

台灣自來水公司第二區管理處
108 年度提升服務效能執行計畫



108 年 3 月

目次

壹、計畫依據	3
貳、計畫目標	3
參、實施對象	3
肆、執行策略及方法.....	4
伍、實施步驟	15
陸、考核作業	16
柒、獎勵方式	17

台灣自來水公司第二區管理處

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、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函訂定第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 四、本公司總管理處 108 年 2 月 18 日台水企字第 1080005052 號函辦理。

貳、計畫目標

為掌握內外在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、便捷及高效率之精進服務。

參、實施對象

本處各單位。

肆、執行策略及方法

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
一、 基礎服務 (200 分)	(一)服務一致及正確 (100 分)	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形 (30 分)	(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 (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，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)縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及案件處理時間。	1-12 月	各所
			(3)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
			(4)停、復水訊息即時傳遞並登錄系統，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。	1-12 月	各所 操作課 業務課
			(5)其他提升服務及時性之作法。	1-12 月	各所
			(6)提出具體可行之簡化流程(含法規及制度修訂)及其他有助於簡化流程之作為。	1-12 月	各所
		3. 服務人員專業度 (40 分)	(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。	1-12 月	各所 業務課
			(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。	1-12 月	業務課
			(3)其它強化服務人員專業度與孰	1-12 月	各所

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
	(二)服務友善 (100分)	1. 提升設施合宜程度 (25分)	悉度之作法。		業務課
			(1)定期(每月)辦理服務設施檢查、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。	1-12月	各所 資訊小組
			(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)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	業務課
			(5)服務項目、服務人員(姓名及代理人)、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。	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)提供各種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)提供合宜的服務措施。	1-12月	各所
			(9)推行無菸職場，建構無菸害的洽公環境。	1-12月	各所
		2. 網站使用便利性 (25分)	(10)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
			(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。	1-12月	資訊小組 業務課
			(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	1-12月	資訊小組 業務課

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
			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)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。	1-12 月	資訊小組 業務課
			(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。為維持網站資訊服務不中斷，提供網路有效性抽測檢查辦理情形。	1-12 月	資訊小組 業務課
			(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。	1-12 月	資訊小組 業務課
			(6)各區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	1-12 月	資訊小組 業務課
			(7)提供公開資訊目錄(含項目數統計)、摘要內容及網址供查核。	1-12 月	資訊小組 業務課
			(8)網站提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。另提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。	1-12 月	資訊小組 業務課
	3. 服務行為友善性 (25 分)		(1)辦理服務禮儀教育訓練或講習。	1-12 月	業務課
			(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	1-12 月	各所

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
			告知標準程序等。 (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。 (4)視業務及服務對象需求，提升服務人員外語能力。 (5)其他提高服務行為友善性之作法。 (6)每月辦理服務禮儀及電話禮貌教育訓練一次。 (7) 民眾臨櫃辦理及非臨櫃辦理（如網路 e 櫃台、淨水場參觀線上預約、陳情或電話等）業務，於案件受理後主動通知申請人收件確認訊息與案件辦理情形。 (8) 建立處理案件超過標準作業時間主動告知申情人之控管機制	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	業務課 各所 各所 各所 各所 各所
		4. 服務資訊透明度 (25 分)	(1)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。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，採 PDF 文書格式，供民眾查閱或運用。 (2)應公開資訊項目係以「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，	1-12 月 1-12 月	資訊小組 業務課 資訊小組 業務課

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
			其公開方式以登載於網站為主，並設置「主動公開資訊」專區。 (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，供使用者依需求連結下載及利用，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，並應注意查詢回應處理時效。 (5)提供區處年度提升服務品質執行計畫公告於區處網站並提供網址供查核。 (6)主動於本處網站(頁)及各服務所營業廳公告承辦單位(課、室、組、中心、廠、所及股別)、電話及服務據點等訊息。 (7)主動於本處網站(頁)及各服務所營業廳標示各項申辦案件之標準處理程序及辦理時限，並主動告知申請人處理程序。	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	資訊小組 業務課 各所 業務課 資訊小組 業務課 資訊小組 業務課 資訊小組 各所 業務課 資訊小組
二、服務 遞送 (300 分)	(一)服務便 捷 (100 分)	1. 建置單一窗口 整合服務 (30 分)	(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)執行簡化申辦流程，縮短案計處理時間。 (3)提供走動式管理服務或客製化服務情形。	1-12 月 1-12 月 1-12 月	各所 各所 各所
		2. 減除申 辦案件 需檢附	(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。	1-12 月	各所 業務課

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
		之書表 謄本 (30分)	(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。 (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(含網路e櫃台使用憑證申辦業務)之使用比例。	1-12月 1-12月	各所 業務課 各所 業務課
		3. 開辦線上申辦服務 (40分)	(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。 a 提升辦理網路e櫃台線上申辦件數。 b 加強電子帳單推廣申辦率。 c 推動水電麻吉貼心聯合服務受理情形。 d 辦理「內政部戶籍資料異動跨機關通報服務」受理情形。 e 辦理桃園市政府及新北市政府戶政機關通報服務成果。 f 運用其他線上申辦取代書面申請或跨平台服務之作法。 (2)各單位積極擴展網路申辦項目數，及針對外籍人士視服務對象需求適時提供之外語線上申辦服務。推廣民眾使用線上服務，並提出民眾使用線上服務成長情形，以成長率來佐證績效。 (3)定期蒐集民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務的項目，加強推廣。 (4)檢討現行電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。	1-12月 1-12月 1-12月 1-12月 1-12月 1-12月 1-12月 1-12月 1-12月	各單位 各所 各所 各所 業務課 各所 各所 業務課 資訊小組 各所 業務課 各所 業務課

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
	(二)服務可 近性 (100分)	1. 在地化 服務 (35分)	(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。	1-12月	各所
		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 ，提供專人全程服務。	1-12月	各所
		3. 主動服 務 (30分)	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通 不便地區民眾，提供到府、到點服 務。	1-12月	各所
	(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。	1-12月	各所
		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。	1-12月	各所 業務課
				1-12月	各所 業務課
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)	(1)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。	1-12月	各所 業務課

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
			(2)就業務範圍辦理工作簡化，並檢討其具體執行效益，於每半年提出工作簡化執行情形，以精進服務，提升作業效率	1-12 月	各所 業務課
	(二)服務機制精進 (100 分)	深化服務 量能 (100 分)	(1)建立機關(單位)內部服務精進機制，例如推動提升服務效能小組、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。	1-12 月	各單位
			(2)確保內部服務精進機制維持常態性運作，並說明該機制執行成效。	1-12 月	各單位
			(3)表現推動的創新服務與組織內部創新機制實際運作之關聯。	1-12 月	各單位
			(4)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，以提升服務效能。	8-10 月	業務課
			(5)創新服務提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。	1-12 月	各單位
			(6)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。	1-12 月	各單位
四、服務 評價(200 分)	(一)服務滿意情形 (100 分)	1. 辦理服務滿意度調查 (50 分)	(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)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。	1-12 月 1-12 月	各所 業務課 人事室
		2. 運用其他機制	(1)辦理台水與您有約活動或其他因地制宜運用各種管道瞭解民	1-12 月	各所、業 務課

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
		瞭解民眾對服務的評價 (50 分)	眾對服務評價之作法，並提供辦理次數及成果。 (2)辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。 (3)營業廳設置民眾意見信箱。 (4)其他了解用戶對服務的評價作法。 (5)依據服務對象之不同，妥善規劃行銷內容，辦理業務宣導活動： A 透過傳播媒體、網路、文宣等行銷管道進行宣導廣告。 B 配合地方政府節慶、公益活動，辦理業務宣導活動或協助地方公共服務事務。 C 運用社會資源結合企業、學校、機關、社區等團體，舉辦業務宣導研習、活動暨淨水場、等參訪行程安排。 D 參加地方水管商同業公會或社區公益團體、民意代表協調會等，爭取認同。 E 主動派員拜訪民意代表、里長及轄內中大型用水戶。 (6)檢討分析因行銷活動而瞭解服務內容或有意願來使用服務項目、設施的人數及成長情形，以評估行銷效益。	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	各所 各所、業務課 各所 各所 各所 業務課
	(二)意見回應處理情形 (100 分)	積極回應及處理民眾意見、抱怨、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，並定期演練及檢討修正。 (2)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理，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	1-12 月 1-12 月	總務室 各單位

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
			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。 (4)每日剪輯各媒體新聞報導及蒐集彙整轄區內之重大輿情、民意等，依本公司輿情通報標準作業程序迅速處理，登錄列管；對於媒體報導不實消息，即時主動澄清，以正視聽。 (5)依規定時限追蹤處理民眾意見及抱怨，區分為「現場」及「非現場」，按月將民眾陳情案件處理結果檢討分析做成報表並提出改善建議，供首長決策參考；每半年將民眾陳情案件做成分析報告，並張貼於電子佈告欄提供各單位參考。 (6)針對民眾回復不滿意案件其後續追蹤處理至民眾滿意之各項積極措施： a 主管親自致電以及事後再追蹤現況滿意與否。 b 針對民眾滿意度未回擲部份，輔以電話追蹤及再次寄送調查表機制。 (7)運用網路提供民眾意見反應與溝通、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度。 a. 線上提供淨水場預約參觀申	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	各單位 總務室 各單位 總務室 各單位 各單位 資訊小組

面向	執行策略		具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
			請、問卷調查、首長信箱、民眾意見信箱等服務，並設有回應互動機制。 b. 電子參與途徑包括提供民眾意見反應或討論區，如留言板、民意論壇、專業論壇、國發會建置之公共政策網路參與平臺等基本服務，提供民眾參與機會，並建立回應之機制。 c. 視業務需要提供網路投票、民意調查、善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、Youtube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），或結合上級機關建置之社群網站提供服務，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。	1-12 月 1-12 月	業務課 各單位 各單位
五、 開放創新 (100 分)	(一)開放參與		1. 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。 2. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 3. 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。 4. 其他創新服務策略。 5. 定期檢討創新服務措施並提出	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	各單位 各單位 各單位 各單位 各單位

面向	執行策略	具體推動作法	辦理 期程	承辦 單位
		改善機制。		
	(二)創新服務	6. 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
		7. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。	1-12 月	各單位
		8. 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。	1-12 月	各單位
		9. 其他創新服務策略。	1-12 月	各單位
		10. 定期檢討創新服務措施並提出改善機制。	1-12 月	各單位

伍、實施步驟

一、依據本公司總管理處 108 年 2 月 18 日台水企字第 1080005052 號函頒

本公司「108 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本處執行計畫，陳報

總處備查後登載於本處網站並確實執行。

二、本處成立「提升服務效能推動小組」，負責相關推行及管考業務，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、本處考核各服務所：

- (一) 依據本處提升服務效能執行計畫辦理，於 108 年 6 及 12 月各考核轄區內服務所一次，並將考核結果登載於區處網站。
- (二) 考核後各所應於 1 個月內就區處考核結果及建議事項，回報改進辦理情形。

二、總處對本處考核：以書面考核為主，實地查核為輔，相關評核結果登載於本公司網站及電子佈告欄。

- (一) 各區處應於次年 1 月 8 日前提報「108 年度提升服務效能全年度實績報告」4 份及電子檔 1 份。

(二) 考核方式：

- 1. 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。
- 2. 為應國營會於年度結束後考核提升服務效能工作執行情形之需，新增「配合國營會實地查證作業，遴選代表區處(含服務/營運所)作為為民服務受查地點。

- (三) 總處依業務需求或書面考核結果將不定期派員辦理實地查核作業。

- (四) 代表本公司參加「政府服務獎」之區處，另須依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核，並配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

三、為達考核公平，並達逐所改善目的，本(108)年擬由服務所受核(108 年度起依序為林口所、大園所、桃園所)，並確實依執行策略及方法逐項推動。

柒、獎勵方式

一、敘獎對象：經總處年度考核成績為甲等(含)以上之前四名區處有功人員。

二、敘獎幅度：

(一)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，嘉獎 2 次；其他有功人員最高嘉獎 1 次，敘獎人員以區處總人數 3%為限。

(二)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，嘉獎 1 次；其他有功人員最高嘉獎 1 次，敘獎人員以區處總人數 2%為限。

三、代表公司參加「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。

四、符合前開各項定者，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。