

台灣自來水公司第四區管理處  
98年度提升服務品質執行計畫

台灣自來水公司第四區管理處  
98年1月

## 台灣自來水公司第四區管理處 98 年度提升服務品質執行計畫

### 壹、計畫依據：

- 一、 行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、 行政院研究發展考核委員會 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒修正之「政府服務品質獎實施計畫」。
- 三、 經濟部 98 年 1 月 10 日經研字第 09804500130 號函頒「經濟部 98 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、 總管理處 98 年 2 月 5 日台水企字第 0980003952 號函頒本公司「98 年度提升服務品質執行計畫」。

### 貳、計畫目標：

落實本公司為民服務工作，並提升服務品質，遂行合時性與績效率躍進的簡政便民目標，秉持 QuICK（效率、快速服務）之經營理念，以品質（Quality）、創新（Innovation）、信賴（Credibility）、專業（Knowledge），建立一個有效率、有效能與回應力，並具有顧客導向精神的服務型組織。

參、實施對象：本處各課室、小組、各廠所。

## 肆、計畫內容

面向	執行策略		具體作法	承辦單位	完成期限
一、便民標準服務	(一)營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升服務場所之便利性	<p>1.1 機關洽公環境滿意度</p> <p>(1)定期辦理洽公環境檢查包括環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(2)定期檢討服務標示入口處懸掛各項服務流程、價目表、申請須知，服務人員(姓名及代理窗口)、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。</p> <p>(3)依洽公空間規劃最適申辦動線，並符合民眾使用習慣。</p> <p>(4)依總處訂定問卷辦理洽公環境及服務設施民眾滿意度調查，年度目標滿意度達 80% 以上。</p>	<p>總務室 業務課 各廠所</p> <p>業務課 各所</p> <p>各所 (業務課)</p> <p>業務課 各所</p>	<p>每年 1 次 每月 1 次</p> <p>每年 1 次 每月 1 次</p> <p>1-12 月</p> <p>98 年 7 月</p>
		1.2 機關服務設施妥適完備	<p>(1)完善無障礙設施設置斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等</p> <p>(2)定期檢視一般設施服務台、台水資訊站電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、協談室、用戶休息區等。</p> <p>(3)設置書寫台提供各種申辦書表(含範例)、宣導資料、文具用品、印泥(台)、老花眼鏡等。</p> <p>(4)考量「環境友善行為」因素，服務所用戶奉茶紙杯全面改用玻璃，影印用紙回收重復使用，為環保盡一份心力。</p>	<p>各所 (業務課)</p> <p>各所 (業務課)</p> <p>各所 (業務課)</p> <p>各所 (總務室)</p>	<p>每月 1 次</p> <p>每月 1 次</p> <p>1-12 月</p> <p>1-12 月</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦單位	完成期限	
	2. 加強服務行為之友善性與專業性	2.1 洽公服務禮儀滿意度	(1)各所股長或主任每月辦理服務禮儀訓練，加強洽公服務禮儀。 (2)安排志/義工於服務台輪值，給予洽公民眾詳盡引導與解說，每月進行統計。 (3)訂定「員工服務禮貌獎勵作法」，並舉辦「服務禮貌月活動」，選拔績優人員給予表揚。 <b>(4)依總處訂定問卷辦理洽公服務禮儀滿意度調查 2 次。</b>	各所 (業務課)  各所 (人事室)  業務課 各所  業務課 各所	每月 1 次  每月 1 次  98 年 3 月  98 年 5 及 10 月
		2.2 電話禮貌測試績效	(1)各所股長或主任每月辦理電話應對訓練，加強電話服務禮儀。  (2)區處每月辦理 1 次電話禮貌考核測試  (3)各所每月辦理 1 次電話禮貌考核測試	各所  業務課 及各單位  各所	每月 1 次  每月 1 次  每月 1 次
		2.3 服務人員問題 期測試服務人員專業知識(含回應正確率)	依總處訂定 Q&A 測試題目定期測試服務人員專業知識(含法令)、對於處理流程及要件熟悉度，及回應問題正確率。	各所 業務課	98 年 12 月
		2.4 辦理有關提升服務品質訓練及考核	(1)依據本公司 98 年度員工訓練計畫，分別選派參加專業訓練課程。 (2)區處辦理提升服務品質相關講習會至少 1 次。 (3)各所辦理志工、委外協力廠商服務講習、研討或座談至少 1 次。 (4)辦理為民服務不定期考核。	人事室 及各單位  業務課  各所 及各課室  業務課	1-12 月  98 年 7 月  98 年 6 月  98 年 12 月

面向	執行策略	具體作法	承辦單位	完成期限
	3. 確保服務行銷之有效性	3.1 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容	<p>(1) 設置新聞發言人，運用大眾傳播媒體發布新聞稿或召開記者會</p> <p>(2) 運用區處網頁發佈最新消息</p> <p>(3) 參加當地縣、市政府、鄉鎮市區基層建設座談會、</p> <p>(4) 拜訪村里長及大用水戶</p>	<p>總務室 1-12 月</p> <p>總務室 資訊小組 各單位 1-12 月</p> <p>各所 及各單位 1-12 月</p> <p>各所 (業務課) 1-12 月</p>
	3.2 積極參與民間或團體各項活動宣導業務		<p>(1) 結合企業、機關、社區活動進行施政宣導至少 2 次</p> <p>(2) 參與機關或民間團體各項公益或社區活動至少 2 次。</p>	<p>各所 98 年 12 月 (業務課)</p> <p>各所 98 年 12 月 (業務課)</p>
	3.3 結合志願/義工提高民眾瞭解機關服務內容		對外徵選民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任辦理志願/義工。	人事室 各所 98 年 12 月
	3.4 開放淨水場參觀拉近民眾與機關距離，促進民眾對機關認知		<p>(1) 主動邀請民眾參觀淨水場至少 2 次</p> <p>(2) 全年開放機關或團體申請參觀淨水場</p>	<p>各給水廠 98 年 12 月 (總務室)</p> <p>各給水廠 98 年 12 月 (總務室)</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦單位	完成期限	
(二)推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 服務流程便捷性	1.1 強化口單一窗口立即且全功能之服務	(1)訂定單一窗口作業查核事項，年度辦理至少稽核1次 (2)建立機動調整服務窗口輪值表，並詳實記錄執行情形。 (3)主管機動調整服務窗口、參與服務台輪值並實施走動式管理，解決各項突發狀況及加強現場服務工作。	業務課  各所 (業務課)  各所 (業務課)	98年12月  98年12月  98年12月
		1.2 縮短案件處理時間	縮短民眾之等候時間及案件處理時間，提供便捷服務程序。	各所 (業務課)	98年12月
		1.3 善用資訊科技提供服務	(1)運用電話語音水費催繳服務，減少用戶欠費停水不便。 (2)配合總處辦理強化電子化服務用戶，分階段逐步推行電子帳單及電子收據服務。 (3)定跨機關電子認證之推廣目標(含利用網路 e 櫃台憑證會員及使用憑證申辦項目的成長率)	各所  業務課 各所  業務課 資訊小組	98年12月  98年12月  98年12月
		1.4 延長服務時間	各所中午不休息，照常服務，提供上班族用戶申辦便捷性。	各所 (業務課) (人事室)	98年12月
		1.5 輔導清洗水池(塔)	輔導訓練合格廠商清洗水池(塔)工作，協助用戶維持用水安全	業務課	98年1-12月

面向	執行策略	具體作法	承辦單位	完成期限	
	2. 服務流程透明度	2.1 提供案件處理情形及回應之公開查詢服務	(1) 網頁提供服務案件標準處理流程、承辦單位電話等訊息	業務課 資訊小組	98年12月
			(2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)並注意查詢回應處理時效	各所 業務課 資訊小組	98年12月
			(3) 將服務案件標準處理流程公布於服務場所營業廳, 並主動告知申請人處理程序。	各所	98年12月
			(4) 受理案件後提供申請人收件確認訊息, 且超過標準作業時間將主動告知申請人。	各所	98年12月
		2.2 線上查詢服務	(1) 本處網站建置【用水知識】、【宣導短片】專區, 提供水質資訊, 讓民眾用的放心、喝的安心。	檢驗室	98年1-12月
			(2) 停水訊息 e 化: 本處網站建置【停水訊息】專區, 將所有停水資訊透明化。	各單位	98年1-12月
(3) 配合總處建置「網路 e 櫃台」, 提供線上【水費查詢】、【新/改裝進度查詢】、【線上申辦進度查詢】。	業務課 各所		98年1-12月		
(三) 重視顧客關係, 提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度	1.1 機關滿意度趨勢評比情形	(1) 辦理服務滿意度調查 2 次, 並強化調查的信度及效度(包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等)。	業務課 各所	98年5及10月
			(2) 對於調查結果提出改善措施, 每季管制追蹤改善情形及執行績效。	業務課 各單位	98年9、12月

面向	執行策略		具體作法	承辦單位	完成期限
		1.2 提升服務研究報告	鼓勵員工研提與提升服務品質有關之研究報告 2 件。	人事室 各單位	98 年 7 月
	2. 有效且及時處理民眾之意見	2.1 民眾意見及抱怨處理	(1)依本公司訂定民眾意見反應(含新聞輿情)之標準作業程序辦理。	總務室	98 年 2 月
(2)各所設有協談室接受民眾面洽時能及時處理抱怨並記錄處理過程。			各所	98 年 1-12 月	
(3)提供多元管道蒐集民眾意見:各所設置意見箱、網站設置【便民信箱】、區處設置用戶服務中心電話專線等受理抱怨及申訴。			總務室 業務課 各所	98 年 1-12 月	
(4)依規定時限追蹤處理民眾意見反應,每季至少 1 次檢討分析處理結果,提出改善建議,供首長決策參考。			總務室 (各單位)	98 年 1-12 月	
(5)每年至少 1 次檢討對民眾意見反應之標準作業程序。			各單位 (總務室)	98 年 12 月	
			(6)設置民意代表聯絡人,拜訪及辦理囑辦民眾事項。	總務室 各所	98 年 1-12 月
			<b>(7)辦理首長與民有約活動 4 次(草屯所:2 月 18 日、台中所:3 月 19 日、清水所:4 月 23 日、豐原所:5 月 21 日),聽取民眾意見。</b>	業務課 各所	98 年 12 月
		2.2 新聞輿論回應速度	(1)每日剪輯各媒體報導及蒐集彙整轄區內之重大輿情、民意及相關之電子報等,依本公司訊息傳遞作業要點通報迅速處理,登錄列管。	總務室 各廠所	每日辦理
			(2)對於媒體不實消息,即時主動澄清,以正視聽。	總務室 各課室	每日辦理

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
			2.3 民眾意見處理滿意度	對於陳情案件寄發「人民陳情案件處理情形調查表」，年度統計分析民眾滿意度。	總務室 (各單位)	98年12月
二、資訊流通服務	(一)強化資訊提與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性	1.1 公開法令、政策及服務資訊程度	(1)本處網站建置機關之基本資料、電話、傳真及首長信箱、經營績效等資訊。	資訊小組 各單位	98年1-12月
				(2)本處網站建置相關法令規章連結至少5項，並配合隨法令修訂更新。	資訊小組 各課室	98年1-12月
				(3)於網頁公開服務措施、文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品、常見問答集(Q&A)、本處活動等訊息。	業務課 各課室 資訊小組	98年1-12月
				(4)設置「主動公開資訊」專區網頁。	資訊小組 各課室	98年12月
				1.2 服務措施及出版品資訊周知度	製作各類文宣品積極宣導	業務課
	2. 檢討資訊內容之有效性	2.1 資訊內容正確度	(1)訂定網站(頁)資料定期更新規定並確實執行。	資訊小組	98年12月	
(2)定期更新及檢視網頁資訊與連結，確保資訊內容之有效性與正確性。			資訊小組 各課室	98年1-12月		
(3)網頁引用他人資料應標明出處並提供連結。			資訊小組 各課室	98年1-12月		
		2.2 資訊連結正確度	網頁標題應與內容一致，網站內連結正確率100%	資訊小組	98年1-12月	

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
	3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	3.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	(1) 網頁資訊標示應達 100% 配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務，並符合詮釋資料及分類檢所規範。	資訊小組	98 年 1-12 月	
			(2) 網站至少提供主題、施政與服務 3 種分類檢索方式。	資訊小組	98 年 1-12 月	
		3.2 檢索服務便捷度	(1) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、分類檢索等搜尋服務。	資訊小組	98 年 1-12 月	
			(2) 提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議。	資訊小組	98 年 1-12 月	
			(3) 提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。	資訊小組	98 年 1-12 月	
	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展網路申辦量	1.1 線上服務擴增程度	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知、及預約等服務。	業務課各所	98 年 1-12 月
(2) 積極擴展網路申辦項目及件數。				業務課各所	98 年 1-12 月	
1.2 線上服務推廣與檢討			(1) 定期蒐集民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務的項目，加強推廣使用。	業務課各所	98 年 1-12 月	
		(2) 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。	業務課各所	98 年 1-12 月		



面向	執行策略		具體作法	承辦單位	完成期限
	2. 延續有價值的創意服務措施	2.1 有價值的創意服務標準流程	(1)建置年度創意服務「水質代驗收費服務」標準服務並設立標準作業流程。	檢驗室 業務課	98年1月
			(2)檢討「水質代驗收費服務」服務措施並提出改善至少2次。	檢驗室	98年7月 98年12月
	3. 注重服務措施執行方法的效能性	3.1 執行檢討	定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法至少2次。	檢驗室	98年7月 98年12月

### 伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據總管理處 98 年 2 月 5 日台水企字第 0980003952 號函頒本公司「98 年度提升服務品質執行計畫」訂定，陳報總處備查後確實執行。
- 二、各單位執行工作應有具體量化之成果，並得依單位特性增加前述作法之量化指標，或增列其他推動作法，俾以擴大為民服務廣度。
- 三、成立「提升服務品質推動小組」，負責推動及管考，每季開會 1 次檢討執行情形並將紀錄陳報總處。
- 四、為落實執行年度計畫，各單位應善用分級檢核定期查核重要推動作法。
- 五、總處巡迴檢核或專案檢核建議改進事項，應予追蹤改善。

### 陸、考核及獎勵作業

- 一、本處業管課室不定期考核時要求改善之項目，均列入追蹤管制並限期完成。
- 二、依據總處「提升服務品質執行計畫」獎懲標準，訂定本處考核作業規定（考核成績滿分 100 分）如下：
  - （一）年度考核（占總分 70 分）：
    1. 年度內本處各單位赴各所實施不定期考核總成績，占 70%。
    2. 年度內電話測試成績占 30%。
  - （二）平時考核（占總分 30 分）：視平時業務配合、表報報送情

形及媒體報導對公司形象影響程度評定。

三、成立「提升服務品質推動小組」，負責推動並督導各項服務品質工作。

四、總處發佈年度考核成績後召開檢討會，將建議改進事項列入追蹤管制。並依核計成績簽請經理辦理獎懲：

(一) 考核成績及獎懲：

1. 優等：900 分以上，單位主管嘉獎 2 次。

3. 甲等：800 分-899 分者，單位主管嘉獎乙次。

4. 乙等：700 分-799 分者，單位主管不予獎懲。

5. 丙等：600 分-699 分者，單位主管申誡乙次。

6. 丁等：599 分以下者，單位主管記過乙次。

(二) 本處對所屬相關人員之獎懲另依權責自行辦理，惟獎懲人數，佔區處總人數比例，優等不得超過 8%，甲等不得超過 6%，乙等（含）以下不予獎勵。

五、行政院研考會、經濟部、總處不定期考核成績未達甲等項目，由本處各權責單位加強輔導。並將改善結果函報總處，併列為年度考核之重要參考依據。

柒、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。