查：

①本處前依本公司 111 年 8 月 30 日台水人字第 1110029530 號函轉本公司 111 年度工作分配及主管滿意度調查報告書，爰辦理本處 111 年度工作分配及主管滿意度調查報告之改善專案。本處於 111 年 12 月 5 日至 12 月 11 日止辦理本處工作分配級主管滿意度專案改善調查(共計 5 題內)，針對本處 444 為人員進行當年度第 2 次調查，總共回收 347 份問卷，問卷回收率達 78.2%)。本處利用 111 年 9 月主管會報、所務會議及走動管理等管道，請各單位主管或股長適時給予同仁相互尊重及公平對待之管理風格，同時期以提升同仁感受到其直屬主管於投入工作的程度，係以各方面之宣傳管道向單位主管宣導，維繫直屬主管與同仁之間良好互動；另人事室製作有關提升工作效率及管理能力的相關議題，並 mail 轉知各單位，以提升同仁對整體工作分配及主管滿意度，並 mail 轉知同仁。

②本處 111 年度工作分配滿意度題目如下

第一題：「本處本(111)年度各單位工作分配及主管滿意度，感到…」，平均分數達 2.30 分，本題項係以總觀本處各單位工作分配滿意度之調查。

第二題：「我對於工作所需付出的努力、負擔的職責與我的所獲的待遇相稱程度，感到…」，平均分數達 2.22 分，高於本公司 111 年度上半年辦理工作分配情形滿意度調查之相同題項 1.9 分。

第三題：「我對於單位內整體工作分配情形，感到…」，平均分數達 2.04 分，高於本公司 111 年度上半年辦理「工作分配情形滿意度調查之相同題項 1.72 分。

第四題：「我從直屬主管與單位主管那所獲得的尊重與公平對待，感到…」，平均分數達 2.36 分，高於本公司 111 年度上半年辦理工作分配情形滿意度調查之相同題項 2.15 分。

綜上分析，經各方面之宣傳管道向單位主管宣導，維繫直屬主管與同仁之間良好互動，顯助於提升「我從直屬主管與單位主管那所獲得的尊重與公平對待…」為四題中分數最高分 2.36 分。其餘推論具有改善空間，將適時轉知給予同仁相互尊重及公平對待之管理風格。

本次調查第五題為開放式問項「您對於本年度所屬單位工作分配及主管滿意度，有無其他具體意見或作法？」，經彙整同仁提出其他具體意見或作法，分類為人力不足(2件)、工作分配(7件)、輪班操作(3件)、職務交接(2件)、正向回饋(5件)及其他(3件)等面向，為提升本處工作分配及主管滿意度，針對前述具體意見，將併案本處 112 年員工協助方案措施持續推動改善。



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：

本處 111 年現場訪視 680 戶，電話訪視 673 戶，一共訪視 1,353 戶。藉由主動拜訪中大型用戶，瞭解轄內用戶對本處各項業務措施之滿意度，並對用戶如有提出疑義當場給予完整說明或攜回錄案改進，其他建議則研參並納入改善，並將訪視結果記錄於訪視表。

◆為提高我要收到停水通知之訂閱率，並降低用戶未能及時收到停水訊息之抱怨，本處特製作『我要收到停水通知』之墊板及 QR code，並於拜訪中大型用戶時建議用戶可以直接掃 QR code 加入。



◆當中大型用戶對於水質問題有意見時，本處訪視同仁會提供「請定時清洗水池水塔」及「確保自來水用水安全」之宣傳單給用戶，除降低用戶之用水疑慮外，同時也在各所寫字檯上置放定時清洗水塔文宣，加強宣導用戶定時清洗水塔。



◆除此之外，本處各所主任也會不定期隨機拜訪中大型用戶，實地瞭解中大型用戶對本處或用水的相關需求與建議，並據以研處改進，以提升用戶對本處服務品質的滿意度。

- (2)本處各服務所皆在營業廳設置民眾意見信箱，上有清楚標示並放置用戶申訴案件處理單，信箱亦上鎖，由專人管理，使民眾能安心表達意見。
- (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：

項次	座談會內容	辦理情形
①	<p>配合經濟部水利署所爭取的「老舊高地社區用戶加壓受水設備改善計畫」，協助老舊高地社區改善用水品質，本處龜山所優美社區雀屏中選為總管理處辦理「老舊高地社區用戶加壓受水設備改善計畫(110年-113年)」之推動案件。為研商申請增設水表及加裝自用水塔一案，立法委員鄭運鵬服務中心於111年1月21日召開說明會。</p>	<p>(1)為便於抄表管理及工作安全，公寓頂樓分表須按各樓層排列設置，每只水量計間距14公分(含)以上。</p> <p>(2)建議設置1日以上之蓄水塔，以保持用戶用水穩定。</p> <p>(3)本案已規劃各住戶均採分表設置，倘若一樓住戶要求設置獨立表應另案申請，並按口徑計算繳費。</p> <p>(4)目前無使用之來水或停用達2年以上住戶，日後倘需申請分表使用自來水，須向本公司申請繳納基本費用及服務費用。</p>
②	<p>桃園市桃園區會稽里因自來水水壓長期不足，邀集本處桃園所於111年3月16日會同全體里民召開說明會，說明水壓不足原因與共同討論後續因應事宜。</p> 	<p>(1)此社區已設立一加壓站，惟興一街水壓不足係因社區開放、人口增多、戶數增加，晚上多人同時用水造成水壓小的情況發生，且進水量不夠也與水管大小有關，已建議每戶自行設立基本間接加壓用水配備</p> <p>(2)110年開啟汙水處理工程，若工程未處理好及老舊水管破裂，也可能導致後續缺水狀況，本處已向水利局反映並在預算允許範圍內盡力配合逐年汰換舊管，並請里長提供優先更換舊管之路線。</p>

- ③ 因應近年來天候變遷及極端氣候影響，由第二原水抽水站加壓導水，因加壓導水管線管壓高達 2KG/cm²，故希望能在三坑地區設置中繼加壓站，以二段加壓方式來降低導水管線破管風險。本處於 111 年 8 月 26 日召開三坑中繼加壓站用地之第一、二次座談會，地方民意代表及當地里民所提意見辦理情形說明。



- (1) 永福路部分路幅寬度較窄，已規劃採推進施工。明挖埋管施工路段，本工程於假日及連續假日不施工，且機具、材料等均放置工地內，不影響車輛通行，並避免影響假期觀光人潮。
- (2) 蓄水池採半地下式設計，外露部分及圍牆將配合融入地方街景色彩，維護三坑地區觀光景觀。
- (3) 三坑臨時抽水站，經多次噪音防制改善，應已將噪音與震動降低很多，對於臨時爆管或故障停機之潛勢，亦將伴隨著未來三坑中繼加壓站完成後，均將降低以改善。
- (4) 加壓站設置後引進水源，仍為大圳及二抽水源，不影響農田灌溉用水。

為了立即瞭解民意並增進本處與地方民眾、里長、及民意代表之間的溝通交流、滿足用戶需求與期許，本處配合辦理 3 場『與用戶面對面座談會活動』，期能更貼近及瞭解用戶的需求，做為未來加強及改進的方針。【開放參與】

(二)意見回應處理情形

- (1) 民眾陳情案件依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」及本公司「民眾陳情案件處理作業規定」，秉持迅速、確實之處理原則，逐案登記管控，並於規定期限內辦理完成，本處標準作業程序如下：
 - ① 受理：依「本公司民眾陳情案件處理作業規定」受理案件。
 - ② 分案：轉業管單位，依時限簽處回應針對事項均錄案分辦。(涉其他主管機關及單位者，處理方式為：移文相關單位處理及協調相關單位處理。
 - ③ 追蹤：依民眾陳情案件處理流程於規定期限內答覆。
 - ④ 結案：於期限內辦理完成並結案。
- (2) 本處按月檢討分析陳情案件處理情形，包含受理數據、滿意度調查表回收率等資訊，簽報權責長官作為決策參考，且每月、每半年及年度結束時提送「民眾陳情案件檢討分析報告、列管案件分析統計表、滿意度分析統計表」，陳報總處彙整綜合分析如下：

①檢討分析結果：111年民眾陳情案件計受理802件，總回擲件數20件（非常滿意12件、滿意4件、尚可1件、不滿意1件、非常不滿意2件），相較110年陳情案件(1,073件)，今年案件數量明顯減少，其各類件數也互有增減，其中仍以報修漏水、供水異常事項居多，再者，也顯示合理水壓、加強修漏處理時效、汰換老舊管線、改善共水設備以提供民眾量足、優質、穩定之供水品質，實為本處刻不容緩之重要工作。

②製成報表：民眾陳情案件分析統計表。

台灣自來水公司（第二區管理處）
交付列管案件（民眾陳情案件）分析統計表
報表日期：111年1月1日~111年12月31日

類別	類別	處理方式										合計	百分比				
		工	業	維	保	水	漏	停	水	異	常			其	他		
陳情案件類別	行政類案件															0	0.0%
	行政命令之處理															0	0.0%
	行政違反之處理															0	0.0%
	行政爭議之處理	15	175	118	14	476	2	2								802	100.0%
總計																802	100.0%
陳情案件方式	電話															0	0.0%
	來函	14	39	61	2	436										552	68.8%
	E-MAIL	1	136	57	12	40	2	2								250	31.2%
	其他															0	0.0%
總計	15	175	118	14	476	2	2	0	0	0	0	0	0	0	802	100.0%	
陳情案件來源	上級轉送															0	0.0%
	公會(民基)轉送															0	0.0%
	記者轉送															0	0.0%
	其他	14	39	61	2	436										552	68.8%
總計	15	175	118	14	476	2	2	0	0	0	0	0	0	0	802	100.0%	
公司業務類別	水漏水管				14											14	1.7%
	停、缺水	3	3	110		3										117	14.6%
	報修漏水		8			469										451	57.0%
	水費異議		44													44	5.5%
中區		15			1										16	2.0%	
報修漏水		9	1		1	1									12	1.5%	
報修水錶		19													19	2.4%	
工程類	11	4	4	5											24	3.0%	
停水、維修															0	0.0%	
員工服務															0	0.0%	
網路投訴		1													1	0.1%	
其他	3	72	3		18	1	1								98	12.2%	
總計	15	175	118	14	476	2	2	0	0	0	0	0	0	0	802	100.0%	

③簽陳核定：每月將分析報告簽陳本處秘書批示。

④公告週知：奉批後公告本處全體同仁以為改進。

⑤不滿意案件追蹤：收到不滿意案件，立即通知承辦並填寫意見簽核單，盡快處理並二次回復民眾；每月填報不滿意案件月報表，檢討爾後改進措施或建議。

(3) 民眾陳情案件函復時，系統會自動附加「民眾意見處理情形調查表」，有利充份掌握民意與施政績效。針對民眾回覆不滿意之案件，視情況由主管或股長親自致電向用戶說明，並持續再追蹤處理情形滿意度，以追蹤處理至民眾滿意為原則。

①受理件數：依規定時限追蹤處理民眾意見及抱怨，每月檢討分析處理結果，提出改善建議，每半年作成分析報告，供首長決策參考，並逐筆對陳情案件作滿意度調查以瞭解用戶感受。111年受理件數共802件。

②案件處理情形：本處業務多數涉及民眾權益事項之申辦，例如：停、缺水、報修漏水、水費異議等，檢附111年類別統計表如下。

類別		水源水質	停、缺水	報修漏水	水費異議	申裝類	服務態度	規章查詢	工程類	回饋、補償	員工權益	網路問題	其他	合計
111 年	件數	14	117	457	57	16	12	19	24	0	0	3	96	802
	百分比	1.7%	14.6%	57%	5.3%	2%	1.5%	2.4%	3%	0.0%	0.0%	0.4%	12%	100.00%