

112 年度提升服務效能實績報告

台灣自來水公司第二區管理處

中華民國 113 年 1 月

目錄

壹、基礎服務.....	2
一、服務一致及正確.....	2
(一)申辦業務標準作業流程訂定情形	2
(二)服務及時性	3
(三)服務人員專業度	6
二、服務友善.....	7
(一)服務設施合宜程度	7
(二)網站使用便利性	10
(三)服務行為的友善性	11
(四)服務資訊透明度	12
貳、服務遞送.....	14
一、服務便捷.....	14
(一)建置單一窗口整合服務	14
(二)減除申辦案件需檢附之書表謄本	15
(三)辦理線上申辦及跨機關服務	16
二、服務可近性.....	19
(一)在地化服務	19
(二)專人全程服務	19
(三)主動服務	20
三、服務成長及優化.....	22
(一)突破成長	22
(二)優質服務	23
參、服務量能.....	24
一、內部作業簡化：提升同仁之行政效率.....	24
二、服務機制精進：深化服務量能.....	26
肆、服務評價.....	27
一、服務滿意情形.....	27
(一)辦理服務滿意度調查	27
(二)運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	29
二、意見回應處理情形.....	30

台灣自來水公司第二區管理處 112 年度提升服務效能實績報告

壹、基礎服務

一、服務一致及正確

(一)申辦業務標準作業流程訂定情形

1. 新增服務項目及應附文件：本處各服務所均於民眾洽公區（營業廳）張貼各項申請須知、用戶用水設備申裝作業流程圖、水費及各項服務費計收標準，供民眾立即瞭解本公司各項作業項目、流程、應附文件、處理時限、收費標準等；另配合國發會推動雙語政策，各項說明皆採中英文雙語標示。【創新服務】

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。
服務項目及應附文件	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 112 年 1-12 月計受理 23,142 件，有效減少紙張用量。
- (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 112 年 1-12 月計受理 1,744 件，可有效達成節能減碳。
- (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 112 年 1-12 月計受理 1,440 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，避免用戶因缺件而需來回奔波補件情形。



4. 本處主動提供「中英文版為民服務白皮書」供用戶免費領取，並宣導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。

(二)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 112 年各項目實際處理時效均較規定時限短，惟內線審查、內線試壓、工程設計、施工、復用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	內線審查	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	4	8	1	1	1	1	1	1
實績	2.00	1.84	2.00	1.51	0.61	0.78	0.78	0.41	1.00	0.97
縮短處理時間	2.00	2.16	2.00	6.49	0.39	0.22	0.22	0.59	0.00	0.03
期限內完工比率	99.94%	99.94%	99.94%	98%	100%	99.96%	100%	100%	100%	100%

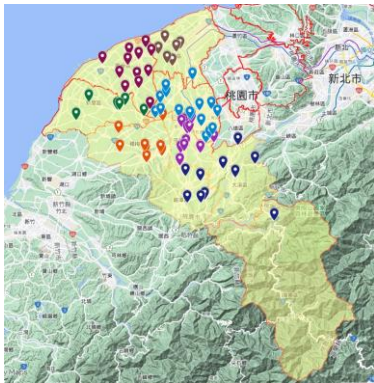
(2)本處將客服逾期案件列為每月責任中心加強檢討項目，力求於本公司所訂標準時間內完成，藉以提升服務時效性，112 年本處客服系統處理時效為 0.71 天，目前仍持續加強管控。

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 112 年度公告於網頁之停、復水訊息共計 2,384 件，其中桃園服務所 613 件、中壢服務所 404 件、楊梅服務所 465 件、龜山服務所 100 件、林口服務所 54 件、大溪服務所 25 件、大園服務所 270 件、平鎮給水廠 18 件、

大湳給水廠 26 件、龍潭給水廠 409 件。

- (2) 本處依個案需求與當地政府共同檢討協商設置臨時供水站地點及數量，並建置於本公司「停水公告查詢系統」且提供 Google 座標，如遇非計劃性停水事件需設置臨時供水站，亦立即配合停水公告設置，用戶即可查詢得知鄰近供水站；為提升桃園市地區供水穩定及用水品質，112 年 5 月本處辦理「三坑抽水站原水出水管改善工程及高壓電氣設備檢驗等五合一工程」，本處設置 70 處飲用水臨時供水站，桃園市政府設置 234 處非飲用水供水站及開放水井 32 口；為配合桃園市政府捷運工程局捷運綠線工程，台水公司第二區管理處辦理「桃園區介壽路管線臨遷工程」，本處與新北市政府設置臨時供水站 67 處。【創新服務】



- (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。112 年 1-12 月共發 2,430 則簡訊。



(5)針對計劃性大型停水，本處於新聞稿、網站及 FB 加強宣傳「掃碼查詢供水站臨時取水更輕鬆」，以及「掃碼訂閱停水通知獲取資訊更即時」。**【創新服務】**

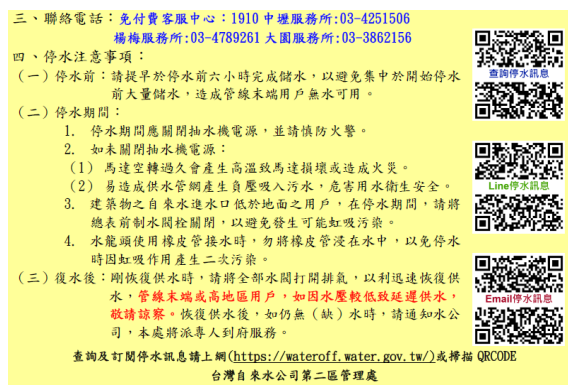


4. 其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法：

- (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)推廣訂閱停水公告查詢系統小卡：本處製作如何訂閱及查詢停水公告查詢系統之小卡，讓用戶能在第一時間內掌握到計畫性停水及非計畫性停水訊息，而提早準備。除此之外，本處各所亦於用戶臨櫃及拜訪中大型用戶時，提供用戶參考，並推廣掃描 QRcode 即可立即申請。**【創新服務】**



- (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 112 年客服時效成績為全公司第 4 名。
- (4)停水派單通知單加入 QRcode：為推廣用戶訂閱停水通知訊息，於計畫性停水派單上，加入查詢停水訊息、line 訂閱停水訊息及以電子郵件訂閱停水訊息之 QRcode，獲得許多好評。**【創新服務】**



(三)服務人員專業度

1. 單位自辦講習與參與員工訓練所課程：

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及選派員工參加本公司總管理處辦理之專業訓練課程，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、財產管理及財管資訊系統實作班、經營才能發展研習班等。本處 112 年參與經濟部講座 3 場次（3 人參訓）、單位自辦講習計 20 期（1001 人參訓）總時數為 83,083 小時、員訓所計 82 期課程（307 人參訓），總訓練時數為 7,718 小時。

2. 參與專業訓練中心課程：

本處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：水力分析訓練班、人事專業研習班、分區計量管網建置及管理維護班、抽水機基本設計及概論訓練班、異常水質加藥處理實務訓練班，及經營才能發展研習班等。統計至 82 期，本處計派 307 人次參加訓練，總訓練時數為 7,718 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 112 年技術職員工 291 人（士級位、員級 62 位），計有 272 人（士級 210 位、員級 62 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 93%。

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，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，例如代繳戶存款不足、手機載具歸戶等問題，訓練櫃台同仁能於第一時間內提供用戶最新資訊。

(2)112 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 112 年 1~12 月區處各課室共測試 120 人次(10 所×12 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，並張貼於公布欄公告。

(2)每月責任中心會議檢討，敦促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。

(4)針對電話禮貌測試成績較差之廠所，給予積極輔導並請廠所檢討改進。

7. 本處業務、服務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

(一)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，112 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，並設有鑰匙，供用戶安心充電。【創新服務】



(6)設有手臂氏電子血壓計，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。

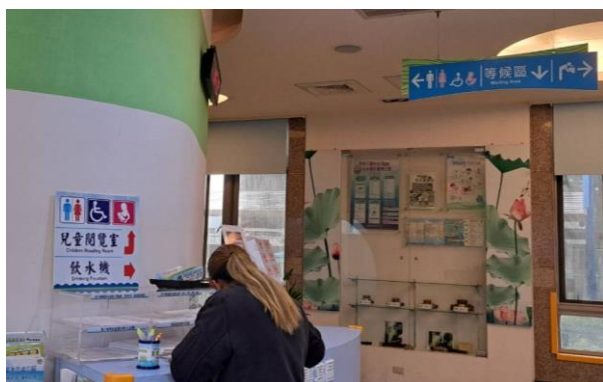
核心設施：

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，並適時更新。【創新服務】



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. 本處各服務所增設與更新申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣，且提供雙語標示服務。【創新服務】



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. 新增櫃台老花眼鏡：本處各服務所除於書寫台提供老花眼鏡供年長民眾使用，更新增櫃台老花眼鏡，本項作業列入每季查核項目，藉以提升櫃台便民服務設施。【創新服務】



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相關配合措施及節約用水宣導等相關訊息，亦配合本公司強化資通安全，本處各服務所跑馬燈皆積極更新。
- (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)桃園與楊梅服務所設置「樓梯標語」，加強宣導公司各項政策，亦達到美化環境之功效。【創新服務】



- (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)本處各所櫃檯設立透明隔板，並安裝『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)本處大溪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，且明確標示表格名稱，列為供其他各所標竿學習參考。【創新服務】



- (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布置營業大廳，並提供應景造型糖果，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。

(10)本處大溪服務所善用空間設置兒童等候區，提供兒童書籍及玩具，讓帶著孩子的用戶可安心辦理各項異動。【創新服務】



(11)除設置雨傘架及愛心傘外，本處大溪服務所更設置雨衣放置處，供民眾使用，亦避免因地濕而滑倒之風險。【創新服務】



(二)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「GoogleSearch」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「發布單位」與「發布期間」，系統自動依發布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布之時間與相關之單位。

(4)本處網頁於112年度共計更新30處新聞、8政令宣導。

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111年7月8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。

(三)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 112 年共計辦理 84 次(7 所x12 個月)。

(2)本處於 112 年 10 月 27 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 70 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。

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布欄，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。本年本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 112 年共計 84 次(7 所x12 個月)。

(四)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 788 次、帳單新增領獎收據欄下載次數 773 次，各項業務標準處理流程下載次數 741 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(資料統計至 112 年 12 月)：

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	863
本處之組織、職掌及服務聯絡資訊	894
行政指導有關文書	783
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	787
公共工程採購契約	203
接受及支付補助金	817
合議制機關之會議紀錄	820

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。

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。本年共發送 474 件，有效提升服務的便捷性。

(2)用戶各項異動申請回掣單：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。本年共發送 5,605 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。

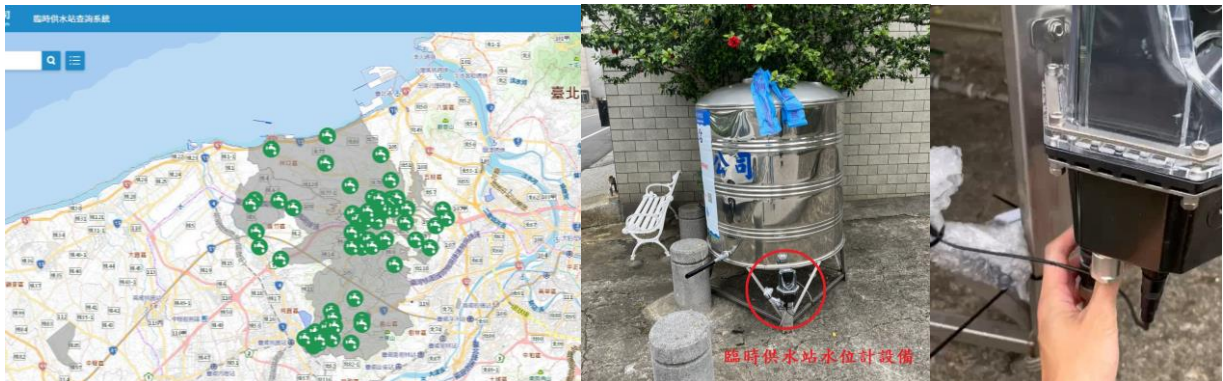
<https://www.water.gov.tw/dist2/ApplyChangeTel/ProcessQuery?nodeId=6118>

(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>

5. 針對大型計劃性停水設置臨時供水站，除提供臨時供水站基本資訊外，另提供 QRcode 供取水民眾查詢水質相關訊息。【創新服務】



6. 針對大型計劃性停水設置臨時供水站，除建置於本公司「停水公告查詢系統」且提供 Google 座標外，另使用臨時供水站水位計設備，能即時回饋各供水站水量情形，隨時補充各站供水。【創新服務】



貳、服務遞送

一、服務便捷

(一)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 QRCode 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。本處本年單一窗口共計受理 162,367 件，節省民眾洽公時間逾 27,061 小時（以每件平均節省用戶等候時間 10 分鐘計， $162,367 \text{ 件} \times 10 \text{ 分} / 60 \text{ 分} = 27,061 \text{ 小時}$ ）。

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，本年走動管理次數約有 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 112 年 1-12 月至八德區公所跨機關定時定點收件件數為 1,065 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）。

(二) 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，本年 1-12 月計受理 53 件，且無逾期案件。達到政府機關間資源共享，提升行政效率，提供民眾更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，本處本年 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。本年 1-12 月一共申辦了 24,283 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)本處本年度辦理淨水場參觀共 2 場次，宣導淨水流程及節約用水人數共 52 人。針對參觀預約案件，承辦同仁接獲「線上申請」後均即時與用戶連繫、確認，由各給水廠接待小組處理相關事宜。【開放參與】



- (3)本處 112 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 1,709 件。

- (4)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。本處本年 1-12 月計受理 1,055 件

(三)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，本年共受理 24,378 件。

另外，配合「水、電、氣」過戶跨機關便民服務計畫，由各地政所代為通報申請自來水用戶變更（過戶）時，並協助推廣台水 app 及網路 e 櫃台。【創新服務】

申請項目 \ 申請方式	手機APP 應用程式	網際網路	紙本
 用水戶名變更	✓	✓	✓
 用電戶名變更	✓	✓	✓
 天然氣用戶變更	✓	✓	✓

- (2)本處網路 e 櫃台提供用戶線上網路繳費，本處製作推廣文宣，如：墊板等，並於各所廣為宣傳，本年共受理 278,222 件，大大提升繳費便利性。

【創新服務】



- (3)本處網站上提供用戶行動支付相關訊息及 QRcode 供用戶參考，並配合公司政策製作實體推廣文宣，如小卡、墊板等，有效提升本處行動支付件數。本年利用行動支付繳費共 715,391 件，使用率 20.37%，為本公司第三名。

【創新服務】

- (4)本處網站上提供用戶電話變更，本年共受理 95 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，本處本年共受理 4 件，讓用戶毋需至現場也能透過線上申辦各項異動業務。
- (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，本處本年 1-12 月透過 Google 表單申辦電子帳單一共受理 26 件。
- (7)配合本公司於 110 年 6 月推出台水 app，本處製作推廣文宣，如：小卡、墊板、L 資料夾等，並於各所張貼台水 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，另請桃園市各地政事務所全面性協助推廣台水 app。



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 112 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。截至 112 年 12 月，本處 e 化帳單推廣 154,665 件(申辦率：16.12%)，相較於 111 年 127,098 件(申辦率：13.49%)，本處一共增加了 27,567 件，成長率提升了 2.63%。

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，112 年 1-12 月計受理 2,924 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 112 年 1-12 月計受理 53 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，同時也與戶政討論表格，增加申辦電子帳單、簡訊帳單欄位，藉此機會向用戶推廣以提高本處申辦率。112 年 1-12 月共受理 597 件(姓名變更、e 帳單、通訊地址變更)，以每件平均節省用戶時間 1 小時計，597 件*1 小時=597 時)，即可節省洽公民眾 597 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。【創新服務】

電力公司	☐ 電費單據姓名變更 ☐ 欲申辦電子帳單 ☐ 同意簡訊提醒繳費 ☐ 通訊地址變更
台灣自來水公司	☐ 水費單據姓名變更 ☐ 申辦電子帳單 ☐ 申辦簡訊帳單 ☐ 通訊地址變更
欣桃天然氣	☐ 繳費通知單/繳費收據憑證通訊地址變更 ☐ 同戶籍地址 ☐ 同通訊地址

備註:如需申請「工廠或商業所在地門牌整改編註」，請另填寫申請表。

申請人或受委託人(簽章)：_____

確實同意將本申請表全部資料提供所勾選之服務機關檢視並為蒐集目的之處理及利用。

申請日期：_____年_____月_____日 _____區戶政 輔導員：_____

(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 112 年 1-12 月計受理 7 件，節省民眾洽公時間逾 14 小時（以每件平均節省用戶時間 2 小時計，7 件*2 小時=14 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。112 年 1-12 月共 98 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 112

年1-12月一共受理4件。

6. 其他運用開放參與及創新性之跨機關服務：

本處於112年起配合桃園市桃園地政事務所「地政水電瓦斯超便利」多元更名有一套跨機關代收通報服務試辦計畫，112年1-12月一共受理12件；為擴大跨機關服務效能，本處各所將全面性年與桃園市各地政事務所實施「水、電、氣」過戶跨機關通報服務，用戶至登記案件登記完竣結案後，由各地政所代為通報申請自來水、電力及天然氣用戶變更（過戶），並協助推廣台水app及網路e櫃台。

【創新服務】

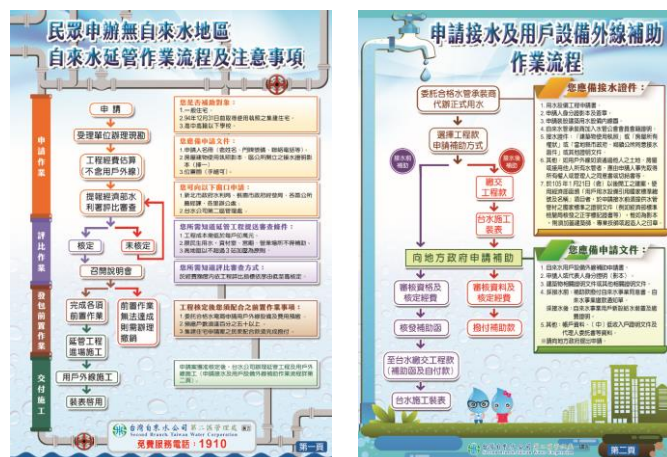
二、服務可近性

(一)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。本處鼓勵同仁取得英語證照，取得符合全民英檢初級證照有7人，中級證照有19人、中高級證照有19人、高級證照有1人，優級證照有1人。
2. 除了英語之外，為了提供親切的服務本處鼓勵同仁取得其他語言證照，如，日語、客語等，取得日語證照有2人、客語證照有2人。

(二)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蹤辦理進度；且主動更新並印製「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，分發給各服務所廣為宣傳。本處112年一共辦理24案，核定受益戶數為140戶。【創新服務】



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。112年1-12月計1,744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)。	3,508 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)。	442 件

(三)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，112年1-12月共38,015件。
2. 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，另印製「檢查用水設備 輕鬆預防漏水」宣傳卡，提供水費異常用戶能清楚瞭解如何加強自我檢測。112年1-12月計服務1,452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 112 年 1-12 月共 211 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 112 年 1-12 月共 4,192 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，亦針對欠費超過 2,000 元未繳的用戶，亦於繳費期限前以電話提醒，112 年 1-12 月共 10,261 件，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，112 年 1-12 月共發 11,643 則簡訊。
6. 本處為配合政策推廣 e 帳單，特於中壢服務所牆面印製大型彩色布條宣傳，並搭配各類行銷方式主動推廣。112 年本處 e 帳單推廣共 27,567 件，增加使用率 2.63%，為本公司第 4 名。【創新服務】



7. 本處為推動行動支付搭配 e 帳單，特印製行動支付繳費 QRcode 搭配線上申辦帳單 QRcode 的便宣傳小卡，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，112 年本處行動支付繳費共 715,391 件，使用率 20.37%，為本公司第三名。【創新服務】



8. 積極經營 Facebook 粉絲專頁：本處一改傳統經營模式，除於 Facebook 粉絲專頁貼文宣導公司政策，如推廣節水活動、e 帳單、簡訊帳單、繳費 APP 等，並改以貼近民心方式，主動宣導交通安全、介紹節氣、慶賀佳節、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。本處粉絲專頁提供多元化資訊，共獲得 1,910 人追蹤。112 年度貼文數 87 則，總貼文及活動獲按讚數 1,815 個，總觸及人數計 59,116 人。【創新服務】



9. 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。



10. 設攤活動：積極辦理設攤，以推廣推廣節水活動、e 帳單、簡訊帳單、繳費 APP 等；其中，配合地方機關團體宣導活動：共 8 場、參與人數 1,050 人；主動辦理宣導活動：共 13 場、參與人數 940 人。【開放參與】



三、服務成長及優化

(一) 突破成長

1. 為傳遞正確及有知識性的資訊有助於提升本公司及品牌曝光度，延伸傳遞品牌核心。所以，本處積極發布有知識性的資訊及多元性之新聞稿，以提升本公司正面形象。【創新服務】



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（112 年與 113 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，改善案於 112 年辦理完成，完工後將使老舊高地社區用水更為無虞。
3. 鑑於數位發展及趨勢，對於民生用表透過智慧科技整合，進行統合性分析與加值運用，有助於自來水事業用水調配，並可提供用戶漏水通報及水保全警示。本處大用水戶 398 只與中壢冠德建案 666 戶，均已建置自動讀表系統。自 112 年 9 月 15 日起，本公司公告實施自動讀表收費標準，試辦地區為桃園市、新北市林口區、台中市及南投縣，本處已函發桃園市政府、大用水戶及在地前十大建設公司，積極推廣及宣傳自動讀表建置業務。【創新服務】

(二)優質服務

1. 桃園蘆竹區城市綠洲社區長年水壓問題未獲得改善，歷經三年多沿供水線規劃，最終改善完成。管委會藉由住戶大會邀請本公司前往說明，並表達感謝。



2. 楊梅區上田里高鐵南路七段 166 號等無自來水陳情，當地居民長期使用地下水，因鄰近工廠林立，影響地下水水質。本處接獲陳情案件後，立即進行工程評估與設計，並 110 年度提報經濟部水利署獲工程經費補助，終於在提報第二次後，通過經費補助後旋即進場施工。自來水延管工程管線長度 150 公尺，完工後已有 3 戶居民享受量足質優的自來水。



3. 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 112 年 1-12 月服務量次計 12,491 筆，可有效減少用戶填寫表單時間(一共減省 12,491 筆 x10 分鐘=124,910 分)。
4. 本處各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，本處提供便民繳費管道，請用戶轉帳至各所營收帳戶再人工銷帳；另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 QRcode 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。本處各所提供用戶透過 ATM 轉帳方式 112 年 1-12 月共 1,086 件。
5. 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，並更新其內容，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 112 年共辦理 1,889 件。【創新服務】



參、服務量能

一、內部作業簡化：提升同仁之行政效率

(一)本處各單位配合員工提案提出具體可行之流程簡化提案

1. 註記特殊水表位置，減少抄表員替換時摸索時間。如抄表員遇到位置較特殊的水表，告知所內同仁，同仁依據抄表員敘述，將水表位置註記於水籍系統內，若是未來抄表員換人，可以減少摸索銜接的時間。此外，若是股長或是稽查欲

至現場稽核，也可以透過系統註記知道表位在哪裡，而不需要再詢問抄表員，提升工作效率。【創新服務】

2. 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。

3. 利用網路工具達成即時管理，成立施工工安即時影像資訊管理系統及手機 app 點閱、複閱作業幫助幫助各級人員發現施工品質、方式不合格，或有不安全設施等，即刻通知承攬商改善，並於追蹤改善後立即回傳照片確認，以提升管理效能。112 年度本處點閱數 13,861 次，點閱率 100%，合格率达 100%，換算督導改善率 0%，督導改善次數合計共 243 次，罰款金額計 17 萬 2 千元，本處排名前 3 上傳成效優異！

(二)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 10 分鐘。112 年 1 月至 12 月本處計有 127,267 則，已節省 1,272,670 分鐘，平均每月節省 106,056 分鐘。 2. 節省成本：原以電話通知較貴(每通電話約 10 分鐘，花費 \$50，簡訊則較便宜(1 封簡訊 \$0.8))。每月平均傳 10,606 封，約可省下 \$521,815 元。
用戶因二期欠費無法親自至服務所繳費，本處各服務所同意讓用戶寄現金袋繳納，	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，所需時間約 10 分鐘即可完成，每件可節省 230 分鐘，並可提升公司

之後再寄收據給用戶。			形象。 112 年 1 月至 12 月本處共有 203 件，已節省 46,690 分鐘，平均每月節省 3,891 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。 112 年 1 月至 12 月本處共有 1,086 件，已節省 255,210 分鐘，平均每月節省 21,268 分鐘。



(三)召開新進同仁座談會

本處 112 年舉辦 3 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。

(四)舉辦勞資會議

本處 112 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

(一)針對本處提升服務效能計畫進行檢討

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 112 年 5 月 16 日函報總處(112 年 5 月 16 日台水二業字第 1110006380 號函)。

(二)本處全體員工參與創新提案及工作簡化

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 112 年度上、下半年員工提案分別辦理，陳報總處計 3 案，已於 112 年 9 月 19 日台水二人字第 1120013257

號函陳報完成。其中，依據本公司 112 年 12 月 1 日台水人字第 1120041579 號函，關於本處所提將現有電子帳單之用戶資料匯入停水系統，幫助用戶定月停水訊息案，獲得佳作及團體得點 2 點的肯定。【創新服務】

台灣自來水公司 112 年第 2 次提案審查委員會審議結果一覽表

編號	提案單位	提案人	提案主題	管管單位 營業處	業管單位審查意見 評審意見	審查委員審議結果			
						可否採行	評分	獎次	團體得點
1120204	2區	羅育敏	將現有申辦電子帳單之用戶資料匯入停水訊息系統，幫助用戶訂閱停水訊息。	營業處	1. 現行用戶申請電子帳單時，須於註冊畫面輸入「水號」及「用水名義人」，未來規劃可於該畫面新增選項「是否訂閱停水通知訊息」供用戶申請，如有勾選表示同意收到停水通知訊息。 2. 經洽供水處表示(113)年將啟動「停水公告系統」與「供水管理系統」整併作業，屆時將「申請電子帳單同時訂閱停水訊息功能」列入服務需求書，請廠商整併系統時一併開發，另資訊處亦須配合協助辦理相關事宜。 3. 本案保留研議，將依供水處規劃期程辦理後續功能開發事宜。	保留研議	70	佳作 (獎金 1000 元)	2

(三)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。

(四)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。

(五)辦理其它檢討會議

本處每個月由處長透過視訊會議方式(自 112 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。

(六)工程進度檢討會議

除每月例行會議外，本處亦針對單一議題進行檢討會議，如水質問題、客服結案時效問題等。

肆、服務評價

一、服務滿意情形

(一)辦理服務滿意度調查

1. 本處依據國營會 112 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已函報總處核備(112 年 3 月 21 日台水二業字第 1120002772 號函、112 年 3 月 30 日台水二業字第 1120004499 號函)，並於 112 年 4 月 7 日台水營字第 1120011155 號奉鈞處同意備查。

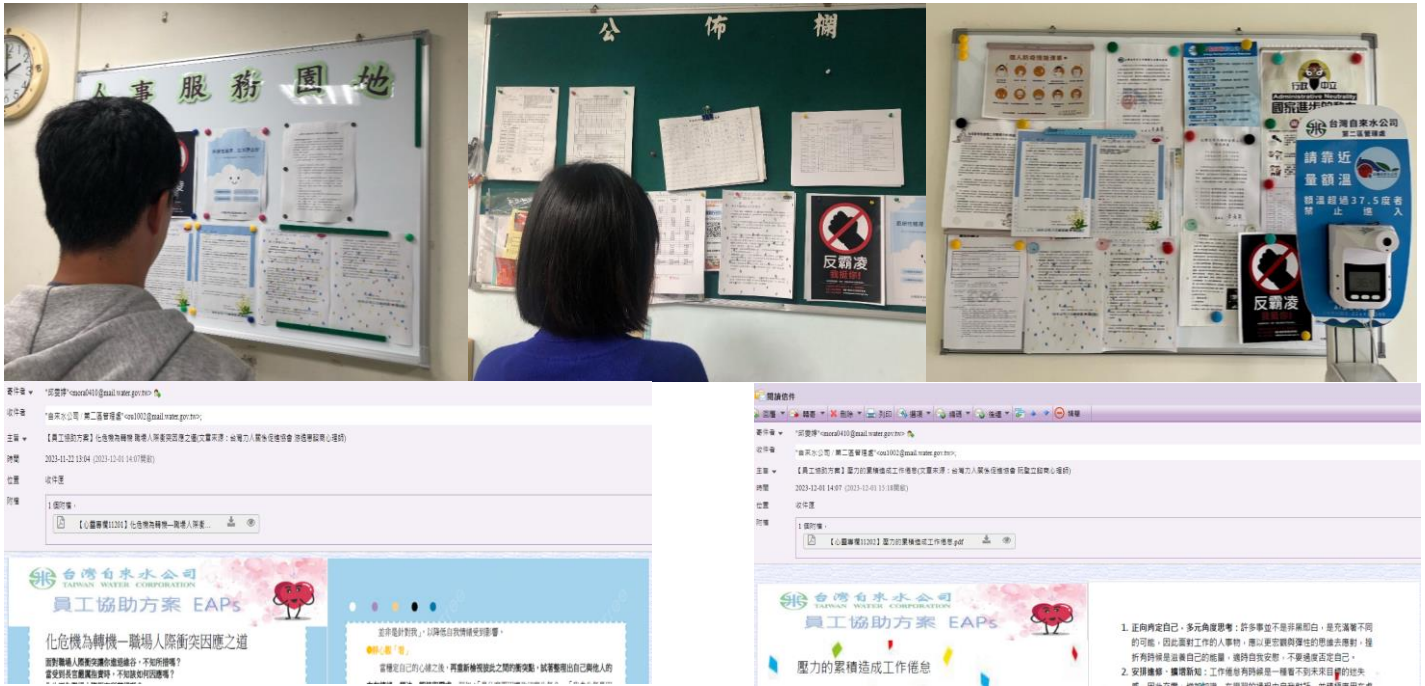
2. 內部顧客滿意度調查：

(1)依據本處 112 年度提升服務效能執行計畫暨本公司 112 年 10 月 31 日台水人字第 1120037552 號函，爰辦理本處 112 年度工作分配及主管滿意度調查報告之改善專案。

(2)於 112 年 12 月 4 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 6 題)，針對本處 439 為人員進行當年度第 2 次調查，總共回收 346 份問卷，問卷回收率達 78.8%)。

(3)本處利用 112 年 11 月主管會報、所務會議及走動管理等管道，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

製作有關如何提升單位主管及直屬主管做決策及職場人際關係等相關管理議題，並 mail 轉知各單位，希以強化各單位主管管理職能。【創新服務】



(4)本處 112 年度工作分配滿意度題目及分析如下：

第一題「我對目前職務的工作量，感到…」平均分數達 2.03 分，高於本公司 112 年度上半年辦理工作分配情形滿意度調查之相同題項 1.95 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：「我對於每天為了完成交代的任務需要付出的工作時間，感到…」，平均分數達 1.99 分，高於本公司 112 年度上半年辦理工作分配情形滿意度調查之相同題項 1.81 分。

第三題：「我對直屬主管與單位主管做決定的能力與決策的速度，感到…」，平均分數達 2.36 分，高於本公司 112 年度上半年辦理「工作分配情形滿意度調查之相同題項 2.03 分。

第四題：「整體而言，我對於我的直屬主管的管理職能與專業職能，感到…」，平均分數達 2.55 分，高於本公司 112 年度上半年辦理工作分配情形滿意度調查之相同題項 2.20 分。

第五題：「整體而言，我對於我的單位主管的管理職能與專業職能，感到…」，平均分數達 2.40 分，高於本公司 112 年度上半年辦理工作分配情形滿意度調查之相同題項 2.14 分。

綜上，經各方面之宣傳管道向單位主管宣導，上述五題問項顯助於提升，整體而言，同仁認為直屬主管及單位主管管理職能與專業職能之滿意度皆有明顯提升，推論具有改善空間，更對於目前工作量滿意度有增加之效果。

本次調查題項六為開放式問項「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(6 件)、工作分配(6 件)、工作輪調(2 件)、正向回饋(3 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，將併案本處明(113)年員工協助方案措施持續推動改善。

(二)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 112 年現場訪視 919 戶，電話訪視 460 戶，一共訪視 1,379 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，本處特製作各類文宣及 QRcode，並於拜訪中大型用戶時建議用戶可以直接掃描 QRcode 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文宣，加強宣導用戶定時清洗水塔。

◆為提升各項目之宣傳，如：節水、台水 App、電子帳單、簡訊帳單、停水公告查詢系統、線上繳費等，特印製中英版宣傳 L 資料夾及墊板，結合總處提供節水文宣，更附上 QRcode 供民眾掃描。【創新服務】



◆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：

- (1)藉由參加區公所里長會報及防災演習等交流機會，進行業務宣導與分享實務案例。此外，各所主管亦加入當地里長 LINE 群組，即時接收第一線意見。



- (2)經營 2 區 FB 粉絲專頁，發布最新訊息及服務成果等，與用戶互動交流。
- (3)本處服務所同仁加入地區群組社團如我是桃園人、我是平鎮人等社團配合公司宣導活動及政策不定期貼文，增加與用戶互動機會並瞭解用戶評價。
- (4)112 年辦理延管工程施工前說明會 24 場了解民眾需求，核定受益戶數為 140 戶。【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：112 年民眾陳情案件計受理 864 件，總回擲件數 16 件（非常滿意 10 件、尚可 1 件、不滿意 5 件），相較 111 年陳情案件(802 件)，擲回件數 20 件，調查表回收率始終無法提高，主要是因市政信箱與 1999 轉介案件佔較多數，且皆無陳情人之聯絡方式，調查表無法送達陳情人，又或者陳情人認為陳情事項已獲解決，回覆調查表亦無誘因致填寫意願不高。本處依考核建議再以電話催收，回收件數或許稍有增加，但成效多不如預期，且電洽實務上易滋生下列風險：A. 民眾認為一再連繫反覆陳述招致反感，B. 民眾另反映其他不滿情事增加處理困擾，C. 民眾當下應允填表

卻未必填復。

(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
附表一
統計日期：112年1月1日～112年12月25日

類別	項目	工 業 用 水 漏 漏 人 事												合計	百分比
		工	業	用	水	漏	漏	人	事						
陳情案件類別	行政與非之建議													0	0.0%
	行政與非之查詢													0	0.0%
	行政與非之舉發													0	0.0%
	行政與非之陳情	26	181	162	20	473	1	1						864	100.0%
	其他													0	0.0%
	總計	26	181	162	20	473	1	1	0	0	0	0	0	864	100.0%
陳情案件方式	來函													0	0.0%
	電話													0	0.0%
	傳真	23	55	136	13	433								660	76.4%
	信													0	0.0%
	E-MAIL	3	126	26	7	40	1	1						204	23.6%
	其他													0	0.0%
陳情案件來源	總計	26	181	162	20	473	1	1	0	0	0	0	0	864	100.0%
	民眾	3	126	26	7	40	1	1						204	23.6%
	上級轉送													0	0.0%
	立委（民衆）轉送													0	0.0%
	監察院轉送													0	0.0%
	其他	23	55	136	13	433								660	76.4%
公司業務特性內部分類	水錶水質				19									19	2.2%
	停、缺水	2	4	154	1	5								166	19.2%
	報修漏水	1	7	3		441								452	52.3%
	水費異議		44											44	5.1%
	中裝類	2	21											23	2.7%
	服務態度		7											7	0.8%
	規章查詢		18				1							19	2.2%
	工程類	20	1	2		4								27	3.1%
	回饋、補償		12											12	1.4%
	員工權益						1							1	0.1%
	網路問題													0	0.0%
	其他	1	67	3		23								94	10.9%
	總計	26	181	162	20	473	1	1	0	0	0	0	0	864	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。112 年受理件數共 864 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 112 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	中裝類	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
112 年	件數	20	166	451	44	23	7	19	27	12	1	2	92	864
	百分比	2.3%	19.2%	52.2%	5.1%	2.7%	0.8%	2.2%	3.1%	1.4%	0.1%	0.2%	10.6%	100.00%