台灣自來水公司
第四區管理處
108 年度提升服務效能執行計畫

台灣自來水公司
第四區管理處
108 年 3 月

台灣自來水公司第四區管理處
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號函頒「本公司108年度提升服務效能執行計畫」。

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、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本處各課、室、小組及所屬廠所，其中本處以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為考核重點。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
一、基礎服務 (200 分)	(一)服務一致及正確性 (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。	各所	108 年 1~12 月
			(2)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。	業務課 各所	108 年 1~12 月
			(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。	各所	108 年 1~12 月
			(4)其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。	業務課 各所	108 年 1~12 月
		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。	各所 各所	108 年 1~12 月 108 年 1~12 月
			(2) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。	各所	108 年 1~12 月
			(3)停、復水訊息即時傳遞並登錄停水公告系統，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。	各所	108 年 1~12 月
			(4)客服案件及 e 櫃台案件，設置專人管控處理進度，且超過標準	各所	108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			作業時間主動通知申請人處理過程及逾期原因。 (5)善用科技資訊，提供即時服務訊息(如電話、簡訊、電子郵件或其他具即時性之方式)加快服務速度。 (6)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。	各所 各所	108 年 1~12 月 108 年 1~12 月
		3. 服務人員專業度 (40 分)	(1)依業務需要，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。 (2)以口試、筆試或演練方式，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，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 (3)選派參加公司(區處)或其他單位辦理之訓練課程。 (4)招募、並訓練合格志工，安排於服務台輪值，給予洽公民眾詳盡引導與解說，每月進行統計。 (5) 透過知識分享、經驗傳承或辦理跨單位(公司內部)業務交流，強化專業度與熟悉	各所 (業務課) 各所 各所 各所 各所	108 年 1~12 月 108 年 1~12 月 108 年 1~12 月 108 年 1~12 月 108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			度。 (6)區處辦理提升服務效能相關講習會至少 1 次。 (7)其它運用開放參與及創新性提升服務人員專業度與孰悉度之作法。	業務課 各所	108 年 6 月 108 年 1~12 月
	(二)服務友善性 (100 分)	1. 服務設施合宜程度 (25 分)	(1)定期檢查、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。 (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。 (3)營業廳標示牌雙語建置情形 (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。 (5) 服務項目、服務人員、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。 (6)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。	各所 各所 各所 各所 各所 各所	108 年 1~12 月 108 年 1~12 月 108 年 1~12 月 108 年 1~12 月 108 年 1~12 月 108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			(7)提供各種申辦書表及填寫範例。	各所	108年1~12月
			(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。	各所	108年1~12月
			(9)其他替代性，或運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法。	各所	108年1~12月
		2.網站使用便利性 (25分)	(1)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。	資訊小組	108年1~12月
			(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。	資訊小組	108年1~12月
			(3)區處網站資訊標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。	資訊小組	108年1~12月
			(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	資訊小組	108年1~12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			有效連結。		
			(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。	資訊小組	108 年 1~12 月
			(6)區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊小組	108 年 1~12 月
		3. 服務行為友善性 (25 分)	(1)各所每月辦理服務禮儀、應對進退服務技巧及電話禮貌教育訓練或講習。	各所	108 年 1~12 月
			(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。	各所	108 年 1~12 月
			(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。	各所	108 年 1~12 月
			(4)視業務及服務對象需求，提升服務人員外語能力之作法。	各所	108 年 1~12 月
			(5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。	各所	108 年 1~12 月
		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、	資訊小組	108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			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。	資訊小組	
			(2) 網站設置「主動公開資訊」專區，應公開資訊項目以「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。	資訊小組	108 年 1~12 月
			(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。	各所 各所	108 年 1~12 月
			(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。		108 年 1~12 月
			(5)於營業廳(或其他延伸服務據點)以海報、標示牌、公佈欄或文件形式，公開各項服務資訊，內容應簡		108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			明易懂，供民眾查閱或運用。		
二、服務遞送 (300 分)	(一)服務便捷性 (100 分)	1.建置單一窗口整合服務 (25 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。	各所	108 年 1~12 月
			(2)依據單一窗口作業查核事項，主任或股長辦理自主查核，業務課每年度至少辦理稽核 1 次。	各所 業務課	108 年 1~12 月
			(3)建立機動服務窗口輪值表，並依來客量隨時啟動，加速單一窗口服務速度。	各所	108 年 1~12 月
			(4)執行簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	各所	108 年 1~12 月
			(5)提供走動式管理服務或客製化服務情形。主管參與服務台輪值及實施走動式管理，解決各項突發狀況及加強現場服務工作。	各所	108 年 1~12 月
			(6)其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法。	各所	108 年 1~12 月
		2.減除申辦案件需檢附之書表謄本 (25 分)	(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。	各所	108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			(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。	各所 業務課 資訊小組	108 年 1~12 月
			(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。	各所	108 年 1~12 月
			(4)對於大批申辦案件，簡化所需檢附之書表證件。	各所	108 年 1~12 月
		3. 開發線上申辦服務 (25 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。	各所	108 年 1~12 月
			(2)推廣電子帳單服務，提供推廣方式、申辦件數及申辦率等成果。	各所	108 年 1~12 月
			(3)推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。	各所	108 年 1~12 月
			(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。	各所	108 年 1~12 月
			(5)縣市政府戶政機關通報服務，提供服務內容及受理成果。	各所	108 年 1~12 月
			(6)其他運用開放參與及創新性之跨平台服務。	各所 業務課	108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
				資訊小組	
	(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。	各所	108 年 1~12 月
			(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。	各所	108 年 1~12 月
			(3)營造具在地特色或符合當地特性之洽公環境及服務方式，使服務具有可親性。	各所	108 年 1~12 月
		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，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。	各所 業務課	108 年 1~12 月
		3. 主動服務 (30 分)	(1)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。	各所	108 年 1~12 月
			(2)跨機關合作或與當地村里辦公室、社區合作，提供就近服務。	各所	108 年 1~12 月
			(3)各種非申辦案件的主動通知。	各所	108 年 1~12 月
	(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。	各所 業務課	108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			(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。	各所 業務課	108 年 1~12 月
		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。	各所 業務課	108 年 1~12 月
			(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。	各所 業務課	108 年 1~12 月
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，減省不必要的審核及行程程序，包含人力、物力及時間，精進作業。	人事室	108 年 1~12 月
			(2)就業務範圍辦理提案，並檢討其具體執行效益，以精進服務，提升作業效率。	人事室	108 年 1~12 月
	(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	業務課 人事室	108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			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。		
			(2)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。	業務課 人事室	108 年 1~12 月
			(3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。	業務課 人事室	108 年 1~12 月
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)國營會辦理之顧客滿意度調查結果，上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。	業務課	108 年 1~12 月
			(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。	人事室	108 年 1~12 月
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價 (50 分)	(1) 辦理中大型用戶訪查,提供訪查戶數及成果。	各所	108 年 1~12 月
			(2)營業廳設置民眾意見信箱。	各所	108 年 1~12 月
			(3)櫃台即時滿意度調查。	各所	108 年 1~12 月
			(4)線上滿意度調查。	業務課 資訊小組	108 年 1~12 月
			(5)客服案件滿意度抽測。	各所 業務課	108 年 1~12 月
			(6)參與其他機關、團體舉辦之活動,於活動中	各所 業務課	108 年 1~12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			了解民眾意見並適時進行業務交流與溝通。		
			(7)配合業務推動或利用各項數據分析，針對可能議題，深入村里、社區或團體，辦理各種座談會、說明會。	各所 業務課	108 年 1~12 月
			(8)其他運用開放參與及創新性了解用戶對服務評價之作法。	各所 業務課	108 年 1~12 月
			(9)妥善回應及運用所收集之民眾評價。	各所 業務課	108 年 1~12 月
	(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)主動發布正面新聞及負面新聞回應。	各所 總務室	108 年 1~12 月
			(2)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。	各所 總務室	
			(3)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理情形，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追蹤措施，並提供具體改善建議。	各所	108 年 1~12 月
			(4)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。	各所	108 年 1~12 月
五、開放創新 (100 分)	(一)開放參與		除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民	人事室 (業務課)	108 年 1~12 月

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
		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)創新服務	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。	人事室 (業務課)	108 年 1~12 月
※「「開放創新」面向在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等面向有不同運用方式請依實際運用情形於實績報告個別面向中撰寫，毋須另闢專節，書面考核將就開放參與及創新服務整體展現情形綜整評分。				

伍、實施步驟

一、本處依據總處所訂「本公司 108 年度提升服務效能執行計畫」，擬訂「本處 108 年度提升服務效能執行計畫」，報總處備查後函送本處各單位並登載於區處網站並確實執行。

二、本處成立「提升服務效能推動小組」，負責推動及管考，小組召集人於每季或認為必要時，得召集各組員舉行督導考核會議，並就所發現缺失提出

檢討，並研提改善方案，各組員所提缺失檢討研議可行方案後，由業管通函實施以簡化作業。為落實執行年度計畫，各單位應善用分級檢核或其他管控工具定期查核重要推動作法。

陸、考核作業

一、本處自行考核：

(一)、平時查核：本處「提升服務效能推動小組」各成員負責業管權責項目之推動與執行成效。

(二)、期中查核：

1.第 1 次（書面審核）：

各營運（服務）所依本處規定格式，於 7 月 5 日前提報當年 1~6 月實績資料（資料截止日期：6 月 30 日）報處。

2.第 2 次（實地查核及書面審核）：

各營運（服務）所依本處規定格式，於 9 月 30 日前提報當年 7~9 月實績資料（資料截止日期：9 月 20 日）報處，本處於 10~11 月間至各所辦理實地查核。

3.各所考核結果成績登載於區處網站。

4.各所應就查核建議立即辦理檢討改進，並於 1 個月內提報查核建議改進情形。

二、總處對本處考核：以書面考核為主，實地查核為輔。

(一)、本處依總處規定格式於次年 1 月 8 日前（實績資料截止日 12 月 30 日）提報當年度提升服務效能實績報告。

(二)、為達考核公平，並達逐所改善目的，本處提供實績資料時，指定 1 個營運所或服務所代表受核，且不同年度間各所需輪流受核，108 年度本處指定沙鹿營運所為代表受核單位。

柒、獎勵方式

一、敘獎對象：總處考核區處成績達甲等以上且為前四名時，年度考核成績第一、二、三名及代表受核之服務/營運所。

二、考核成績及獎懲

(一)各所獎懲

1.優等：900 分以上，單位主管（含股長）及主辦人員記嘉獎 2 次，協辦人員記嘉獎 1 次。

2. 甲等：800～899 分，單位主管（含股長）及承辦人員記嘉獎 1 次。

3.乙等：700～799 分，單位主管（含股長）及承辦人員不予獎懲。

4.丙等：600～699 分，單位主管（含股長）及承辦人員申誡 1 次。

5.丁等：600 分以下者，單位主管（含股長）及承辦人員申誡 2 次。

(二)本處對所屬其他人員之獎懲另依權責自行辦理，惟優等及甲等各名次敘獎人數比例以不超過區處總人數之 3%及 2%為原則，乙等（含）以下不予獎勵。

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。