

113 年度提升服務效能執行計畫

台灣自來水公司第二區管理處

中 華 民 國 113 年 3 月

台灣自來水公司第二區管理處

113 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

本公司總管理處 113 年 2 月 15 日台水企字第 1130004727 號函頒「本公司 113 年度提升服務效能執行計畫」（經濟部國營事業委員會 113 年 2 月 5 日經國綜字第 11321206790 號函備查）。

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，俾利民眾於開放政府、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。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體作法	辦理 期程	承辦 單位
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)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。	1-12月	各所
			(2)持續檢討申辦項目表單，進行申辦流程簡化及標準化。	1-12月	各所
			(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。	1-12月	各所
			(4)其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。	1-12月	各所
		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。	1-12月	各所
			(2)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。	1-12月	各所
			(3)停、復水訊息應即時傳遞及登錄停水公告系統，並提供規設臨時供水站數量及系統登錄情形。	1-12月	各廠所 操作課 業務課
			(4)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。	1-12月	各所
		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。	1-12月	各單位
			(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，提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等辦理情形。	1-12月	業務課 及推動 小組
			(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。	1-12月	各所 業務課
	(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：監視錄影設備(具錄影及聲音功能)、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。	1-12月	各所
			(2)確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、服務鈴、緊急呼叫鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護。	1-12月	各所
			(3)營業廳標示牌雙語建置情形。	1-12月	各所
			(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。	1-12月	各所
			(5)服務項目、服務人員、方向引導、取號機等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。	1-12月	各所
			(6)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	1-12月	各所
			(7)提供最新版本申辦書表及填寫範例。	1-12月	各所

			(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。	1-12月	各所
			(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。	1-12月	各所
		2. 網站使用 便利性	(1)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。	1-12月	資訊課
			(2)網站提供多元及便利的資訊檢索服務，包括全文檢索、熱門關鍵字及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。	1-12月	資訊課
			(3)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。	1-12月	資訊課
			(4)網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	1-12月	資訊課
		3. 服務行為 的友善性	(1)辦理服務禮儀教育訓練或講習。	1-12月	各所
			(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。	1-12月	業務課 各所
			(3)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每2個月至少測試1次，並提供禮貌測試結果。	1-12月	業務課 及推動 小組 各所
			(4)視業務及服務對象需求，配合雙語政策提升櫃台服務人員外語能力之作法與成果。	1-12月	各所
			(5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。	1-12月	業務課
		4. 服務資訊 透明度	(1)以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊，供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。	1-12月	資訊課
			(2)網站設置「政府資訊公開」專區，主動公開政府資訊，包含法規命令、行政指導文書、施政計畫、業務統計及預決算書等項目。	1-12月	資訊課
			(3)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。	1-12月	資訊課
			(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。	1-12月	各所 資訊課 業務課

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。 (2)持續檢討既有服務措施。 (3)其他運用開放參與及創新性之單一窗口整合服務之作法。	1-12月 1-12月 1-12月	各所 各所 業務課 各所
		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。 (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。 (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。	1-12月 1-12月 1-12月	各所 業務課 各所 業務課 各所 業務課
		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。 (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。 (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及成果。 (5)辦理新北、桃園市政府戶政機關通報服務及成果。 (6)其他運用開放參與及創新性之跨機關服務。	1-12月 1-12月 1-12月 1-12月 1-12月 1-12月	各所 各單位 各所 各所 各所 各所
	(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。 (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(例如：客語電話語音或客語停水通知廣播等)。	1-12月 1-12月	各所 各所
		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。	1-12月	各單位
		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。	1-12月	各所
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	(1)考量單位所屬任務、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，達成特定服務目標。 (2)服務應完成規劃並具體執行，展現規	1-12月 1-12月	各單位 各單位

			劃期間所作之努力，以質量化實績呈現服務績效。		
		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，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合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。	1-12 月 1-12 月	各單位 各單位
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，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、物力及時間。	1-12 月	各單位
	(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。	1-12 月	各單位
			(2)派員參加總處辦理之提升服務效能講習，並視業務需求至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。 (3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。	1-12 月 1-12 月	各所業務課 各所業務課
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，提供上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。 (2)提升內部服務品質推動作法如下：針對前一年度調查結果或其他意見蒐集機制中相關意見，擇一重點業務進行專案改善。	1-12 月 1-12 月	各所業務課 人事室
		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)營業廳設置民眾意見信箱。 (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。	1-12 月 1-12 月 1-12 月	各所業務課 各所 各所業務課
	(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。	1-12 月	總務室
			(2)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理情形，包含受理數據、處理時限、滿意度調查回收情形、滿意度成長率等。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。	1-12 月	總務室
			(3)民眾陳情案件處理結果應定期檢討分析、製成報表，提供首長決策參考並公布週知。	1-12 月	總務室
五	(一)開放參與		除應公開服務資訊或促進民眾運用資料	1-12 月	各單位

、 開 放 創 新		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、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。	1-12月	各單位

伍、實施步驟

- 一、依據總處之執行計畫，研訂本處「113年度提升服務效能執行計畫」，函報總處備查後公開登載於本處網站並落實執行。
- 二、成立本處「提升服務效能推動小組」，負責推動並管考各項服務效能工作，每半年檢討執行情形至少1次。
- 三、將重要服務推動作法列為本處聯合查核項目，由各權責單位定期自行檢核執行情形，俾利落實年度執行計畫。

陸、考核作業

- 一、區處考核服務所：區處依所訂之年度執行計畫，對各服務所考核提升服務效能辦理情形，並將考核結果公布於區處網站。
- 二、總處對區處考核：
 - (一)書面考核：區處應於次年1月8日前提報「113年度提升服務效能實績報告」電子檔，由總處考核單位提出優點及建議事項，不予評分，考核結果公布於本公司知識管理系統；區處應就建議事項之辦理情形於規定期限內函報總處。
 - (二)實地查核：總處得依業務需求或書面考核結果，不定期辦理實地查核作業。
- 三、配合經濟部國營事業委員會於年度結束後辦理實地查證作業，遴選代表區處(含服務/營運所)作為為民服務受查地點。
- 四、代表本公司參加「政府服務獎」之區處，另依「政府服務獎

評獎實施計畫」所訂評審標準進行考核，並配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、獎勵標準：

(一)敘獎對象：秉獎由下起原則，以該年度提升服務效能執行計畫各項推動作法為範圍，並以作法創新、流程簡化或有特殊貢獻、重大突破等具體事蹟者為限；屬經常性、例行性業務不予獎勵。

(二)敘獎額度：敘獎人數以區處考核當年底實際員工人數1%為限（採四捨五入），敘獎幅度為嘉獎1次。

二、代表本公司參加「政府服務獎」之區處，依「政府服務獎評獎實施計畫」及「經濟部提升服務效能實施計畫」規定辦理敘獎。

三、同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

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。