

111 年度提升服務效能實績報告

台灣自來水公司第四區管理處

中華民國 112 年 1 月

目 錄

目 錄.....	0
壹、基礎服務.....	1
一、服務一致及正確性.....	1
(一)申辦業務標準作業流程訂定情形.....	1
(二)服務及時性.....	3
(三)服務人員專業度.....	5
二、服務友善性.....	8
(一)服務設施合宜程度.....	8
(二)網站使用便利性.....	10
(三)服務行為的友善性.....	11
(四)提升服務資訊透明度.....	13
貳、服務遞送.....	14
一、服務便捷性.....	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)開辦線上申辦服務.....	16
二、服務可近性.....	16
(一)在地化服務.....	16
(二)專人全程服務.....	18
(三)主動服務.....	18
三、服務成長及優化.....	18
(一)突破成長.....	18
(二)優質服務.....	20
參、服務量能.....	21
一、內部作業簡化-提升同仁行政效率.....	21
二、服務機制精進-深化服務量能.....	24
肆、服務評價.....	25
一、服務滿意情形.....	25
(一)辦理服務滿意度調查.....	25
(二)運用其他機制瞭解民眾對服務的評價.....	28
二、意見回應處理情形-積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情.....	28

壹、基礎服務

一、服務一致及正確性

(一)申辦業務標準作業流程訂定情形

1.營業廳揭示各項申請應備文件及時限，維持服務處理之一致性

- (1)本處各所均將各項申請應備文件、處理流程及作業時限公告於營業大廳，部分廠所視該所用戶特性及電子化設備，輔以多元方式公告，如於營業廳 LED 電視牆輪播或置入營業廳「觸控式」民眾用電腦螢幕、設置旋轉目錄架，供來所用戶參閱，貼心小卡提醒等。
- (2)針對地域性之特殊作業，補充作業流程公告。如臺中市部分行政區實施統一挖補作業，因應實施地區用戶新裝工程作業時程涉及臺中市政府聯合派工中心作業，相關廠所製發「新裝工程作業流程說明小單」，提供民眾申裝流程及諮詢電話等資訊；竹山所提供新住民語言表單(各項異動申請表)，提供新住民使用。
- (3)針對民眾常見問題，補充或調整作業流程公告，如台中所針對水費疑義，設置「水表檢驗申請流程」立牌；豐原與大里所將「新改裝工程流程圖」中「申請挖路許可時間」區分「聯合挖掘」與「非聯合挖掘」二類，讓用戶對於申辦所需時間更為精確，避免誤解；清水所提供間接設備及抽水馬達說明圖資料供用戶索取參考，以防水壓降低或破管搶修時造成用水不便；南投所、埔里所置「水表器材展示區」與水表指針查讀說明海報，供來所洽詢內漏、或欲關閉止水栓的用戶解說。
- (4)本處 FB 粉絲專頁及官網公告各項新業務，提供用戶申辦管道，並提供簡訊帳單、電子帳單、行動支付、台水 APP 等 QR CODE 貼心小卡，方便用戶使用。



2.持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化

- (1)整併委託代繳、各項異動及電子帳單申請表單。本處霧峰所於金融機構代繳申請書上增加「用戶 e-mail」欄位，書寫一張申請書即可辦理 2 項業務。
- (2)檢討用戶新裝切結書簡化整併表，針對實施統一挖補地區，提供「假決算啟用切結書」，加速裝表啟用。提供「用水設備工程申請書名冊

」及「整批過戶申請書名冊」予申辦大批案件使用，提供公司戶或政府機關簡化表單服務。

- (3)提供新裝綜合版簡化切結書（申請人未附門牌整編代為線上查詢）。公司戶或政府機關辦理整批過戶或統一編號變更等異動，則建議用戶詳列水號清冊並檢附一份證明文件以函文方式辦理。
- (4)提供過戶免填單服務。

3. 主動提供用戶申辦業務完整資訊，避免用戶來回補件

- (1)台中所於新裝工程二次決算時，主動提供「用戶外線補助計畫」應備文件表予符合資格之用戶；霧峰所提供「新裝內線審查自主檢查表」減少來回補件、提供台中市環保局的申請飲用水質檢驗須知、流程表，協助用戶申請管道。
- (2)就當地民眾詢問度高或流程較複雜之事項，自製說明表單：

說明單內容	實施廠所
行動支付 QRcode	霧峰所、台中所
申請新裝用水應備文件一覽表	台中所、清水所
製作「送件審查表」，一線人員受理收件自檢，避免缺漏證件資料	大里所、埔里所
申辦空地臨時用水應檢附證件一覽表	霧峰所
製作貼心小卡及「延管工程應檢附證件一覽表」	大甲所
用水設備工程費退款通知單(註明應備文件資訊)	大雅所、大里所
居家檢漏流程小卡	台中所
停水通知單上提供 QR CODE 連結本公司停水公告查詢系統	各所
臨時供水站提供水質即時查 QR CODE	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)台中所自製「用水小常識-馬達排氣篇」影片【開放參與】，上傳 Youtube 供民眾瀏覽 <https://www.youtube.com/watch?v=zvLL4s1hWwY>，並結合 QR CODE 印製於停水宣導單上，指導用戶於復水後自行排除抽水機空氣堵塞導致無水情形，已超過 2.2 萬人次點閱。



- (2)台中所自製「電話禮貌貼心叮嚀單」及「中大型用戶電話訪視答詢稿」供同仁於電話應答及中大用戶訪視之依據，增進電話服務品質。

- (3)霧峰所拍攝行動支付流程「掃描 QR CODE 水費輕鬆繳」教學影片【開放參與】，上傳本處臉書及上傳 Youtube 供民眾瀏覽 <https://www.youtube.com/watch?v=TYoSdfaPcRo>，觀看人次已達 1,684 人；另拍攝止水栓操作影片上傳 Youtube 供民眾瀏覽 <https://www.youtube.com/watch?v=x1wco7etaI8>，觀看人次已達 3.7 萬人
- (4)大雅所製作「球塞型止水栓操作說明圖卡」，並將操作流程製成影片結合 QR CODE【開放參與】，上傳本處臉書及上傳 Youtube 供民眾瀏覽 <https://www.youtube.com/watch?v=q-3cHB-KODA>，觀看人次已達 9,978 人次，計畫實施後民眾進線詢問量已由每月 12 通降至 4 通。
- (5)豐原所於突增通知單上，增加 QR CODE 連結至「自我檢漏標準作業流程」，讓用戶第一時間可自我檢測漏水點。
- (6)竹山所提供新住民語言表單(各項異動申請表)，提供新住民使用。
- (7)霧峰所提供英文版的異動申請書和代繳自來水費委託書，供外籍人士使用；另提供民眾台中市環保局的申請飲用水質檢驗須知、流程表。
- (8)本處製作簡訊帳單申辦作業流程圖立牌，推廣簡訊帳單業務，提升申辦率，本年度申辦件數達 18,083 件，新增 7,349 件。
- (9)本處各所製作行動支付手機操作流程宣導文件供用戶取閱，便捷用戶繳費使用。
- (10)提供台電、北水各項異動申請表單，代收跨機關通訊地址變更、委託金融機構代繳、申請電子帳單、過戶、軍眷優待等業務。
- (11)提供紙本英文帳單、英文電子帳單之申請與取消服務。

(二)服務及時性

1. 管控各所依各項案件處理時限完成受理案件，並於區處主管擴大業務會報檢討用戶申請案件處理逾期情形，以提升案件處理效率。
2. 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程

單一窗口項目	服務內容
機動服務櫃台	<ol style="list-style-type: none"> ①各所均建立機動服務機制，於臨櫃人數較多時，機動調整服務窗口，以疏解人潮。 ②台中所櫃台設置觸碰式螢幕叫號機系統，頁面設一般繳費、綜合業務及信用卡繳費三類，協助分流用戶，透過後台監控系統，管控各項業務等候人數。 ③大甲所、清水所、草屯所配合無自來水地區延管工程施工，增加機動櫃台，專人服務延管工程繳交配合款之用戶。
快速服務櫃台	<ol style="list-style-type: none"> ①台中所、大甲所、大雅所針對簡易業務，如申請繳費

	證明、新裝案件查詢、水費異議、純繳費、申請退工程款、保證金、受理漏水、陳情案等，提供用戶免抽號碼牌的服務。 ②豐原所及台中所成立「水水諮詢站」及「便民服務櫃台」，供用戶用水諮詢，服務人次約每月 370 人次。
專人服務	①遇有行動不便之用戶辦理業務，協助使用無障礙設施至窗口受理，或用戶於車內等待，由專人協助代辦。 ②豐原所提供聽障用戶手語溝通服務、視障用戶由服務人員代填寫資料。
第二語言專人服務	①本處各所皆設置機動英語服務櫃台。 ②大里所、埔里所、台中所提供精通日語專人服務。 ③東勢所、豐原所等六所設置客語機動服務櫃台。

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

- (1)本處各所均即時登錄停水公告，計畫性停水輔以區里長 Line 通訊軟體、停水宣導單、手機簡訊、市話託播(台中、大里所)、跑馬燈、媒體等多元管道周知里長、用戶及民代；非計畫性停水輔以 Line 通訊軟體或手機簡訊通知區里長及民代。設置臨時供水站時，即時刊登於停水公告系統、網站及客服中心。另「停水宣導單」上標註 QRcode，方便用戶連結查詢停水訊息及鄰近供水站，並於網頁及停水公告系統公告。
- (2)無法發送手機簡訊用戶，台中所及大里所與中華電信配合市話託播。
- (3)臨時供水站裝置液位監測器，透過無線傳訊隨時掌握臨時供水站水位資訊，隨時進行機動性補水，確保用戶可隨時取水之便利性。
- (4)儲水桶張貼「臨時取水站水質說明」QRcode，掃描連結網頁最新水質訊息，用戶可安心取水使用。

4. 客服案件及 e 櫃台案件，設置專人管控處理進度，且超過標準作業時間主動通知申請人處理過程及逾期原因

- (1)各所皆設置專人管控處理進度，如超過標準作業時間主動告知申請人處理過程及逾期原因。本處專人每日查看是否有即將逾期案件，即時以 mail、電話通知受理單位結案，有效控管時效。
- (2)業務課窗口每日提醒各所 1910 客服案件即將到期案件，截至 12 月底，本處客服後送案件平均處理時效 5.5 小時，較去年(6.8 小時)降低 1.3 小時。

(3)網路 e 櫃台截至 12 月底共受理 11,391 件，各類案件平均處理時間 1 天。

5. 善用科技資訊，提供即時服務訊息加快服務速度

(1)多管道即時停復水通知，降低用戶用水不便

透過本處 FB 粉絲團或與外單位(區公所、教育局、工業區管理局、衛生局、廠商協進會等)合作，於該單位之 LED 跑馬燈、網頁、電子公務系統傳遞等，跨單位合作形成綿密之訊息網絡。本年度大里所及台中所與當地區公所建立跨機關合作，於公所臉書或公所網站發布轄區停水資訊。【開放參與】

(2)運用簡訊(及電話)提供即時服務資訊及維護用戶權益

- ①新裝工程遇路面新封層、新闢道路或聯合挖掘案，未能及時開挖路面裝接管線，各所以簡訊通知水電商及用戶，提供即時進度訊息。
- ②各所於兩期帳單繳費期限前，以簡訊通知未繳戶。台中所、沙鹿所簡訊通知欠費戶「行動支付繳費功能」、台中所、大里所於辦理市話語音催繳時，加入行動支付資訊、烏日所於逾期通知書加註行動支付繳費宣傳標語、各所電話設定語音推播電子帳單優惠訊息。

(3)其他透過即時訊息工具，加速服務效率

- ①本處及部分廠所以官方名義建立臉書粉絲團，揭露本處最新動態訊息並成立臉書小編，提供諮詢服務，本年度受理用戶私訊 63 件，即時回應服務 85 則。【開放參與】
 - ②提供台水 APP 服務：水費查詢、繳水費、線上申辦、E 帳單申辦、發票查詢、服務據點等功能，提升服務效能。
 - ③大型停水期間，透過臨時供水站 APP，提供用戶取水即時訊息。
 - ④加入地方民意代表及村、里長 LINE 群組，即時回傳村里民用水情形及通報道路漏水案件，並配合公司政策宣導各項議題。【開放參與】
- (4)霧峰所提供民眾台中市環保局的申請飲用水質檢驗須知、流程表，協助提供水質檢驗管道、資訊。

6. 其他運用【開放參與】及創新性提升服務及時性之作法

大雅所提供超商多媒機列印電子發票證明聯操作流程範例，減少用戶辦理時間、大甲所提供用戶 LINE 通知新裝繳費服務，截至 12 月已通知 50 件。豐原所、大甲、大雅、烏日等所鼓勵用戶來電預約申辦新改裝、通訊地址變更、過戶、自報指針、電子帳單、繳費證明等，有效縮短用戶申辦時間，提升服務效率，截至 12 月底，已受理 4,796 件，霧峰所設有 LINE 公務群組、消防群組、里長群組，即時傳遞訊息。

(三)服務人員專業度

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

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 111 年 12 月底止，已辦理 20 場講習，參訓人數 1,042 人，時數達 4,402 小時。課程包括專業知識訓練及法規觀念。

2. 各所主管每月不定期對服務人員專業能力實施口頭或書面方式測試，包括回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度，本處 111 年度共測試 360 次，回答正確性達 98% 以上。
3. 選派參加公司(包括區處)或其他單位辦理之訓練課程
本處參加本公司專業訓練中心 83 項訓練課程，計 429 人參訓，參加 9 項外單位課程，計 57 人，時數共計 10,043 小時。
4. 本處運用各種管道(如：網站、公告欄及跨單位)招募並訓練合格志工
本處目前有 5 營運/服務所運用志工服務，共計 7 位志工，提供用戶洽詢及協助，並引導用戶至各窗口辦理業務，每月執勤紀錄皆列冊存檔，111 年度，共計服務 6,435 小時、服務人次 14,487 人次。
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，強化專業度與熟悉度

(1)知識分享

各所於所務會議、股務會議及電話服務禮儀訓練，辦理案例和經驗分享。本處拍攝微電影「百年埔里風華再現 水源地重拾同樂趣」介紹日治時代規劃設計之水源地，於 FB 已獲 437 人次觀看；各所藉由成立 LINE 群組及網路共用磁碟，分享專業資訊，本處鼓勵同仁於 KM 平台線上自主學習。



(2)資深同仁經驗傳承

- A. 霧峰所主管教導知識圈員同仁，成果簡報的技巧。
- B. 草屯所由洪裕益指導林幸好、單一窗口、新裝受理等櫃台相關作業業務、李思諺指導基本櫃台點收業務及營運系統操作教學。
- C. 豐原所王云彤簡訊帳單操作教學、楊仕翊行動支付推廣教學。

(3)跨單位業務交流

所別	觀摩學習單位	標竿學習
台中所	北屯區戶政事務所	參觀服務窗口設施，評估後可採行，於新辦公室落成時，增加用戶服務設施，供給有需要之民眾使用。
沙鹿所	中華電信沙鹿服務中心	參觀機動窗口服務，評估後可採行，現場用戶超過 3 人時，由後線人員優先服務繳

		費用戶。
竹山所	1.財政部中區國稅局竹山稽徵所 2.台中服務所	參觀服務設施，評估後擬採行增加婦幼圖書及強化用戶書寫台的方便性。
清水所	清水地政事務所	參考電池回收筒設置，評做後暫不採行，因超商皆有提供廢電池回收獎金，用戶恐較無意願將廢電池帶至本所回收。
南投所	國立公共資訊圖書館-中興分館	觀摩後規劃購置數位看板，供民眾至本所申辦業務時，可以查看申辦流程與書寫範例，並推廣行動支付與電子帳單。
霧峰所	大里所	4月向大里所稽複查同仁學習稽複查業務；9月向大里所學習新裝及路權申請。
大里所	大里戶政事務所	評估後，因藝文作文品過大無法放置於本所營業廳內，故不採行。
水里所	清水所	承辦互相業務交流，增進作業效率。

6. 其它運用【開放參與】及創新性提升服務人員專業度與熟悉度之作法

(1)各所因應新進人員、職務調整或新修訂之各項規定或政策及業務需要，不定期自行辦理相關教育訓練，如：

- ①各所針對新業務開辦時，召集業務相關同仁開設小組會議宣導、講習及討論，以提升服務人員專業度與執行成效，如代繳戶簡訊帳單及訂閱停水通知、數位服務個人化 MyData、申請英文水費帳單及英文電子帳單等。
- ②突破時間與空間限制，將專業業務技能藉由影片的錄製，上傳至網路共享平台供同仁參閱，如豐原及清水所成立臉書粉絲團及 Youtube 上傳「水表修漏」教學影片、本處提供自動讀表教學影片，供內部員工學習。

- (2)本處針對半年內新進或異動新工作之同仁實施「業師制度」，安排資深前輩專人輔導(為期六個月)。
- (3)本處客服窗口遇後大型停水事件，依村里統計用戶反應復水問題，及時精確掌握村里復水資訊，提升復水效率。
- (4)因應用戶表位分散、機動表位、人員異動等問題，為利抄表業務傳承，本處南投、埔里所突破時間與空間限制，將各工作區的表位錄製路順影片並不定期更新，以提升人員專業度。

二、服務友善性

(一)服務設施合宜程度

1. 定期檢查維護與充實各類硬體設施

- (1)各所提供一般設施：服務台、整合式書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、停車位、諮商室、老花眼鏡等，核心設施：等候區、盥洗室、哺集乳室等，定期檢查維護，留有檢查紀錄表。
- (2)南投所、大甲所、烏日所、大雅所等更貼心設置孕婦專用停車位。豐原所設置親子廁所。南投、埔里、竹山、草屯無障礙設施獲南投縣政府認證合格。
- (3)各所視營業廳空間，設置舒適明亮之等候區。部分廠所提供舒適沙發、書報雜誌、兒童專區、婦幼專區、展示區(立式水錶組、白鐵表箱、伸縮止水栓、止水栓上半部、活動扳手、舊型水錶)、台水藝廊、愛心傘、量血壓機及自動體外心臟去顫器(AED)等。
- (4)台中所為提升叫號機設施品質，進行企業識別美化，吸引用戶目光，一進門就能抽號使用、為服務洽公民眾領回失物設置「失物招領箱」將民眾遺落物品統一存放，便利協助用戶尋找遺失物品。
- (5)本處因應防疫，各所設置防疫隔板；為提升用戶窗口洽公對話溝通品質，本處共 14 所設置雙向式對講機服務用戶。

2. 確保無障礙設施妥適安全

- (1)各所設置服務鈴、身障專用盥洗室、導盲磚及身障專用停車位。大甲、水里、霧峰所設置「身障專用電梯」，提供親善之洽公空間。
- (2)竹山、草屯、埔里及南投所無障礙設施如入口斜坡道、專用停車位設置位置、無障礙專用服務台、無障礙廁所等，依營建署法規規格提供友善設施。

3. 營業廳標示牌雙語建置情形

各所「服務據點及服務時間」、「新改裝工程申請案件處理時限表」、「單一窗口服務項目作業時間表」等標示牌以雙語方式設置於營業大廳。沙鹿所另就轄內外籍用戶常詢問業務(如新改裝)全外語告示、台中所各種異

動申請書範例上標註英文。

4. 營業廳綠美化及建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境

- (1)各所視營業廳空間擺放綠色植栽及排定清潔責任區，確保環境舒適、明亮整潔。
- (2)因應新冠肺炎防疫，於營業大廳設置防疫服務站與紅外線感測儀即時為同仁與用戶的健康把關。並設置安全防疫隔板與距離線提供健康安全防疫新營業大廳環境。

5. 服務項目、服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務，如服務項目標示牌、水價標示牌、服務員中英文名牌。

6. 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣

營業廳入口處設置有取號機，櫃台上方設有窗口編號、號碼顯示器，地板動線標示引導以不同顏色及箭頭區別，一目瞭然；單一窗口設置於入口正前方或鄰近入口之位置；部分廠所考量新改裝受理需求，設有新改裝受理櫃台及服務諮詢窗口，亦均設置明顯之指引標示牌。

7. 提供各種申辦書表及填寫範例

- (1)各所於書寫台提供各種申辦書表與填寫範例，埔里、台中、烏日、大雅所提供英文版的繳費證明服務。
- (2)本處將行動支付繳費流程、電子郵件申辦停水通知、各服務據點資訊、電子帳單申辦、網路e櫃台服務等資訊文宣，放置於櫃台供用戶取用。大雅所提供英文版的水費突增通知單。
- (3)本處南投所等七所設置「旋轉宣導海報翻閱站」，放置行動支付、恢復間接加壓設備等業務文宣；台中及清水所於營業大廳入口顯眼處、收費櫃檯及觸控螢幕旁放置文宣展示架與L型立牌，提供業務最新資訊。
- (4)本處各所提供英文版水費帳單申請流程範例，以利用戶申請。

8. 視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜服務措施

- (1)台中及大里所因應都會用戶特性，提供觸控式電腦書寫範例查詢，並可依需求用手指調整畫面大小，利於視力不佳或年長者查詢參考。
- (2)為提升新住民用戶服務，南投所及竹山所分別提供印尼文與越南語異動申請書及新住民語言與英文翻譯之過戶及中間結帳申請須知。
- (3)各所於營業廳擺放英文版各種異動申請書，並設有機動英語服務櫃檯供外籍人士及新住民洽詢業務。大里所另製作外語(英語、日語、印尼語)翻譯小卡，供外籍人士或新住民來所洽辦業務時使用。
- (4)本處提供用戶申請英文水費帳單及英文電子帳單服務。
- (5)本處各所由專人指導年長者使用網路E櫃台申辦或線上繳費服務。
- (6)針對聽障的用戶，埔里所、霧峰所、豐原所、清水所、草屯所、大雅

所設立專屬服務窗口，提供聽障服務，截至 12 月底，約服務 30 人次。

- (7)本處各所如大甲所、水里所、烏日所等更貼心設置孕婦專用停車位，於鄰近營業大廳入口處，體貼婦女孕期的辛勞。
- (8)本處 11 個廠所設置哺集乳室，內設有洗手台、尿布台、椅子、緊急求救鈴等貼心服務設施，提供管理維護及使用規範，每日清潔維護一次並做成紀錄，以提供用戶舒適空間。
- (9)大雅所、南投所成立「婦幼專區」提供兒童讀物、政府生育津貼、托育補助等參考資料，霧峰所設兒童閱讀區，供洽公民眾(子女)使用。
- (10)東勢所設計加大字體版之水費速算表及判讀水錶方式解說牌，置放於櫃檯方便臨櫃解說，解決銀髮族視力不佳及行動不便等問題，提高高齡用戶洽公服務品質。

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作法

- (1)清水及大甲所設置「親子藝術娛樂專區」，提供可讓兒童安全遊戲和閱讀之木地板區、塗鴨牆面、兒童讀物及二手玩具、大雅所設置「婦幼專區」，南投、大里、霧峰所「兒童閱讀區」等，利於讓帶著幼兒來所洽公之用戶專心洽辦業務。
- (2)各所皆設置「健康小站」，提供量測血壓健康服務，廣受用戶好評提供防疫酒精供民眾消毒使用及觸控式取號機台，設置等待區等。
- (3)台中所等 11 所設置「3C 緊急充電區」，提升民眾使用便利性。
- (4)台中、大里、豐原、大雅等所設置「45 度斜面範例書寫台」，貼心考量用戶填寫書表之視覺角度。

(二)網站使用便利性

1. 本處網站以使用者 UI 使用者介面為中心，佐以 UX 使用者體驗；為因應多元環境本處網站設計使用 RWD 響應式網頁，讓使用者在不同裝置下如:手機、電腦、平板開啟本處網頁，都可流暢的依照瀏覽器寬度來改變調整視覺版面，便於使用者瀏覽；提供容易瀏覽、理解與使用，並以簡潔、易用且一致的親和設計，提供資訊檢索服務。建立網站使用動線，方便民眾找到相關政府資訊（如: 民眾使用 Tab 鍵在網頁上移動依順序移動、導覽按鈕加註文字說明、網站內不同連結說明「另開視窗」或「檔案下載」；及上方提供關鍵字搜尋及進階搜尋機制，便利民眾查詢。
2. 本處網站版面配置首頁上方主選項提供本處介紹、訊息公告、用戶服務、費用服務、交流園地、主動公開資訊、1910 免付費網站連結等；網頁主題中間區塊由上至下提供便捷服務、訊息公告、主題專區、影音專

區、相關連結、右側則提供本處社群網站連結等，以利瀏覽及連結；下方提供網站導覽、政府資料開放宣告、隱私權宣告、資訊安全政策及本處聯絡資訊。

3. 本處網站上方功能列提供  關鍵字搜尋及進階搜尋功能，採用 google 搜尋引擎，除可進行全站搜尋外，進階搜尋可設定字詞檢索及縮小搜尋範圍，另若搜尋不到資料，系統依據民眾輸入的資料提供建議，提升網站友善程度。



找不到符合搜尋字詞「[site:www.water.gov.tw/56](https://www.water.gov.tw/56)」的文件。

建議：

- 請檢查有無錯別字
- 試試以其他關鍵字搜尋。
- 試試以較籠統的關鍵字搜尋。

4. 本處網站配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務，分主題、施政及服務三大類提供民眾方便查詢，每月以無障礙檢測工具 (MyEgov Metadata) 進行檢測，經 MyEgov Metadata 檢測通過比率 **100%**。

全網站無障礙網頁檢測報告

- 受測網址：https://www1.water.gov.tw/00_home/home.asp
- 檢測範圍：全網站
- 檢測時間：Thu Jan 07 08:41:32 CST 2021
- 完成時間：Sat Jan 09 14:35:08 CST 2021
- 檢測客體：A等級
- 受測網頁：此網站接受檢測共30663個網頁，其中獲得真閱逾時共0個
- 檢測工具：FREEGO 2.0 Dec 06 2017 無障礙網頁檢測工具

5. 本處網頁相關維護及更新說明如下：
本處為提升本處其全球資訊網整體規劃及資源，提供完善的設計與即時的更新等管理措施。除依據政府網站服務管理原則設立網站外，亦依本公司訂定之「全球資訊網作業標準書」，以維護其全球資訊網的適用性、完整性、資訊性與即時性。
6. 本處積極維護網站資訊，確保本處網站無明顯錯誤及過期資訊，每月皆不定期檢查本處網站 20 筆資訊內容，111 年度計 240 筆網頁資料正確，其資訊標題與內容一致，資料超連結正確，抽測資訊內容正確度 100%。引用他人資料皆有來源出處或版權。
7. 本處網站採行動友善設計並符合【身心障礙者權益保障法】第 52 條之 2 之規定，依規取得無障礙標章 A。

(三)服務行為的友善性

1. 各所每月辦理服務禮儀、禮貌教育訓練或講習

各所每月由主任及股長對同仁進行電話禮貌暨服務禮儀訓練，另於所務會議就近期電話測試問題(含總處及區處內部)進行討論。

2. 重視服務人員的禮貌態度，排定主管參與服務台輪值並實施走動管理、機動調整服務窗口，主動解決各項突發狀況及加強現場服務工作。安排志工協助抽號、填寫表單、用戶引導，告知標準程序、查驗證件等。



3. 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，本處測試小組每月測試 1 次

- (1) 本處辦理電話測試，測試結果(含優缺點)，每月陳首長核閱及列入責任中心管考，截至 12 月底止，共測試 288 人次並做成紀錄，優缺點週知各廠所改善。
- (2) 總處電話測試結果(含優缺點)每 2 個月函轉各廠所參考改善，並彙整本年度 1-10 月錯誤態樣函頒本處各廠所，請各廠所加強電話禮貌、專業訓練。

4. 視業務及服務對象需求，提升服務人員語言能力

語言	服務成果
英語	①提供同仁中英文臨櫃服務會話手冊，不定期由股長與同仁進行英文對話演練②公佈欄定期更換實用英語學習單、業務相關的英文會話資訊③不定期開設英文讀書會，影片分享④鼓勵同仁於本公司 KM 知識平台雙語服務專區學習⑤公司官網便捷專區-雙語詞彙學習⑥設置英語學習專欄。
客語	東勢所、豐原所、霧峰所、大里所設客語服務窗口，並由窗口人員教導同仁學習簡單客語。
日語	①埔里所製作每週一句張貼於公布欄②大里所由熟悉日語同仁教臨櫃人員學習相關用語。

5. 其他服務行為友善性之作法

(一) 霧峰所提供民眾台中市環保局的申請飲用水質檢驗須知與流程表，若，方便用戶取得聯絡資訊。

(二) 本處辦理提升單一窗口及電話值機人員服務禮貌講習講習會

本處於 8 月 26 日舉辦提升單一窗口及電話值機人員服務禮貌講習，參訓對象為各廠所櫃台、電話值機人員，邀請本處台中給水廠電話服務禮貌優秀人員張閔軍講授「提升電話服務禮儀」、清水營運所股長謝復勳講授「提升服務人員專業度及應對技巧」等課程。

(三) 因本年度地震頻仍，本處於臉書主動宣導檢查漏水小撇



步，提醒用戶檢查家中用水設備，避免因地震不察導致地下漏水，造成水量(費)損失。

(四)提升服務資訊透明度

1. 本處網站根據政府網站服務管理原則以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊，供民眾查閱或運用，便利民眾服務措施如下：
 - (1)業務承辦資訊：<本處簡介及訊息公告>項下提供本處介紹、沿革、目標願景、為民服務白皮書、首長介紹(花絮)、組織職掌、服務據點、營運概況、訊息公告、本處新聞、本處活動、停水/減壓公告、招標資訊、徵才公告等，供民眾檢視本處相關資訊。
 - (2)主選單<用戶服務>提供：申辦標準處理流程含預審用水設備內線圖流程、各項異動申請流程、新裝作業流程、申辦須知、用戶電話變更、常見問答、開放文檔 ODF 介紹、下載專區、桌布下載、文宣品、申請書下載、水池水塔業者名冊。
 - (3)為便利民眾線上申辦及查詢提供:<網路 e 櫃台>提供各項線上申辦服務及查詢、電子帳單提供水費帳單訊息、線上繳費狀況查詢等；線上提供信用卡、網路繳費、行動支付等。
2. 本處因應資訊透明性原則依「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開資訊，於網站(頁)設立「主動公開資訊」專區公開相關資訊；其內容資料並由各業管單位確認後維護資料之有效性、正確性及完整性；主動公開資訊項目如下：
 - (1)法規命令—21 項。
 - (2)解釋性規定及裁量基準-無此類資料
 - (3)施政計畫、業務統計及研究報告—30 項。
 - (4)行政指導有關文書-7 項。
 - (5)本處組織、職掌及聯絡資訊—2 項。
 - (6)預算、決算書-14 項。
 - (7)請願之處理結果及訴願之決定-無此類資料
 - (8)書面之公共工程及採購契約-8 項。
 - (9)支付或接受之補助-16 項。
 - (10)合議制機關之會議紀錄-無此類資料
 - (11)生態檢核專區—1 項。
 - (12)個資檔案資訊—1 項。
 - (13)公共設施維護管理情形—3 項；計 110 項。
3. 盤點本處業務資料，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。對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採 PDF 文書格式，供民眾運用。本處主動公開資訊項下施政計畫業務統計及研究報告採 PDF 文書格式，每年更新資料，及內部及管理之個人資料去除個資後採 PDF 文書格式開放供民眾查閱。

4. 提供多元案件查詢管道，並注意回應處理時效

- (1)本處廠所門口及網站均提供本處及轄內各所之服務據點、電話號碼、傳真號碼及客服中心 1910 電話號碼等資訊。
- (2)本處各所各項通知單(如屆齡表汰換後通知單)、自製文宣或通知單均留有承辦廠所電話號碼等資訊，提供用戶查詢管道。

5. 以海報、標示牌或文件形式，公開各項服務資訊

- (1)於營業廳掛設「水費及各項服務費收費標準」、「新、改裝、臨時工程、增裝、內線預審申請案件處理時限、應檢附證件及流程圖」、「單一窗口服務項目及時間」看板、1910 服務專線海報，供民眾了解服務資訊。
- (2)於營業廳牆面張貼宣導標語，提升業務能見度，水里及霧峰所於大廳牆壁及圓柱設置節水宣導(含注音)；大里所設置雙語(中英文)業務告示牆；大雅所於櫃檯等候區張貼簡訊帳單申請流程圖。

貳、服務遞送

一、服務便捷性

(一)建置單一窗口整合服務

1.本處各所皆已實行「單一窗口全功能服務」，並利用電話測試或提升服品質考核時，實地測試各所是否落實執行單一窗口查核要點事項。

2.1910 免付費電話服務櫃台

本處各廠所均指派專人每日收件及管控處理進度，經統計本處客服後送案件 111 年平均處理時效 5.5 小時，較 110 年(6.8 小時)同期縮短 1.3 小時。

3.網路 e 櫃台

受疫情影響，用戶選擇多加使用「網路 e 櫃台」線上申辦服務，本年度受理 11,391 件，較去年成長 2,773 件(110 年 8,618 件)。

4.單一窗口之延伸-跨機關服務櫃台

- (1)本處各所服務櫃台主動告知「水電麻吉貼心聯合服務」，以減少民眾奔波辛勞。截至 12 月底，共代收 726 件北水處及台電公司申辦案件。
- (2)大甲所主動與外埔衛生所、大安農田水利會、大甲地政跨機關合作，受理過戶、變更地址、代繳、電子帳單等業務，本年受理 15 件。
- (3)配合縣市政府門牌整編，本處連線戶政事務所或內政部網站下載「新舊門牌對照資料」協助用戶通訊地址變更，本年共受理 178 件。

5.各所皆建立機動調整服務窗口輪值表，依用戶等候人數隨時啟動。

6.執行簡化申辦流程，縮短案件處理時間

- (1)沙鹿所提供「大量申辦用戶申請書簡化流程辦法」說明書供用戶參考，減少手工填單的作業時間。
- (2)各所欲辦理中間結帳之用戶，可先來電試算金額，並自行拍下度數照片，再持度數照片臨櫃辦理，簡化流程，並減少用戶往返奔波。
- (3)用戶不克來所，可使用傳真、電郵及 Line 傳送地漏相片、清規減免申請書，透由電子傳送資料，縮短申辦時間。大里所提供用戶線上申辦「水費加退餘額移轉」申請書，電郵回傳至專人信箱，縮短申辦時間。

7.本處各所主管(含股長)納入服務台輪值，實際參與並實施走動式管理，解決突發狀況及加強現場服務工作。

8.其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法

- (1)機動服務櫃檯:遇有行動不使用的用戶，協助使用無障礙設施至窗口受理，或於車內等待由專人協助代辦。針對聽障用戶，豐原所提供手語溝通服務、視障用戶提供代填寫服務，本年服務人次約 27 人次。
- (2)台中所成立「智慧服務平台-台中供水聯繫平臺」，抗旱期間並主動前進轄區各里里長、中科管理局、台中工業區管理局等，進行分區供水業務執行說明與溝通。

(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佐證資料

運用「全國工商行政服務入口網」搜尋公司登記資料，取代營利事業登記證或公司經濟部函等公司資料。本年度受理約 759 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)除內政部「戶籍資料異動跨機關通報服務」，本處配合中市府 N 加 e 跨機關便民服務(通訊地址變更)，截至 11 月底止合計受理 2,794 件。
- (2)「網路 e 櫃台」線上申辦服務，本年度受理 11,391 件。

3.善用資訊科技協助查詢業務資料，跨機關橫向溝通，減少民眾需自行申請檢附之證件

- (1)無自來水地區延管工程民眾須提出合法「接水文件」始得申請接水，主動與相關單位溝通追蹤，解決民眾取得合法接水證件之困擾。
- (2)配合國家發展委員會推行數位認證服務，透過 MyData 平臺認證，用戶免持紙本文件，即可申辦各項案件。
- (3)霧峰所運用台灣電力股份有限公司官方網站，輸入台電用戶電號，協助用戶查詢是否已繳清欠費，協助件數約 6 件。

4.對於大批申辦案件，簡化所需檢附之書表證件

各所提供「用水設備工程申請書名冊」及「整批過戶申請書名冊」，供申

請人做大批案件申請時使用，簡化表格。

(三)開辦線上申辦服務

1.各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務

(1)網路 e 櫃台線上申辦

①截至 12 月底止受理 11,391 件，占比達全公司 82,961 件數的 13.73%。

②本處各所營業廳張貼 QRCode 資訊文宣，將 E 化服務與用戶常見問答以 QRCode 的方式與本公司網站連結；豐原所於該所粉絲專頁放置網路 E 櫃檯的 QRCode，方便用戶連結至公司官網線上申辦業務。

(2)網路繳費及行動支付服務

區處印製行動支付文宣交各所於臨櫃及戶外推廣使用，並拍攝宣導影片上傳臉書推廣，截至 12 月止，行動支付件數計 678,967 件(較 110 年度增加 17 萬 5,463 件)。

(3)停水通知 line 訂閱及 e-mail 通知

各所列印 QR-code 置於櫃台及宣導活動時，推廣用戶訂閱。並於臉書公告訂閱快速門：<https://wateroffmap.water.gov.tw/map> 供用戶快速訂閱。

2.推廣電子帳單服務

截至 12 月本處電子帳單申辦戶數 171,990 戶，本年度增加 23,246 戶。

3.水電麻吉貼心聯合服務受理情形

(1)本處截至 12 月底，共代收 726 件北水處及台電公司申辦案件。

(2)各所營業廳均設有文宣立牌(含台電及北水)及表單、範例，服務人員亦主動告知，遇用戶無電號資料者，服務人員主動致電台電協助。沙鹿所另提供台電版「大量申辦用戶申請書簡化流程辦法」供用戶參考。

4.「內政部戶籍資料異動跨機關通報服務」受理情形

本處本年度共計受理 45 件，佔全公司受理件數(163 件)27.6%。

5.台中市政府戶政機關通報服務成果

本處配合台中市政府「N 加 e」跨機關便民服務，受理民眾申辦通訊地址變更，截至 11 月底止本處合計受理 2,794 件。

6.其他運用開放參與與創新性之跨平台服務

本處臉書開放「私訊功能」，截至 12 月底止共受理 63 件用戶無水處理及業務諮詢。

二、服務可近性

(一)在地化服務

1.第二語言服務

- (1)各所設有機動英語櫃台、大里與埔里所設有日語諮詢、東勢、豐原、霧峰、大里所、烏日所、大雅所提供客語服務。東勢所轄區和平區(梨山地區)安排原住民母語之同仁協助用戶各項諮詢服務。
- (2)南投所提供新住民(越南、印尼)、英文翻譯之過戶及中間結帳申請需知。台中所於異動申請書範例標註英文，供外籍人士參考。竹山所除外語申辦需知，異動申請書簽名欄加註英文、印尼文或越南語。

2.因應所轄地區或業務之特性，提供在地化服務

- (1)台中、大里、豐原所因應都市區人口多使用智慧型手機特性，多項業務以簡訊即時傳遞訊息，並使用多元管道提高手機號碼之正確性。另台中所轄區因空戶及租屋客多，為提供繳費通知服務成效，辦理欠費簡訊通知，本年度共通知 55,200 件。
- (2)本處部分廠所轄區人口結構老化，獨居老人或行動不便年長者多，本處成立「機動服務列車」，視需要主動服務，本年服務 71 人次。
- (3)霧峰所針對多戶併案申辦新裝用水且符合用戶外線設備補助對象用戶，主動分開列算各個申請人的費用並製成明細，以利用戶申請補助。

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

- (1)大甲區為全球最大的腳踏車製造地，大甲所配合設置腳踏車停放區。烏日所應轄區鐵馬道的設置，提供提供 ibike 租賃點資訊及腳踏車打氣站供用戶使用。
- (2)大甲所配合大甲媽祖遶境主動設攤宣導帳單 E 化、行動支付、節約用水等活動。
- (3)竹山所結合地方資源，建置節水彩繪形象牆，提升竹山所地方辨識度：進行在地行銷，宣導節約用水，有助於提升本公司企業形象。
- (4)埔里所取得行政院農委會林業試驗所蓮華池研究中心協助，將該所第一淨水場（水源地）環境改造為一座民眾可親、可及、共融的生態環境教育場域，將水源地活化再利用，規設水資源教育館，寓教於樂，讓參訪民眾知曉百年前的前人如何利用水、珍惜水和愛護水，進而共同珍惜水資源，並提供民眾遊憩及在地發展雙贏的目標。



4.對於具有特殊服務要求或需求之用戶，調整服務作法

- (1)各所亦針對特殊要求用戶，提供臨時性停水簡訊。
- (2)無自來水地區延管工程地處偏遠，申請人年長者居多，考量奔波不便，

大甲、清水、草屯等所透過村里長協助，主動派員至現場召開說明會、受理、收費等，提供到點服務。

(3)針對習慣於網路搜尋問題解決的民眾，台中、大雅、霧峰及豐原等所分別錄製「馬達排氣」、「止水栓操作」及「表位漏水」影片上傳 Youtube 與區處臉書分享用戶，截至 12 月底，觀看人次已達 1.3 萬次。

(二)專人全程服務

- 1.沙鹿所針對台電中火、中龍鋼鐵、加工出口區，設專人負責調整供水服務。南投所專人負責南崗工業區供水業務窗口。埔里所專人負責暨南大學供水業務窗口。
- 2.本處各所針對無自來水地區延管工程，指派專人擔任窗口全程服務，主動派員至現場向民眾說明、收費及檢討服務流程。

(三)主動服務

1.針對特殊或弱勢族群，提供到府服務

各所針對二期欠費之年邁、行動不使用者，派員到府收費並將發票送回，避免停水及影響用戶統一發票兌獎權益。各所對來電行動不便無法臨櫃用戶，提供到府服務。

2.針對偏遠或交通不便地區民眾，提供到點服務

卓蘭地區用戶年紀偏長，東勢所與苗栗縣卓蘭鎮公所合作，於每星期二提供駐點服務。

3.跨機關合作，提供就近服務

大甲所應轄區偏遠地區，與外埔衛生所、大安水利會及大甲地政事務所等機關合作，提供代收件服務，截至 12 月底，受理件數 15 件。

4.辦理各種非申辦案件主動通知。本處於各所均辦理 2 期欠費繳費期限前通知；另台中所以簡訊主動通知內線漏水用水突增用戶，即時通知用戶查修內線設備。

三、服務成長及優化

(一)突破成長

1.多元資訊共享平台

(1)檢討原有措施

為降低停水對民眾生活之衝擊，本處進行工程整合，減少區域重複停水，並於停水前與市府等單位開會溝通，精進停水宣導作業流程。

(2)運用多元宣導管道策略

- ①逐戶張貼停水宣傳單(計畫性停水)、廣播車於停水區域巡迴宣傳，並簡訊通知用戶、醫療院所等大用水戶、里長及民意代表等。
- ②各廠所均成立與民意代表、機關間之聯繫平台【開放參與】，如成立

區里長聯繫 LINE 群組，成員包括公所人員、里長與民意代表等，於第一時間提供停水訊息，該平台同時提供通報供水、漏水或水質問題等功能。

- ③台中所跨機關合作，透過專人聯繫窗口協助轉發訊息，如工業區服務中心、教育局及衛生局等。
- ④與各區公所合作，於公所之 LED 跑馬燈及網頁等發布訊息。
- ⑤於 FB 粉絲團發布訊息，如清水所 Facebook 牛罵頭水源地粉絲專頁，提供與民眾直接的對話管道，發布相關訊息。

(3)持續精進服務遞送過程及作法

- ①臨時性停水訊息及施工進度訊時之即時傳遞
為臨時性停水宣導時間倉促及宣傳車調度不及問題，於官網即時刊登停水公告揭露停水資訊，及復水訊息，降低訊息不對稱導致的民眾焦慮，爭取對本公司之認同感。
- ②提高用戶手機資料留存比率，各所利用 1910 後送資料或臨櫃洽辦業務時主動宣導並更新用戶資訊。
- ③擴大與中華電信配合託播項目，除計畫性停水外，台中、大里所配合兩期帳單待催收戶市話催收託播。

2.提高自來水普及率，維護民眾用水安全

- (1)各所運用圖資、水籍資料比對戶政事務所提供之門牌清冊，配合延管、管汰等工程，拜訪里長並針對未接水民眾逐戶宣導，另與市府相關單位協調並協助有意願民眾取得接水證件。
- (2)台中所、霧峰所於新裝工程竣工結算後，主動提供用戶水利署「用戶設備外線補助」申請書及工程繳費證明，降低民眾接水負擔。
- (3)本處每月檢討用戶接水執行成效，供各所擴散學習，111 年度用戶數計增加 24,118 戶，較去年度 22,556 戶增加 1,562 戶。

3.推廣使用行動支付繳費【開放參與】

- (1)為提升用戶使用行動支付意願，各所於櫃台旁放置行動支付宣導文宣，說明申請流程，提高用戶使用率。
- (2)部分廠所針對轄區用戶特性，提供創新服務措施，如台中所運用 QR Code 整合行動支付等資訊，並提供文宣供民眾參閱、製作行動支付手機操作流程宣導文件供民眾取閱，設計行動支付繳費流程文宣看板設置於營業大廳，另配合大樓抄表，提供有管理室之社區行動支付操作流程文宣，於社區電梯或公布欄張貼操作流程文宣。烏日所於水費逾期通知書加註行動支付宣導標語。各所於市話託播及簡訊催繳時加入相關資訊。清水所與建商進行跨企業合作。
- (3)截至 12 月，本處行動支付繳水費件數為 67 萬 8,967 件，較去年 50

萬 3,504 件，大幅成長 17 萬 5,463 件。

4.推廣申辦電子帳單

- (1)本處訂定 111 年度推廣電子帳單競賽活動辦法，提供獎金獎勵，透過競賽活動，提升申辦成效。
- (2)本處與台中市環保局合作推出「全民綠生活-集點活動」！於活動期間(111.9.1~111.10.31)申辦本公司 E 帳單，並出示申辦成功畫面回傳環保局活動頁面，即可贈送綠能點數 3000 點！本處各所擺放立板於櫃檯或張貼於營業廳，積極推廣電子帳單。
- (3)結合節水、行動支付等各項宣導活動同步推廣。
- (4)各所總機語音推播，用戶進線首先聽到語音系統電子帳單每期水費優惠推播，以及申辦專線(分機)，簡化申請流程。
- (5)結合大宗申裝案件合併書表，同步申辦電子帳單。申請書增設電子信箱欄位同步受理電子帳單申辦。無自來水地區集體新裝，提供申裝表單即同步提供電子帳單申請書，與新裝案件同步辦理。
- (6)截至 12 月，本處電子帳單成長件數為 23,246 件，累計 171,990 件。

(二)優質服務

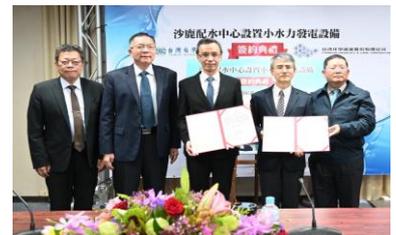
1.本處豐原給水廠配合環保署計畫執行「水安全計畫(WSP)」

本處豐原廠肩負供應大台中地區民生及工業用水之責。本年持續配合環保署「飲用水新興汙染物研究與水質管理計畫」，執行 WSP【創新服務】，從集水區之水源頭到消費者的水龍頭，通盤檢討流程風險。

透過原、淨、配水端：經由原水濁度、加藥系統、沉澱池清淤、修漏工程、管末水質監控等進行滾動式檢討，持續推動水安全計畫。

2.本處沙鹿配水中心將建置小水力發電，經評選後將與台化公司團隊合作

，由本公司提供場域、台化投入資金及技術，結合雙方的資源與優點，一起為綠能創造無限可能，共同為台灣的能源穩定貢獻一份心力，未來在完成併聯發電後，裝置容量規劃 715 千瓦(Kw)，預估年發電量可達 572 萬度，能供應 1,544 戶家庭一整年用電量。



3.本處榮獲勞動部 111 年推行職業安全衛生優良單位五星獎

本處積極推動職業安全衛生業務、改善工作環境與提升職場安全衛生水準，經臺中市政府推薦參選勞動部 111 年推行職業安全衛生優良單位評選，最終從眾多優良單位中拔尖榮獲 111 年推行職業安全衛生優良單位五星獎殊榮。



4. 為有效解決用戶平日多外出無法抄表問題，本處各所除原先既定的貼單及電話通知服務外，抄表員另依工作區分別與用戶(於取得用戶同意後)建置「用戶約抄 LINE 服務平台」，於既定抄表日前一天，與用戶約抄或請用戶於抄表日當日提供照片指針數。
5. 南投所針對疑似因水表表種不一致小流不感之集合式住宅，進行試辦社區分表換裝 C 級表(案例: 南投市彰南路三段 880 巷 56 號)，並對該案提供專人全程服務：自 110 年 10 月 29 日起更換為 C 級表，試辦期間(110.10.29~111.01.20) 平均總分攤水量佔總用水量由 15.66%降至 3.07%。
6. 本處針對修漏速度慢、水壓水量不穩、自來水黃濁等惠問題，列管控目標，本年度召開 4 次檢討會，以提升 3 大議題執行績效(本處本年度一日修妥率為 98%；本處將監控系統中出水壓力異常時可設置點位異常狀態查詢按鈕之功能，以圖示化方式，將操作流程截圖製成操作手冊提供各廠所使用，以有效管控水壓異常情形；針對水表裝拆(含汰換)作業，訂定水表裝拆(含汰換)作業注意事項，供各廠所遵循，減少自來水黃濁案件發生)。

參、服務量能

一、內部作業簡化-提升同仁行政效率

- (一)本處各所每月利用所(股)務會議，集思廣益，檢討作業簡化並具體執行。部分廠所開設專案會議，定期檢討創意服務及流程等。
- (二)部分營運(服務)所有效運用社群平台交流意見，提升效率:豐原及清水所設置臉書粉絲團，彙集內部同仁及外部民眾建議並調整。
- (三)本處各所利用 Line 群組蒐集相關意見並分享即時資訊。
- (四)本處 111 年工作簡化提案：

廠所名稱	作業簡化項目及內容
埔里所	創意提案：目前仍處疫情流行期間，為減少人員接觸，本所中午暫停對外營業；為方便用戶中午休息時間繳費，在本所大門口張貼鄰近代收單位(含銀行、郵局、超商等)，供民眾參考，以免多跑一趟。
大甲所	簡化新裝申請作業-如用水設備內線試壓及外線設計工作併行辦理、用水設備內線設計圖預審、偏遠地區民眾申請新裝工程優惠、配合鄉鎮市公所道路拓寬，

	<p>鼓勵道路兩旁用戶申請接水，減少路修費負擔。</p> <p>工作簡化-稽查突增案件-稽查人員至現場複查突增案件，若改由抄表員針對突增案件逐件拍照並貼突增單提醒用戶，可減少稽查人力。</p>
沙鹿所	<p>本所參考高雄港及基隆港船舶加水作業，將船舶加水度數改由台中港加水站自行控管，本所每月初至台中港核對指針數，將人力拉回協助修理表位漏水。</p>
大里所	<p>新裝工程:每日上午由監工提供派工單明細。(含受理號碼、住址、申請人、許可證、水號、派工日期、統一挖補工程施工人員及電話等相關資料，減少不必要審核及行政程序。</p>
	<p>現場停水:送水時間，現場監造人員回報當日完工案件，讓各同仁了解業務推動進度、成果。</p>
	<p>派工數陳報:每日早上陳報表位修漏、新裝、停復用、故障、大表之案件數，供主管調度人員之依據，可精進本所人力之調度。</p>
大雅所	<p>臨櫃常接到用戶電話抱怨水費過多及漏水情形，建置定期檢查用水設備及家庭節水方法，於櫃台放置無水自檢流程圖、漏水先期自行檢查表，供臨櫃人員參考處理方式及提供用戶索取。</p>
	<p>民眾進線查詢本公司業務涉及用戶個資辦理方式，整理並簡化電話話術處理程序供相關人員參考並持續滾動討論。</p>
	<p>用戶用水突增如無人在家且電話持續撥打未接，除原本發公文通知，增加簡訊通知服務。</p>
	<p>檢討抄表作業，將每月用水量小之每月抄表機關戶，調整成隔月抄表，以節省抄表人力。</p>
東勢所	<p>透過建置內部知識分享平台，建立內部經驗傳承機制，內部存放涵蓋業務股與工務股同仁各自編製之本地經驗傳承統整資料，如公文用語整理與本所常用物料彙整清單等，以線上平台方式鼓勵同仁自發性學習，提供所務會議以外之分享交流方式。</p>

草屯所	<ol style="list-style-type: none"> 1.外勤同仁運用 CAD 管線圖事先規畫好路線，以減少路順不順導致迷路且提升工作效率，例如:稽查同仁規畫好路線再出發至現場複查異常突增減之用戶。 2.現場停水、復水時間，現場監造人員回報當日完工案件，讓各同仁了解業務推動進度與成果。 3.水表汰換每月提供水表堪用表數、未汰換數、水表汰換率，以管控水表汰換進度，並據以檢討水表表源是否有不足之情況，可提前反應給業管單位，提升水表汰換之行政效率。 4.派工數每日早上呈報表位修漏之案件數，供主管調度人員之依據，可精進本所人力之調配。
台中所	<p>於臨櫃等候人數多時，請未持有水號用戶先於號碼牌後方填寫地址，由服務台人員協助先行查詢水號，以節省櫃台查詢時間，加速收費效率，節省用戶等待及臨櫃受理時間。</p> <p>依用戶等待人數機動提供以現金純繳水費的快速窗口，以加快用戶申辦速度及減少等待時間。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.針對進線查詢停水資訊用戶，為使停水資訊一目了然，並減少停水資訊查詢系統網頁重新整理之時間，本所設置「雲端停水資訊列表」(僅顯示本所影響範圍之停水位置、停水原因、恢復時間)，並搭配停水資訊系統及 LINE 供水平台公告之停水訊息，每日由值班人員及時彙整並更新本所當前停水資訊(含計畫性停水訊息)，供本所人員及時查詢並回覆停水資訊，以節省用戶線上等候及本所人員查詢時間，提升整體服務效能。 2. 提供申辦退工程款、保證金用戶免抽號服務，用戶於本所服務台填妥表單後，由服務人員轉交承辦人員受理，節省用戶等待時間。
南投所	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應本所用戶多為年長者，普遍防疫觀念不足致使未戴口罩或未量體溫等情形，為利有效提升防疫效果與降低櫃台人員染疫風險，本所之防疫動線規劃修正為用戶進門即量測體溫，更將其與本所宣導文宣與抽號碼牌規劃為同一區域，加乘本所業務推廣能見度。 2. 針對欲申請空地臨時用水或是農地臨時用水之用戶，提供「應備文件一覽表」，減少用戶來回補件，提

	<p>升申辦效率。</p> <p>3. 為有效降低資訊不對稱性，本所針對停水訊息的發布，由專人於刊登停水訊息的同時，另主動通知本所人員，以減少用戶二次進線洽詢情形。</p>
清水所	<p>常遇年長用戶不方便填寫申請書，故過戶及通訊地址變更案件採系統直接登打再列印申請書請用戶確認資料及用印，免除用戶困擾也增加申辦效率。</p> <p>本所轄區用戶年齡層偏高，針對固定來所臨櫃繳費的年長用戶提供水號小卡，並註明繳費週期，以方便用戶繳納水費。</p> <p>鼓勵被兩期催繳的用戶申辦代繳或使用行動支付綁定水號，避免忘記繳費或未收到帳單無法繳費的情形再次發生。</p>

二、服務機制精進-深化服務量能

(一)建立組織內部服務精進機制

1. 由區處一級主管或廠所單位主管召開專案會議精進服務：A.協助市政府新建工程處辦理水表遷移、B.協助用戶申請外線補助 C.延管工程會勘確認事項表 D.行動支付推廣方案 F.抄表作業精實服務 E.修漏裝修技術實務分享等，透過集思廣益，精進業務流程。
2. 本處 111 年辦理自行研究報告，共 5 篇報告送總處參與甄選，業務類 3 篇，工程類 2 篇，1 篇獲評佳作。

(二)辦理提升單一窗口及電話值機人員服務禮貌講習，並鼓勵各單位至標竿機關觀摩學習，本(111)年觀摩學習成果如下：

(一)本處 8 月 26 日舉辦提升單一窗口及電話值機人員服務禮貌講習，參訓學員 36 人。另各所每月辦理電話禮儀教育訓練。

(二)本處觀摩學習成效：

服務(營運)所	觀摩單位	學習成效
台中所	北屯區戶政事務所	本所評估後可採行,於新辦公室落成時,增加用戶服務設施,供洽公有需要之民眾使用
沙鹿所	中華電信沙鹿服務中心	本所評估後可採行,現場用戶超過 3 人時,由後線人員優先服務繳費用戶。
竹山所	1.財政部中區	本所評估後擬採行增加婦幼圖

	國稅局竹山稽徵所 2.台中服務所	書及強化用戶書寫台的方便性
清水所	清水地政事務所	本所評做後暫不採行，因超商皆有提供廢電池回收獎金，用戶恐較無意願將廢電池帶至本所回收。
南投所	國立公共資訊圖書館-中興分館	本所預計購置數位看板，供民眾至本所申辦業務時，可以查看申辦流程與書寫範例，並推廣行動支付與電子帳單。
霧峰所	大里所	4月向大里所稽複查同仁學習稽複查業務；9月向大里所學習新裝及路權申請。
大里所	大里戶政事務所	評估後，因藝文作文品過大無法放置於本所營業廳內，故不成立
水里所	清水所	承辦互相交流，提升作業效率。

(三)各單位每月召開所務會議，滾動檢討提升服務效能面項，並報處備查。

肆、服務評價

一、服務滿意情形

(一)辦理服務滿意度調查

1.國營會顧客滿意度調查改善情形

(1)本處 110 年度各項滿意度分數分析結果：

A.一般用戶：應優先改善項目為「自來水水質」、「施工停水在預定時間內恢復供水的情形」、「自來水供水穩定的情形」、「在天災或意外事故期間，搶修恢復供水的處理情形」等四項。

B.中大型用戶：不滿意度較高，應優先改善項目為「自來水供水穩定的情形」、「自來水水質」、「處理緊急漏水的修復速度」等三項。

(2)針對應優先改善項目，提出改善對策(含一般用戶與中大型用戶)

優先改善項目	改善措施
--------	------

自來水水質	<p>1.加強供水水質管控:</p> <p>(1)於颱風、暴雨期間，嚴密控管淨水場出水品質。</p> <p>(2)因應各地水源特性之總硬度差異，視狀況供水調配。</p> <p>(3)進行管線汰換、修理或新裝作業，落實本公司停復水作業要點規定之排水作業。</p> <p>(4)加強供水管網水壓管理，避免管線沖刷。</p> <p>2.透過各種管道(如節水活動、臨櫃....)加強用戶水質導:</p> <p>(1)水煮沸後有一層白色漂浮物為水中氫碳酸鹽(俗稱暫時硬度)，存在水中之濃度對人體健康並無影響。</p> <p>(2)向用戶宣導自來水添加符合法規之消毒濃度，才可確保水質安全衛生。</p> <p>3.定期於本公司網頁公布各主要淨水場之平均水質資料。</p> <p>4.配合區處相關活動，積極宣導本公司自來水水質優良形象。</p> <p>5.民眾若反映水質問題，立即與用戶溝通，並通知所屬轄區廠所盡速聯絡用戶並赴現場了解狀況，以化解相關疑慮。</p>
預定時間恢復供水	<p>1.定期巡查制水閥盒開關及操作維護，維持設備之正常使用，遇地下管線障礙致開挖困難，盡力克服縮短搶修期程，在時間內完成復水。</p> <p>2.本處圖資作業除依本公司圖資管理作業要點辦理外，並另訂定本處圖資管理作業細則供各廠所執行，以提升本處圖資正確性，以利研判現場作業時間，評估確切所需施工時間，準確復水。</p> <p>3.定期辦理設備查修維護合約，避免場站異常影響民眾用水權益。</p>
供水穩定度	<p>1.為維供水穩定度，業請廠所加強檢視加壓設備是否異常，適時刊登停水或降壓相關訊息，以利民眾充分瞭解或詢問。</p> <p>2.由廠所各壓觀站參考壓力監控系統 30 天平均線，當作壓力參考值，操作人員每日需定時並確實觀察各壓觀站壓力值，主動發掘壓力異常區域，並查明異常原因。</p> <p>3.倘颱風豪雨來襲，影響豐原廠原水濁度飆升，出水量銳減致水壓降低，應及時刊登相關訊息，俾利民眾查詢知悉，避免民眾不滿情事發生。</p> <p>4.宣導用戶二樓以上用水之間接供水加壓設備增設及操作維護。</p> <p>5.本處針對屆達使用年限管線，列年度計畫辦理管線汰換</p>

	<p>工程，降低管線漏水率及提升水壓。</p> <p>6.針對用水尖峰時段水壓不足之地區辦理鑿井工程開發當地水源，並且配合辦理興建配水池工程穩定地方供水穩定度。</p> <p>7.本處已另採購科技檢漏儀器加速檢漏速率及正確性，期有效提升檢漏效率並進一步提升修復速率。圖資作業除依本公司圖資管理作業要點辦理外，並另訂定本處圖資管理作業細則供各廠所執行，以提升本處圖資正確性；另本處各廠所亦定期派員進行閥類巡檢作業，並視需求辦理委外巡檢作業，確保各主要閥類運作正常，俾降低搶修困難度並儘力縮小停水(壓降)影響範圍。</p>
<p>緊急漏水修復速度(搶修恢復供水情形)</p>	<p>1.於漏水點確認不易及未露出地面之地漏案件，本處已另採購科技檢漏儀器加速檢漏速率及正確性，期有效提升檢漏效率並進一步提升修復速率。</p> <p>2.本處圖資作業除依本公司圖資管理作業要點辦理外，並另訂定本處圖資管理作業細則供各廠所執行，以提升本處圖資正確性；另本處各廠所亦定期派員進行閥類巡檢作業，並視需求辦理委外巡檢作業，確保各主要閥類運作正常，俾降低搶修困難度並儘力縮小停水(壓降)影響範圍。</p> <p>3.本處各廠所皆定期彙整各型及各口徑管線搶修用戰備物料庫存，以快速因應各類修漏需求。</p> <p>4.本處委外修漏契約皆以載明廠商所需搶修機具、人員數量及專業性，除於施工前審查相關文件外，施工中亦隨機抽查其人員機具與送審資料是否相符，以提升各類型修漏案件修復速率。</p> <p>5.本處修漏工程直管及管件材料皆為本處供料，施工工法正確。</p>

- (3)經比較 1910 後送案件「修漏案件」及「水質問題」，「修漏案件」111 年後送 12,889 件，較去年(16,925 件)減少 4,036 件，平均處理時間 6.4 小時，比 110 年減少 1.5 小時。「水質問題」後送 633 件，較去年減少 134 件，平均處理時效 8.4 小時，較去年同期處理時間增加 0.2 小時。
2. 於 111 年 7 月 4 日至 7 月 12 日止，辦理 111 年度內部員工滿意度調查，回收率為 71.9%，調查結果分析發現，平均滿意度最低之面向為「對於單位內整體工作分配情形」，最高面向為「對於我的直屬主管的管理職能與專業情形」。因應調查結果顯示管理單位應確實了解工作分配不均與管理不當之具體情形後進一步檢討與改善，並持續減少各單位勞逸

不均、高資低用或低資高用等工作分配不合理之情形，降低同仁工作上的不滿，促進整體工作氣氛的和諧，進而提升工作服務品質。

(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

藉由中大型用戶訪視，了解轄內用戶對本公司之評價，訪視結果詳細紀錄於訪視表(含受訪人資料及訪談內容)，本年度共拜訪 699 戶。



2.各項滿意度調查及意見收集

各所營業廳門口均設有民眾意見信箱，專人管理，本年無案件。

3.客服案件滿意度抽測

本處(含各所)每月均對電話受理案件自主管理進行抽測，至 12 月底止，計抽測 2394 筆，滿意度 99.95%，本年度不滿意 1 件，已加強處理時效改善，並獲用戶諒解。

4.其他了解用戶對服務的評價作法

- (1)藉由參與其他機關、團體舉辦之活動，於活動中了解民眾意見並適時進行業務交流與溝通，如：111.7.1 草屯所主任率業務股長偕同總經理拜訪芬園鄉長研商無自來水延管工程事宜、111.10.20 草屯所主任陪同董事長率財務處白處長、工務處王處長、11 區謝處長及本處王處長還有本所同仁以及地方民代、議員出席芬園鄉社口村舉行延管工程開工祈福典禮等。
- (2)為配合業務推動及針對可能議題深入村里、社區或團體，主動辦理各種座談會、說明會，如 111.3.15~3.17 草屯所主任與芬園鄉公所、黃秀芳立委辦事處共同參加芬園鄉竹林村、茄荖村等延管工程說明會、111.5.11 草屯所主任率工務股長至芬園鄉公所與鄉長及黃秀芳辦事處人員，協談社口村延管工程及預收款補助等前置作業相關事宜。

二、意見回應處理情形-積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情

- (一)訂定「台灣自來水公司第四區管理處處理輿情通報標準作業程序」及「台灣自來水公司第四區管理處民眾陳情案件處理作業規定」2 項標準作業流程。明訂受理陳情案件均依「案」為單位建立檔案，稟持「真誠、效率、同理心」之原則，妥善處理並於規定期限內完成辦理。



(二)統計至 111 年 12 月 25 日本處受理民眾陳情案件計 601 件，其中民眾意見信箱 340 件，其餘為市府 1999 系統轉知案件計 261 件，每半年彙整人民陳情案件統計表簽呈處長核可，函送或電子郵件區處同仁週知，茲就本期陳情案件進行統計分析。

1. 依陳情案件類別分：涉及民眾權益事項之申辦，如停、缺水、報修漏水、水費異議等為大宗。

類別	行政權益之維護	行政法令之查詢	行政興革之建議	行政違失之舉發	合計
件數	601	0	0	0	601
百分比	100%	0	0%	0	100%

2. 因應陳情管道多元，電子郵件已成為陳情方式的主流，另民眾透過台中市政府 1999 話務中心陳情，再由市府及相關單位函轉本處，來函比例亦高。未來持續注重陳情管道暢通，以利民眾建言。

類別	來函	電話	傳真	E-mail	其他	合計
件數	261	0	0	340	0	601
百分比	43.4%	0	0	56.6%	0	100%

3. 依陳情案件來源分：由於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、水費異議及服務態度等，因此接獲民眾陳情案件來源多以民眾直接陳情居多，其他類別為市府相關單位(經濟發展局、建設局或水利局)來函。

類別	民眾	上級轉達	民代轉達	監委轉達	其他	合計
件數	521	0	0	0	32	601
百分比	86.8%	0%	0%	0%	13.2	100%

4. 依本公司專屬特性分：

(1) 以本公司專屬特性分，以和民眾日常生活息息相關的停、缺水事件、報修漏水及水費突增為大宗，其他項係指無法歸屬表列項目，如電子帳單、水表(位)修漏、更名、地址變更等。

(2) 停、缺水案件及報修漏居多原因，在於本公司管線老舊，礙於經費

無法全部汰舊，部分管線破管暫停供水，造成民眾用水不便所致。

類 別	件 數	百 分 比
水源水質	7	1.2
停、缺水	165	27.5
報修漏水	32	5.3
水費異議	47	7.8
申裝類	9	1.5
工程類	134	22.3
服務態度	11	1.8
回饋補償	1	0.2
網路問題	2	0.3
其他	193	32.1
合 計	601	100%

(三)自 111 年 1 月 1 日至 12 月 25 日受理陳情案件 601 件；「陳情案件處理情形調查表」28 件回收率約(4.66%)。回收 28 件調查表中，滿意者 26 件，占 92.86%，不滿意者 2 件，占 7.14%。針對民眾回復不滿意案件由業管單位後續追蹤處理至民眾滿意，包括主管親自致電以及事後再追蹤現況滿意與否；另針對民眾滿意度調查未回擲部分，本處將再電話提醒陳情人撥冗填寫，以增加問卷回收率。

(四)111 年度統計至 12 月 25 日本處受理民眾陳情案件計 601 件，其中民眾意見信箱 340 件，其餘為市府 1999 系統轉知案件計 261 件，每半年彙整人民陳情案件統計表簽呈處長核可，函送或電子郵件區處同仁週知。111 年度受理陳情案件計 601 件，與去年度同期 730 件相較，減少 129 件，研究原因為去年中部地區自 4 月 6 日起實施 9 輪分區供水措施，民眾反映進線較今年為多。另本處處理民眾陳情案件，除少數個案，因案情特殊、牽涉範圍較廣、須要多方協調，在短時間不易解決外，其餘案件各單位承辦人依規定將困難原因、處理情形先回復陳情人，委婉說明以取得認同、諒解。