



經濟部台灣自來水公司
第四區管理處
104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

104年2月

台灣自來水公司第四區管理處 104 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、國發會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函頒修正之「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫暨作業手冊」。
- 三、本公司總管理處 104 年 1 月 28 日台水企字第 1040002896 號函頒「本公司 104 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本公司為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：本處各課、室、小組及所屬各廠、所。

肆、執行策略及具體作法

面向	執行策略	具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間	
壹、優質便民服務 一、服務流程	(一)服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	(1) 依據單一窗口作業查核事項，年度至少辦理稽核 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。 (4) 各所中午不休息，照常服務，提供用戶申辦便捷性。	業務課 各所 各所 各所	104 年 9~10 月 104 年 1~12 月 104 年 1~12 月 104 年 1~12 月
		2. 申辦案件流程簡化程度	(1) 各營運(服務)所將標準作業流程所需程序及時間製作看板標示於營業廳，並以本公司所訂標準時間為基礎自訂縮短等待及處理時間加以管控。 (2) 縮短民眾之等候時間及案件處理時間，提供便捷服務程序。 (3) 善用資訊科技或其他具體可行的書表簡化措施，減少民眾申辦業務檢附書表證件數量。 (4) 訂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) (5) 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。 (6) 就臨櫃及非臨櫃案件提出具體可行之簡化流程，及其他有助於簡化流程之作為。	各所 (業務課) 各所 (業務課) 各所 (業務課) 各所 業務課 資訊小組 各所 業務課	104 年 1~12 月 104 年 1~12 月 104 年 1~12 月 104 年 1~12 月 104 年 1~12 月
	(二) 服務流	1. 案件處	(1) 網頁公布標準處理流程、承辦	業務課	104 年 1~12 月

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間	
	程透明度	理流程 查詢公 開程度	單位及電話等訊息。 (2) 提供多元案件處理查詢管道 (含電話、網路、現場及其他查 詢方式(如 APP 或二維條碼等)) 並注意查詢回應處理時效。 (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。	資訊小組 各所 業務課 資訊小組 各所	104 年 1~12 月 104 年 1~12 月	
		2. 案件處 理流程 主動回 應程度	(1) 網路 e 櫃台或 CSC 系統受理 案件後，提供申請人收件確認訊 息；且處理案件超過標準作業時 間，系統將主動告知承辦人，承 辦人應以電話、郵寄等方式告知 申請人處理過程及逾期原因。區 區網站提供案件處理情形流 程，供民眾參考。 (2) 利用網路 e 櫃台線上申辦服 務，系統自動發送電子郵件通知 用戶受理申請及申辦結果。 (3) 機關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。 (4) 機關應建立超過逾期處理告知 機制。	各所 業務課 資訊小組 各所 業務課 資訊小組 各所 業務課 資訊小組	104 年 1~12 月 104 年 1~12 月 104 年 1~12 月	
	二、機關形 象及顧 客關係	(一)機關形 象	1. 服務設 施合宜 程度	(1) 提供核心設施(含無障礙設 施)，亦提供該使用說明、管理、 定期檢查並紀錄。 設置櫃檯、座椅、盥洗室、哺集 乳室、無障礙設施(斜坡道、電 梯、專用停車位、愛心鈴、身障 專用盥洗室等) (2) 提供一般設施，亦提供該使用 說明、管理、定期檢查並紀錄。 服務台、台水資訊網站電腦(網	業務課 (人事室) 各所 業務課 各所	每年 1 次 每月 1 次 每年 1 次 每月 1 次

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			<p>路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室等。</p> <p>(3) 設置書寫台提供各種申辦書表(含書寫範例)、宣導資料、文具用品、老花眼鏡等。</p> <p>(4) 考量「環境友善行為」因素，服務場所改用玻璃(瓷)杯，影印傳真用紙回收重複使用，為環保盡一份心力。</p> <p>(5) 其他替代性、創意性的服務設備，或彰顯環保的具體作為。</p>	<p>各所 (業務課)</p> <p>各所 (業務課)</p> <p>各所 (業務課)</p>	<p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
	2. 服務行為友善性及專業度	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 依據本公司年度員工訓練計畫，分別選派參加專業訓練課程。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 各單位主管依照「本處電話禮貌測試一覽表」之排定時間及受測單位進行電話禮貌測試。</p> <p>(7) 訂定「員工服務禮貌獎勵辦法」，並舉辦「服務禮貌月活動」，選拔績優人員給予表揚。</p> <p>(8) 區處辦理提升服務品質相關講習會至少 1 次。</p> <p>(9) 辦理為民服務定期考核。</p>	<p>各所 業務課</p> <p>各所 (人事室)</p> <p>各所 (人事室)</p> <p>各所 (人事室)</p> <p>各所 (業務課)</p> <p>各單位</p> <p>業務課 各所</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p>	<p>每月 1 次</p> <p>104 年 1~12 月</p> <p>104 年 1~12 月</p> <p>104 年 1~12 月</p> <p>每月 1 次</p> <p>104 年 1~12 月</p> <p>104 年 3 月</p> <p>104 年 6 月</p> <p>104 年 6 月及 9、10 月</p>
	3. 服務行銷有效程度	<p>(1) 運用區處網頁發佈最新消息。</p> <p>(2) 配合地方政府節慶、公益活動，或結合學校、機關、社區等團體辦理業務宣導研習或協助公共服務事務。並參加地方水管同業公會或社區公益團體等，爭取認同。</p>	<p>各單位</p> <p>各所 (業務課)</p>	<p>104 年 1~12 月</p> <p>104 年 1~12 月</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			<p>(3) 主動派員拜訪陳情者或大用水戶。</p> <p>(5) 辦理台水與您有約活動3次，聽取民眾意見。</p> <p>(6) 全年開放機關或團體申請參觀淨水場。</p> <p>(7) 加強與轄區媒體連繫;發布正面新聞宣導及降低負面新聞見報率。</p> <p>(8) 負面新聞與重大輿情通報辦理情形。</p>	<p>各所 (業務課)</p> <p>3所 (業務課)</p> <p>豐原/鯉魚潭/集集淨水場 (業務課)</p> <p>各所 (總務室)</p> <p>各所 (總務室)</p>	<p>104年1~12月</p> <p>104年4、7、9月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p>
	(二) 顧客滿意度	1.機關服務滿意度	<p>(1) 辦理服務滿意度調查2次，項目包括洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，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)。</p> <p>(2) 對於調查結果提出分析及改善建議並確實執行。</p>	<p>業務課 各所</p> <p>業務課 各所</p>	<p>104年5及10月</p> <p>104年5及10月</p>
		2.民眾意見回應與改善程度	<p>(1) 指定專人辦理人民陳情案件，並於時限內完成列管案件。</p> <p>(2) 處理各類民眾陳情案卷，應以「案」為單元建立專卷檔案;處理民眾陳情案件所發掘之問題，應依性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，每季至少一次簽陳主管核閱，作為決策參考並送有關單位參採辦理。</p>	<p>各所 總務室</p> <p>各所 總務室</p>	<p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			<p>(3) 規定追蹤處理民眾意見及抱怨，區分「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，供主管決策參考。</p> <p>(4) 人民陳情案件處理情形調查表回收情形，回收資料計算滿意度。</p> <p>(5) 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，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，輔以電話追蹤及再次寄送調查表機制。</p> <p>(6) 各所設有協談(諮商)室接受民眾面洽時能及時處理抱怨，並記錄處理過程。</p> <p>(7) 提供多元管道蒐集民眾意見：網站設置便民信箱及服務電話、各所設置意見箱等受理抱怨及申訴。</p>	<p>各所 總務室</p> <p>各所 總務室</p> <p>各所 總務室</p> <p>各所 (業務課)</p> <p>業務課 各所</p>	<p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p>
<p>貳、資訊網路服務 一、資訊提供及檢索服務</p>	<p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性</p>	<p>資訊公開程度及內容正確度</p>	<p>主動規劃公開與組織職責及服務措施等相關資訊，並注意網站資訊內容正確性。</p> <p>1. 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，包括基本資料、法令、核心政策、執行計畫及預決算情形等項目，其公開方式以登載於網站(頁)為主，並設置「主動公開資訊」</p>	<p>資訊小組 (各課室)</p> <p>資訊小組 (各課室)</p>	<p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			<p>專區。</p> <p>2. 並主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。</p> <p>3. 積極維護網站(頁)資訊，無明顯錯誤及過期資訊。另資訊標題與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>4. 網路連線有效性抽測檢查，以維持網站資訊服務不中斷。</p> <p>5. 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。</p> <p>*提供公開資訊目錄(含項目數統計)、摘要內容及網址供查核。</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組 (各課室) 資訊小組</p>	<p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p>
	(二) 資訊檢 索完整 性與便 捷性	資訊檢 索服 務妥 適 性 及 友 善 程 度	<p>網站應提供多元及便利的資訊檢 索服務，並提升網站的友善度：</p> <p>1. 網站資訊檢索方式包括關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢 索及其他方式。</p> <p>2. 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， 同時在網站資料加註「主題分 類」、「施政分類」、「服務分類等 3種分類標示。</p> <p>3. 網站首頁版面配置符合民眾需 求，方便瀏覽、查詢資料及使用</p>	<p>資訊小組 (各課室)</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>	<p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p> <p>104年1~12月</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
新服務情形			<p>每年至少 2 件報區處審核；區處年度至少 5 件陳報總處。</p> <p>2. 鼓勵員工研提與提升服務品質有關之研究報告，各所年度至少 1 件報區處審核；區處年度至少 2 件陳報總處。</p> <p>3. 鼓勵同仁將有價值的創意提案落實執行，即提出「創意服務計畫書」，各所年度至少 1 件報區處評分。有價值的創意服務如下：</p> <p>(1) 不出門能辦大小事：善用資訊通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得服務。</p> <p>(2) 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(3) 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</p> <p>(4) 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>(7) 其他創新服務策略。</p>	<p>人事室 (業管課室)</p> <p>104 年 1~12 月</p> <p>人事室 (業管課室)</p> <p>104 年 1~12 月</p>	
	(二) 創新服務標竿	提出具有標竿學習	(1) 建立各項創新服務措施之標準作業流程，並完成規劃已具體執	人事室 (業管課室)	104 年 1~12 月

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
	學習效益	效益之創新服務	行。 (2) 各項創新服務措施是否符合成本效益，並定期檢討提出改善。 (4) 創新服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。 (5) 觀摩其他機關作為標竿學習對象。	人事室 (業管課室) 人事室 (業管課室) 人事室 (業管課室)	104年1~12月 104年1~12月 104年1~12月
	(三) 組織內部創新機制及運作情形	建立創新機制，定期運作。	(1) 建立組織內部創新機制。 (2) 組織內部創新機制應常態性持續運作，並定期研討。	人事室及各單位 (業務課) 人事室及各單位 (業務課)	104年1~12月 104年1~12月

伍、實施步驟

一、本處依據總處所訂「本公司 104 年度提升服務品質執行計畫」，擬訂「本處 104 年度提升服務品質執行計畫」，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「提升服務品質推動小組」，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、考核方式

一、本處自行考核：

(一)、平時查核：本處「提升服務品質推動小組」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 6 月 11 日前提報當年 1~5 月實績資料（資料截止日期：5 月 31 日）報處。

2.第 2 次（實地查核及書面審核）：

本處於本年 9~10 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。

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提報當年度為民服務實績書面資料：

1.第 1 次：7 月 20 日前（實績資料截止日 6 月 30 日）

2.第 2 次：次年 1 月 5 日前（實績資料截止日 12 月 31 日）

3.提報第 1 次實績時，免附佐證資料。

(二)、本處 104 年度執行績效與成果，於 105 年 1 月 5 日報總處彙整提報經濟部備查。

(三)、為達考核公平，並達逐所改善目的，本處提供實績資料時，除屬於區處項目外，其餘項目得指定 1 個績優之營運所或服務所代表受核，惟不同年度間各所需輪流受核，104 年度本處指定大甲營運所為代表受核單位。

柒、考核結果

一、各所應就查核建議立即辦理檢討改進，並於 12 月 30 日前提報查核建議改進情形。

二、獎懲

(一)敘獎對象：總處考核區處成績達甲等以上且為前六名時，年度考核成

績第一、二、三名及代表受核之服務/營運所，敘獎員額 4 名，第四、五、六名敘獎員額 3 名。

(二)考核成績及獎懲

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。

(三)本處對所屬相關人員之獎懲另依權責自行辦理，惟敘獎人數佔區處總人數比例，優等不得超過 10%，甲等不得超過 8%，乙等（含）以下不予獎勵。

捌、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。