

提升服務效能本處實地查核：
服務友善

1. 服務設施合宜程度

(1) 一般設施均定期檢查維護，確保設施品質安全妥適


適時充實各類硬體設施。貼心站在民眾角度，於營業大廳門前，設置小心階梯告示牌提醒民眾注意安全、小心階梯。






(2) 確保各項無障礙設施妥適安全

A. 本處提供核心設施如下：

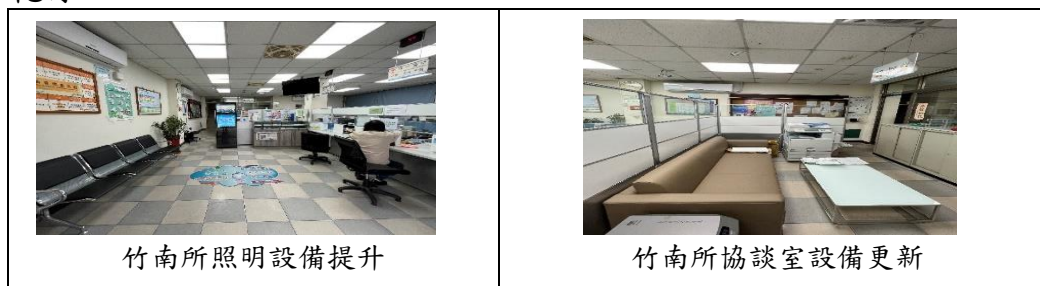
各所洽公環境及服務行為，皆依顧客需求為規劃主軸，以提供洽公民眾優質之服務品質。為營造舒適洽公空間，使民眾有賓至如歸的感覺，提供「核心設施」9項，皆有專人管理及必要之說明標示，定期維護以確保設備品質及安全性。

設施項目		設施說明
1	服務櫃檯、座椅	本處 7 個營運/服務所，共設置 20 個臨櫃服務櫃檯，提供用戶面對面交談式座椅，且櫃檯高度設計為 90 公分以下，亦符合無障礙設施設計規範。
2	盥洗室	服務大廳設有男、女公用盥洗室，規劃張貼溫馨小語及綠美化設施，由專人清理紀錄。 

3	哺(集)乳室	<p>提供母乳專用冰箱、靠背沙發、洗手臺、飲水機、換尿布台、緊急求救鈴、嬰兒床等設施，供有需要的員工及民眾使用。</p> 
4	無障礙設施 斜坡道	<p>提供各類人士便利無礙的環境，積極推動硬體設施、網頁及公共空間無障礙，並定期檢視各項設施。本處各所皆規劃有專用停車位、服務鈴、斜坡道、專用盥洗室等設施，以及同仁貼心引導。</p>  <p>竹北所無障礙廁所雙語標誌，無障礙雙語指引標誌。</p>  <p>竹北所改善身障服務措施符合縣府相關單位要求，如樓梯前警示線更新成止滑式，調整無障礙廁求助鈴高度及強化告示牌。</p> 
5	專用停車位	
6	服務鈴及緊急呼叫鈴	

7	身心障礙 專用盥洗室	
8	申辦書表和填寫範例	<p>設置各類申請書表櫃，製作常用表格填寫範例置於桌面，並另有本公司各項表格，與台電、台北自來水事業處合作水電麻吉書表範例結集成冊，供用戶翻閱。</p>
9	民眾等候區	<p>民眾等候區提供書寫桌、一般座椅及沙發椅，及飲水機、報章雜誌、AED、老花眼鏡、計算機、免費充電、血壓計、用水相關宣導海報，讓民眾有舒適的等候空間。</p> 

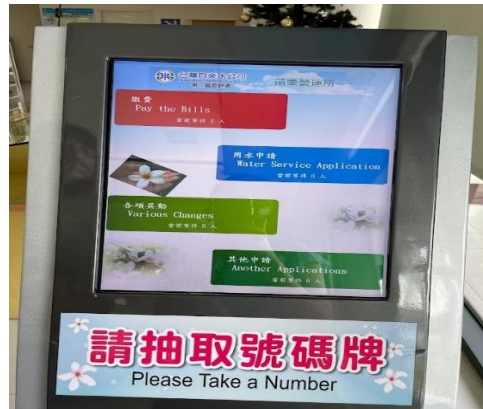
(B)隨時檢視所提供之各項環境、貼心服務設施之便利性與完整性，竹南所今年辦公廳照明皆換成 LED 平板燈，響應節電且增加明亮度；以及更換老舊辦公家具，讓環境視覺上變整齊乾淨。



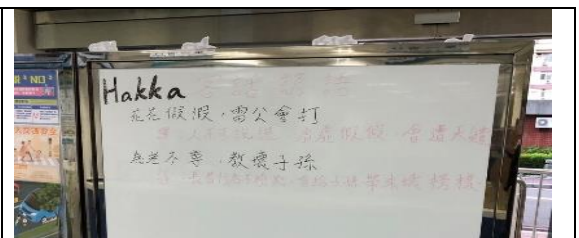
(3)營業廳標示牌多語化建置情形

- A. 本處各所積極營造辦公廳多語(國語、客語、台語、英語)清楚標示指引，提供本國及外籍用戶親切、專業、有效率的多語化服務環境。各項告示牌以雙語標示；並透過每週英語推播會話練習，加強同仁英語溝通能力提升服務量能。

- B. 各所設立英語及客語服務櫃台，於大廳 LED 抽號機，雙語顯示各項申請，考量在地客語人口較多，清楚明示外語服務櫃台與客語服務窗口，由客語流利之同仁提供客語服務。另總機設定語音系統引導用戶如何撥打客語專人服務之分機，以便當地習慣用客語之用戶辦理申請等，讓民眾倍感親切無距離。

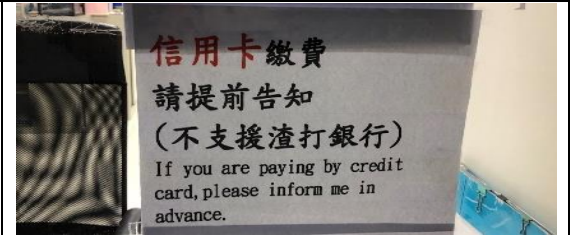
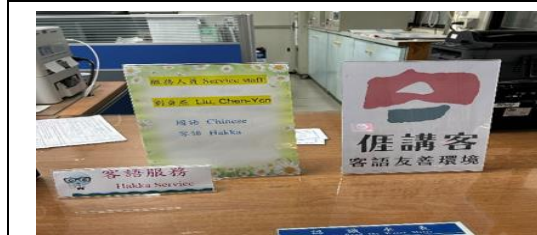


- C. 竹北所營業廳設置客語教學白板，每日提供同仁、民眾專業的客家諺語教學貼心服務。〈創新亮點〉



竹北所客語教學白板

營業廳多語標示牌





(4)各所進行營業廳環境美(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；節日擺設應景盆栽，增添過節溫馨氣氛。



竹北所櫃台聖誕佈置



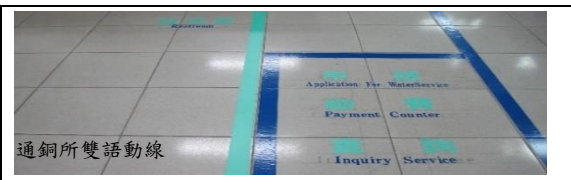
竹北所書寫桌綠化

(5)各所營業廳提供方向引導，如服務項目水費等，並提供雙語標示服務。

A. 服務櫃台提供英語、客語專人服務。另設有志工服務台，引導用戶辦理各項業務。



新竹所雙語動線



通銅所雙語動線



竹南所雙語動線



新竹所大門標示無須抽號碼牌之業務、減少用戶等候時間

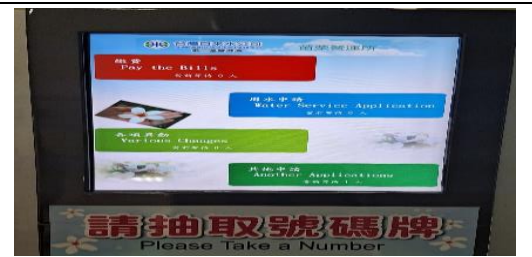
B. 各所將原有叫號設備更新，提供用戶更完整及時的資訊，新式叫號機配增加英文顯示，以及客語語音叫號服務，提供親切洽公環境。櫃台叫號機與取票機連結使用，並將等待號碼投影在電視機螢幕上，民眾觀看宣導影片時即可得知自己是否過號。

<創新服務>





LED 叫號螢幕撥放宣導影片

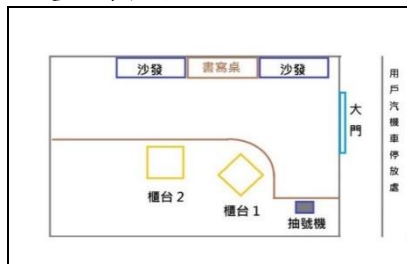


電視機螢幕放大民眾等候號碼



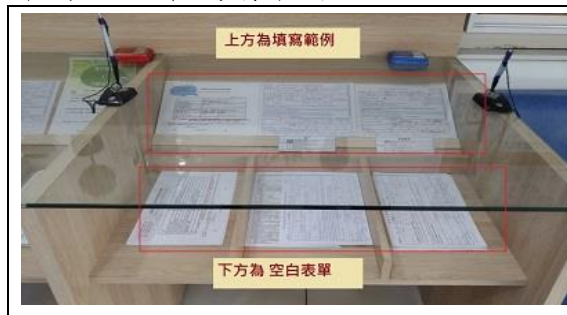
(6) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣

竹東所的動線順暢，進來後左邊就是抽號機，服務櫃檯離大門口很近，進入後左前是服務櫃檯，右邊即是用戶書寫桌和用戶休息沙發椅。另配合防疫於大門口設置服務站，協助體溫量測和登記。



(7) 各所書寫桌設置申請案件填寫範例，供用戶填寫時參考

即時更新申請書範本，以便建立更完整的資訊。



(8) 視服務對象需求提供合宜的服務設施

各所於年度內完成改建無障礙廁所內部設施以符合最新法規。

A. 外籍人士：大廳附有英文申請書寫範例，設置英語服務櫃台，由外語系或適當同仁服務外籍人士。新竹所 111 年度共開立 6 張英語版繳費(裝置)證明，供外國人、用戶至其他國家提出證明使用。

- B. 銀髮族：辦公廳備有老花眼鏡供銀髮族用戶使用。
- C. 行動不便人士：設置服務鈴、無障礙專用停車位及無障礙廁所供行動不便人士使用；竹東所今年進一步改善身障服務措如樓梯前警示線更新成止滑材質，調整無障礙廁所求助鈴高度及美化大門告示牌。



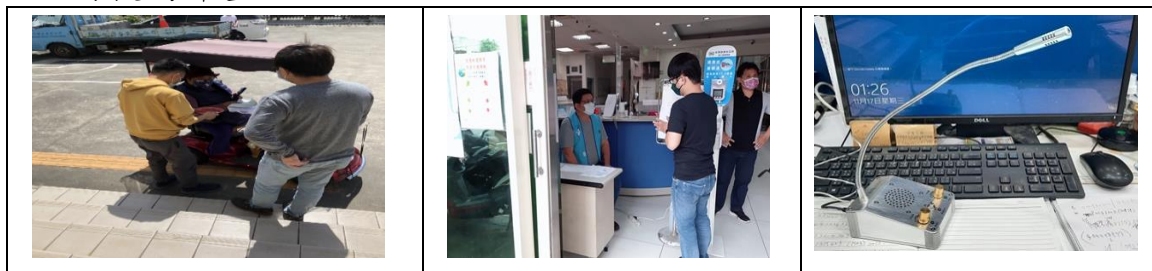
(9) 其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法

- A. 造福行動不便人士，竹南所爰提供下車專人服務得來速，用戶按完服務鈴後同仁會至門口協助洽公，減少用戶不便，提升服務品質。



(如下圖)<創新服務>

- B. 因應疫情，於大門口設置防疫服務站，由接待人員協助服務，與先前實施防疫實聯制-量測體溫、酒精消毒，守護彼此健康，並引導民眾洽公。
- C. 新增對講機方便與用戶溝通，因疫情關係於櫃台設置透明隔板，用戶與同仁雙方都戴口罩，造成與部分用戶溝通有音量問題，對講機能增加溝通效率提升服務品質。裝置對講機後，用戶反映確實能聽清楚服務人員所說的話，彼此溝通不用再提高聲量。



- D. 於辦公廳資訊告示區張貼政府機關最新資訊，如：客語推廣、高普考招考廣告。

2. 網站使用便利性

(1) 本處網站版面配置


- A. 區處網站首頁上方提供導覽列，下方提供詳細各節點連結，

並設置訊息公告，版面配置使用了響應式網頁設計，根據使用者裝置調整畫面，方便使用者瀏覽查詢。

- B. 網站提供進階搜尋，並設置網站導覽說明，方便用戶查詢。
- C. 定期更新網頁內容，確保連結之有效性，外部連結失效時予以移除。
- D. 區處網站已取得無障礙標章 2.0。

3. 服務行為的友善性

(1) 辦理服務禮儀教育訓練或講習

辦理單位	訓練內容
各所	<p>各所每月由主管或股長帶領同仁，辦理服務禮儀及業務專業訓練，傳授雙語(英語、客語) 每月進行電話服務禮儀及專業度訓練。並進行英文推播內容會話教學, 股長與櫃檯人員亦於閒暇時間進行英語、客語日常溝通, 以提升櫃台人員多語溝通能力、各項法令新訊、會議紀錄、實施計畫、訓練資訊等，年</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>竹東所</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>苗栗所</p> </div> </div>
	<p>各所同仁利用空檔時間觀看「職業客戶服務學之電話應對」線上禮儀課程</p>
	<p>建立師徒制度落實工作輔導，加速經驗傳承及專業能力增長，提升服務效能。</p>
區處	<p>透過各所交流學習觀摩，建立本處「業師分享與經驗傳承」知識檔，給予同仁服務教育訓練及精進同仁專業能力。</p>
	<p>備有為民服務手冊，明確標示：櫃檯工作人員應有之基本精神與服務精神，使同仁充分瞭解本處業務及為民服務基本禮儀，提升服務品質。</p>

(2) 重視服務人員的禮貌態度

- A. 服務人員主動招呼民眾並引導辦理各項業務，詳細解說應備證件與標準程序；若非本處之用戶，則協助其辦理跨所/跨區業務；若非本公司可承辦之案件，協助民眾轉至正確單位機關洽辦。
- B. 設代理及輪值人員，隨時視現場情況機動調整，增加服務人員作業，減少用戶等待時間。
- C. 設置志工服務人員，協助確認民眾欲申辦之業務，檢查攜帶文件是否齊備或告知標準程序，主動導引民眾至正確櫃檯辦

理。

D. 主管走動式服務，主動招呼民眾提供即時性服務。



(3) 注重電話禮貌，不定期進行測試

112 年度總處抽測 12 次，另本處對各所共執行電話測試 119 次，抽查同仁業務熟悉度，培養同仁親切的服務態度及電話禮貌，提升民眾洽公滿意度及為民服務品質。抽測結果函請各所廣續秉持親切、熱忱之服務態度，強化電話服務禮儀，以提升服務品質及公司形象。

(4) 重視業務及服務對象需求，提升服務雙語(英語、客語)能力

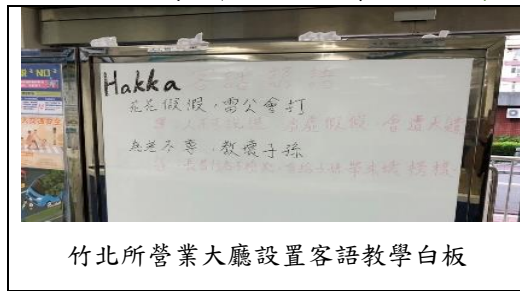
- A. 本處重視雙語(多語)服務，為強化各所第一線櫃檯英語服務，提升同仁英語(客語)溝通能力，逐步營造雙語(英語、客語)洽公環境，以提升本處英語(客語)服務量能與品質。各所主管或股長每月帶領同仁導讀與練習「自來水服務人員實用英語(客語)彙編」，區處則於年度內辦理提升客語服務講習訓練，提升各所櫃檯雙語服務能力。
- B. 總處提供之雙語推播教學對話資料，均責請各所業務股長要求櫃台人員列印下來熟看並加強練習，將錄音檔存檔供重複學習使用，並利用每月所務會議導讀，持續加強同仁英語對話能力。櫃檯如遇與外籍人士無法順利溝通時，同仁亦會互相協助。
- C. 鼓勵各所同仁上網進修英文，練習外語，增加專業度。
- D. 備有為民服務手冊，內含「自來水服務人員實用英語彙編」各所人手一冊，隨時參閱練習。
- E. 電話語音播放客語招呼語且轉接功能亦有客語專人服務，為有客語需求的民眾提供客製化服務。

(5) 其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法

- A. 電話語音系統新增客語，有需求者可轉接專線由熟悉客語同仁服務。另竹北所客語服務人員提供營業大廳白板客語教學，



提供在地鄉親多元化服務。臨櫃如有客家鄉親，以客語寒暄並協助引導辦妥洽公事項。**創新服務**



竹北所營業大廳設置客語教學白板

- B. 門口提供愛心服務傘供民眾使用。
- C. 大樓分攤度水量異常，張貼通知單告知用戶。

4. 服務資訊透明度

(1) 簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊

網頁設置「用戶服務」專區，提供申辦標準處理流程、申辦須知、常見問答等，供民眾查詢；網站提供網路 E 櫃台，由轄下各所同仁至全球資訊網後台為用戶進行各項線上申辦作業。用戶亦可於上班時間親自至各所或撥打各所電話洽詢辦理，聯絡方式皆能於網站中的服務據點作查詢。

(2) 本處網頁主動公開各項資訊

網站設置「政府資訊公開」專區，主動公開建築類設施管理情形、公共工程及採購契約、對外關係文書、預算、決算書等資訊。

(3) 開放格式供民眾需求連結下載

網站提供本處水質水量資料可供下載，各類用戶服務提供相關連結，民眾可依需求下載申請表單，e 帳單申請，提供相關問卷填答申請。

(4) 多元案件查詢管道

- A. 本處各所服務櫃台提供新(改)裝進度查詢，民眾只需掃描 QR code 即可得知新裝案件受理進度，以容易操作的簡單形式公開資訊，供民眾查閱。



- B. 本處網站提供「服務據點」、「用戶服務」、「費用服務」、「淨水場參觀」、「常見問與答」、「民眾意見信箱」等資訊，方

便民眾查詢。

- C. 主動公開本處案件承辦資訊、處理流程、辦理進度等資訊，並提供各業務承辦單位(課、室)及電話，同時於服務場所及機關網站公布標準處理流程，並主動告知申請人處理程序；另本處所屬各單位設置承辦人姓名、職務代理人名牌、標準作業流程與處理時間、收費標準、申請書表、填寫須知及範例、申訴管道等，提供完整申辦案件資訊供民眾隨時查詢。
- D. 民眾可下載台水 APP，查詢各項申請案件進度、繳費通知、發票中獎通知、水費突增等。