



經濟部台灣自來水公司
第四區管理處
102 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
102 年 2 月

台灣自來水公司第四區管理處 102 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 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函頒修正之「第五屆政府服務品質獎實施計畫暨作業手冊」。
- 三、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正「經濟部 102 年度提升服務品質實施計畫」暨經濟部國營事業委員會 102 年 1 月 16 日經國一字第 10200008610 號函。
- 四、本公司總管理處 102 年 2 月 1 日台水企字第 1020003739 號函頒「本公司 102 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本處為民服務品質，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、優質便民服務	(一) 推動便捷、透明之服務流程,提供高效率之服務	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。 <u>(4) 各所中午不休息,照常服務,提供上班族用戶申辦便捷性。</u>	業務課 各所 各所 <u>各所</u>	102年9~10月 102年1~12月 102年1~12月 <u>102年1~12月</u>
		2. 申辦案件流程簡化程度	(1) 縮短民眾之等候時間及案件處理時間,提供便捷服務程序。 (2) 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期初縮短等待及處理時間加以管控。	各所 (業務課) 各所 (業務課)	102年1~12月 102年1~12月
		3. 申辦案件書表減量程度	(1) 運用電話、簡訊或語音水費催繳服務,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) 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)	各所 業務課 各所 各所 業務課 資訊小組	102年1~12月 102年1~12月 102年1~12月
	(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	(1) 網頁提供服務案件標準處理流程、承辦單位及電話等訊息。 (2) 提供多元案件處理查詢管道(含電話、網路、現場及 <u>其他查詢方式(如 PDA)</u>)並注意查詢回	業務課 資訊小組 各所 業務課 資訊小組	102年1~12月 102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
			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。	各所	102 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，系統將主動告知申請人。區處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 各所 業務課 資訊小組	102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月
二、機關形象	(一) 服務場所便捷性	1. 洽公環境適切程度	(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。 (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。 (3) 依洽公空間規劃最適申辦動線，並符合民眾使用習慣。 (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，應考量調查方法之信度與效度，並	總務室 各所 業務課 各所 各所 業務課 各所	每年 1 次 每月 1 次 每年 1 次 每月 1 次 102 年 1~12 月 102 年 5 月及 10 月

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 設施合 宜程度		定期辦理滿意度趨勢分析，且提出改善服務措施。		
			(1) 提供核心及完善無障礙設施並定期檢視： 設置哺乳室、座椅、斜坡道、專用停車位、愛心鈴、導盲磚、身障專用盥洗室等	業務課 各所	每年 1 次 每月 1 次
			(2) 定期檢視一般設施 服務台、台水資訊網站電腦（網路）、飲水機、影印機、停車位、協談室、用戶休息區等。	業務課 各所	每年 1 次 每月 1 次
			(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。	各所 (業務課)	102 年 1~12 月
			(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(瓷)杯，影印傳真用紙回收重複使用，為環保盡一份心力。	各所 (業務課)	102 年 1~12 月
(二) 服務 行為友 善性與 專業性	1. 服務 親和程 度		(1) 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。	各所 (人事室)	每月 1 次
			(2) 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。	各所 (業務課)	每月 1 次
			(3) <u>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。</u>	<u>各單位</u>	<u>102 年 1~12 月</u>
			(4) 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。	業務課 各所	102 年 3 月
			(5) 依總處訂定問卷辦理洽公服務禮儀滿意度調查 2 次，應考量調	業務課 各所	102 年 5 月及 10 月

面向	執行策略		具體作法	承辦單位 (協辦單位)	執行期間
			查方法之信度與效度，並定期辦理滿意度趨勢分析，且提出改善服務措施。		
		2. 服務可勝任程度	(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。 (2) 依據本公司 102 年度員工訓練計畫，分別選派參加專業訓練課程。 (3) 區處辦理提升服務品質相關講習會至少 1 次。 (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。 (5) 辦理為民服務不定期考核。	各所 業務課 人事室 及各單位 業務課 各所 業務課	<u>每月 1 次</u> 102 年 1~12 月 102 年 6 月 102 年 1~12 月 102 年 6 月及 9、10 月
	(三) 服務行銷有效性	施政宣導有效程度	(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。 (2) 運用區處網頁發佈最新消息。 (3) 配合地方政府節慶、公益活動，辦理宣導展示或協助公共服務事務。 (4) 結合學校、機關、社區等團體，舉辦業務宣導研習等。 (5) 參加地方水管同業公會或社區公益團體等，爭取認同。 (6) 主動派員拜訪陳情者或大用水戶。	總務室 各單位 各所 (業務課) 各所 (業務課) 各所 業務課 各所 (業務課)	102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 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
			(7) 對外徵選民間團體、退休人員、學生或一般民眾擔任辦理志/義工。	各所 (人事室)	102 年 1~12 月
			(8) <u>辦理台水與您有約活動 3 次 (霧峰所、竹山所、豐原所)，聽取民眾意見。</u>	<u>霧峰、竹山、 豐原所 (業務課)</u>	<u>102 年 4、7、 10 月</u>
			(9) 全年開放機關或團體申請參觀淨水場	<u>豐原、鯉魚潭 給水廠 (業務課)</u>	102 年 1~12 月
			(10) 建立記者聯誼及名冊與群組設定	各所 (總務室)	102 年 1~12 月
			(11) 主動發布新聞、負面新聞回應與有線電視緊急應變訊息作業。	總務室 及各單位	102 年 1~12 月
三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	機關服務滿意度	(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	102 年 5 及 10 月
			(2) 對於調查結果提出分析及改善建議並確實執行。	業務課 各所	102 年 5 及 10 月
	(二) 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	(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。	各單位 (總務室)	102 年 1~12 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 (業務課)	102 年 1~12 月
			(3) 提供多元管道蒐集民眾意見: 網站設置便民信箱、各所設置意見箱、 <u>服務電話專線</u> 等受理抱怨及申訴。	業務課 各所	102 年 1~12 月
			(4) 依規定時限追蹤處理民眾意見反應，按月將民眾陳情案件處理	各單位 (總務室)	102 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
			結果檢討分析做成報表並提出改善建議，供首長決策參考；同時張貼於電子佈告欄提供各單位參考。每半年將人民陳情案件作成分析報告。 (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。 (6) 設置民意代表聯絡人，拜訪及辦理囑辦民眾事項。	各單位 (總務室) 總務室 各所	102 年 1~12 月 102 年 1~12 月
貳、資訊流通服務一、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策服務資訊程度及內容正確程度	(1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例：<u>公開方式以登載機關網站(頁)為主；應設置「主動公開資訊」專區，應公開且已公開資訊比例達 100%；計算式：(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數)*100%。相關公開資料內容應回溯至民國 96 年。</u> (2) 服務措施及出版品資訊周知度：宣導手冊、為民服務白皮書、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等重要資訊<u>公開方式以登載機關網站(頁)為主。公開出版品應注意著作權相關規定。</u> (3) 資訊內容正確程度係指<u>無明顯錯誤及過期資訊，強調機關應積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。</u> (4) 資訊連結正確度係指資訊標題	資訊小組 (各課室) 資訊小組 (各課室) 資訊小組 資訊小組	102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 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
			應與內容一致，所有資料的網站（頁）超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 (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。 (6) 除檢視定期更新規定外，更著重資料內容檢測正確情形。載明資訊提供抽查及連結測試結果，並提供網址供查核。 (7) 網站資訊服務不中斷，網路連線有效性檢查。 <u>(8) 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章：機關網站（頁）符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條之 2 要求，應通過無障礙檢測，並取得認證標章。</u>	資訊小組 (各課室) 資訊小組 資訊小組 <u>資訊小組</u>	102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 <u>102 年 1~12 月</u>
	(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	(1) 機關資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。 (2) 提供進階檢索功能如關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索。 (3) 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索服務，經 MyEgov Metadata 檢測，通過比率 100%<u>及訊息訂閱服務 (RSS)，可酌予加分。</u> (4) 提供檢索功能說明、檢索功能	資訊小組 (各課室) 資訊小組 資訊小組 資訊小組	102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 年 1~12 月 102 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
			使用範例，及找不到資訊時的建議。 (5) 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(含區處別、日期、檔案大小、輸出排序、輸出筆數)等方式排列。 (6) 網站首頁版面設置符合民眾需求之版面，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊小組 資訊小組	102 年 1~12 月 102 年 1~12 月
二、線上服務及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	(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、輿情投訴及預約等服務。	業務課各所	102 年 1~12 月
			(2) 積極擴展網路申辦項目及件數，強化安全申辦認證，並注意使用者隱私權保護措施。	業務課各所	102 年 1~12 月
			(3) 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	102 年 1~12 月
			(4) 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	102 年 1~12 月
	(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度	(1) 提供民眾意見討論區(民眾討論區)，便民信箱(民眾反應區)等服務且有互動機制及實際回應。	資訊小組(各課室)	102 年 1~12 月
			(2) 線上提供淨水場參觀預約、問卷調查、有獎徵答、首長信箱等服務。	資訊小組(各課室)	102 年 1~12 月
			(3) 電子參與途徑包括提供民眾意見反映及討論區(如留言板、民意論壇、專業論壇…)等基本服務；另可視機關業務需要提供網	資訊小組(各課室)	102 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
			路投票、民意調查、<u>Web 2.0 電子參與（如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡）服務。</u> （4）除提供民眾參與途徑及工具外，電子參與亦強調與民眾的互動與回應。網路電子參與方式、管理規範及回應情形，並提供網址供查核。	資訊小組	102 年 1~12 月
<u>參、創 新服 務情 形</u>	<u>（一）有價值的創新服務</u>		1. 鼓勵同仁重新審視現有之服務時間、服務地點、服務項目等常態性之服務方法，提供有價值的創意提案，年度至少 5 件陳報總處。 2. 鼓勵員工研提與提升服務品質有關之研究報告 2 件。 3. <u>有價值的創意服務：</u> <u>（1）跨機關整合：如主動檢討服務流程，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。</u> <u>（2）服務流程簡化：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等作法。</u> <u>（3）服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</u> <u>（4）服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網</u>	人事室及各單位（業務課）	102 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
		<u>路繳付款服務、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。</u> <u>(5) 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</u> <u>(6) 其他創新服務樣態。</u>		
	<u>(二) 創新服務標竿學習效益</u>	(1) 鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務並設立標準作業流程。 (2) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 (3) 考量推動跨機關(或民間)合作服務。 (4) 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。 (5) 觀摩其他機關做為標竿學習對象。	人事室及各單位 (業務課)	102 年 1~12 月
	<u>(三) 組織內部創新機制及運作情形</u>	(1) 組織內部創新機制及運作能否產生源源不絕的創新服務。 (2) 內部創新提案機制之建立與運作情形，以確保該機制可常態性持續運作。	人事室及各單位 (業務課)	102 年 1~12 月

伍、實施步驟

- 一、本處依據總處所訂「本公司 102 年度提升服務品質執行計畫」，擬訂「本處 102 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 102 年度執行績效與成果，於 103 年 1 月 5 日報總處彙整提報經濟部備查。

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 10 日前提報查核建議改進情形。

二、年度考核成績名列區處第 1 名營運（服務）所，由區處評估其洽公環境、硬體設施等條件，決定是否於次年度代表區處接受總處考核，惟已代表區處接受總處考核者，則由次一名次之營運（服務）所遞補。

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。