



經濟部台灣自來水公司
第四區管理處
105 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
105 年 2 月

台灣自來水公司第四區管理處 105 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、國家發展委員會 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒之「第九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 105 年 2 月 16 日台水企字第 1050004602 號函頒「本公司 105 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。	業務課	105 年 9~10 月
			(2) 建立機動調整服務窗口輪值表，並詳實記錄執行情形。	各所	105 年 1~12 月
			(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。	各所	105 年 1~12 月
			(4) 各所中午不休息，照常服務，提供用戶申辦便捷性。	各所	105 年 1~12 月
	2. 申辦案件流程簡化情形	(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。	各所 (業務課)	105 年 1~12 月	
		(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。	各所 (業務課)	105 年 1~12 月	
		(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。	各所 (業務課)	105 年 1~12 月	
	(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)	各所 業務課 資訊小組	105 年 1~12 月		
	(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。	各所 業務課	105 年 1~12 月		
	(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)	105 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	105 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	105 年 1~12 月 105 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 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 業務課 資訊小組	105 年 1~12 月 105 年 1~12 月 105 年 1~12 月
	(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>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p> <p>105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>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>每月 1 次</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 3 月</p> <p>105 年 6 月</p> <p>105 年 6 月及 9~11 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>105 年 1~12 月</p> <p>105 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>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p> <p>105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>105年5及10月</p> <p>105年5及10月</p>
		2.民眾意見回應與改善情形	<p>(1) 指定專人辦理民眾陳情案件，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>105年1~12月</p> <p>105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) 民眾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>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p>
<p>貳、資訊網路服務</p> <p>一、資訊提供及檢索服務</p>	<p>(一) 資訊(料)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>1. 主動規劃公開與組織職責及服務措施等相關資訊，以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解，並注意網站資訊內容正確性。</p> <p>2. 應公開資訊項目係以「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</p>	<p>資訊小組 (各課室)</p> <p>資訊小組 (各課室)</p>	<p>105年1~12月</p> <p>105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>網站(頁)為主，並設置「主動公開資訊」專區。請提供區處網站公開資訊目錄(含項目數統計)及摘要內容並提供網址供查核。</p> <p>3. 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，採用 PDF 文書格式。</p> <p>4. 請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>5. 主動盤點業務資料，將計畫、系統產出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，並定期檢視及更新資料。</p> <p>6. 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，網站(頁)提供即時正確之資訊內容，無明顯錯誤、過期資訊或資訊連結位址不正確及超連結無效等情形，並積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。請提供網址供查核抽測。</p> <p>7. 請說明區處為維持網站資訊服務不中斷及網路連線有效性等抽測檢查之辦理情形。</p> <p>8. 請提供區處年度提升服務品質執行計畫公告於區處之網址供查核。</p>	<p>資訊小組 (各單位)</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>	<p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 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	1. 網站應提供多元及便利的資料檢 索服務，並提升網站的友善度。 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	資訊小組 (各課室)	105 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
			<p>方式。</p> <p>2. 依據「行政機關電子資料流通實施要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站資料加註「主題分類」(提供公務同仁及民眾使用)、「施政分類」(主要提供公務同仁使用)、「服務分類」(主要提供民眾使用)等 3 種分類標示。</p> <p>3. 網站應提供檢索功能說明、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。</p> <p>4. 網站首頁版面配置符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>5. 網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第 52 之 2 要求通過第一優先等級以上之無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>	<p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p>
二、線上服務及網路參與	(一) 線上服務量能擴展性	線上服務提供及使用情形	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p>	<p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 年 1~12 月</p> <p>105 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
	(二) 網路參與應用情形	電子參與多元程度及互動回應情形	1. 積極運用網路提供民眾參與溝通的機會，並應建立回應機制。 2. 應提供多元的網路參與管道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。 3. 請善用 Web 2.0 網路社群（如 Facebook、YouTube、Twitter、Google 好問、Loomio 等），或結合上級機關建置之社群網站提供服務，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。 4. 請載明網路電子參與方式、管理規範、互動機制及實際回應情形供查核，並提供網址以利抽查。	資訊小組 (各課室) 資訊小組 (各課室) 資訊小組 (各課室) 資訊小組	105 年 1~12 月 105 年 1~12 月 105 年 1~12 月 105 年 1~12 月
參、創新 增值服 務—創 新服務 情形	(一) 有價值的創新服務		1. 主動檢討舊有服務流程、協調整合性質重複或相關聯的服務工作，進行服務流程改造，針對民眾需求，規劃設計有價值的創新服務，並設立標準作業流程。 2. 創新服務應完成規劃並已具體執行，不以 1 項為限，並以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。 3. 創新服務須考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合成本效益，但在考量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可作為服務策略選擇的例外原	人事室 (業管課室) 人事室 (業管課室) 人事室 (業管課室)	105 年 1~12 月 105 年 1~12 月 105 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
			<p>則。</p> <p>4.定期檢討創新服務措施並提出改善機制。</p> <p>5.可採行的創新服務策略：</p> <p>(1) 服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>(2) 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>(3) 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>(4) 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>(5) 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(6) 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(7)其他創新服務策略。</p>	<p>人事室 (業管課室)</p> <p>人事室 (業管課室)</p>	<p>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p>
	(二) 創新服務標竿學習效益	提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果	<p>1.鼓勵同仁主動至其他單位觀摩學習，分享及交流創新服務運作情形，建立良好競合關係。</p> <p>2.說明創新服務如何提供作為其他單位標竿學習效益與實際擴散效果。</p>	<p>人事室 (業管課室)</p> <p>人事室 (業管課室)</p>	<p>105年1~12月</p> <p>105年1~12月</p>
	(三) 組織	建立創新	1. 檢視組織內部是否有建立創新	人事室	105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
	內部創新 機制及運 作情形	機制並定 期運作	機制，並常態性運作，以產生源 源不絕的創新服務。 2. 說明內部研究發展及創新提案 等機制之建立與運作情形。 3. 說明所推動的創新服務措施與 組織內部創新機制實際運作之 關連。	及各單位 (業務課) 人事室 及各單位 (業務課) 人事室 及各單位 (業務課)	105年1~12月 105年1~12月

伍、實施步驟

一、本處依據總處所訂「本公司 105 年度提升服務品質執行計畫」，擬訂「本處 105 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)：

各營運（服務）所依本處規定格式，於 9 月 30 日前提報當年 6~9 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。

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 20 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 105 年度執行績效與成果，於 105 年 12 月 21 日前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，105 年度本處指定南投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 1 個月內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。

(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，優等及甲等各名次敘獎比例如下表，乙等（含）以下不予

獎勵。

等第	第 1 名	第 2 名	第 3 名	第 4 名	第 5 名	第 6 名
優等	10%	9%	8%	7%	7%	7%
甲等	8%	7%	6%	5%	5%	5%

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。