

台灣自來水公司第四區管理處
97 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
97 年 1 月

台灣自來水公司第四區管理處 97 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 96 年 12 月 27 日會研字第 0962160343 號函頒修正之「政府服務品質獎實施計畫」。
- 三、 經濟部 97 年 1 月 18 日經研字第 09704500210 號函頒「經濟部 97 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、 總管理處 97 年 1 月 30 日台水企字第 0970002599 號函頒本公司「97 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：

落實本公司為民服務工作，並提升服務品質，遂行合時性與績效量躍進的簡政便民目標，秉持 QuICK（效率、快速服務）之經營理念，以品質（Quality）、創新（Innovation）、信賴（Credibility）、專業（Knowledge），建立一個有效率、有效能與回應力，並具有顧客導向精神的服務型組織。

參、實施對象：本處各課室、小組、各廠所。

肆、計畫內容

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
一、便民標準服務	(一)營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升服務場所之便利性	1.1 機關洽公環境滿意度	(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。	總務室 業務課 各所	每年 1 次 每月 1 次
				(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。	業務課 各所	每年 1 次 每月 1 次
				(3)依洽公空間規劃最適申辦動線，並符合民眾使用習慣。	各所	1-12 月
				(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，年度目標滿意度達 80% 以上。	業務課 各所	97 年 7 月
		1.2 機關服務設施妥適完備		(1)完善無障礙設施 設置斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等	各所	每月 1 次
				(2)定期檢視一般設施 服務台、台水資訊站電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位、協談室、用戶休息區等。	各所	每月 1 次
				(3)設置書寫台提供各種申辦書表(含範例)、宣導資料、文具用品、印泥(台)、老花眼鏡等。	各所	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，影印用紙回收重複使用，為環保盡一份心力。	各所	1-12 月

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
		2. 加強服務行為之友善性與專業性	2.1 洽公服務禮儀滿意度	(1)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	每月 1 次
				(2)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。	人事室 各所	每月 1 次
				(3)訂定「員工服務禮貌獎勵作法」，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	97 年 3 月
				(4)依總處訂定問卷辦理洽公服務禮儀滿意度調查。	業務課 各所	97 年 7 月
			2.2 電話禮貌測試績效	(1)各所股長或主任每月辦理電話應對訓練，加強電話服務禮儀。	各所	每月 1 次
				(2)區處每月辦理 1 次電話禮貌考核測試	推動小組	每月 1 次
				(3)各所每月辦理 1 次電話禮貌考核測試	各所	每月 1 次
			2.3 服務人員問題回應正確率	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。	推動小組 各所	97 年 12 月
			2.4 辦理有關提升服務品質訓練及考核	(1)依據本公司 97 年度員工訓練計畫，分別選派參加專業訓練課程。	人事室	1-12 月
				(2)區處辦理提升服務品質相關講習會至少 1 次。	業務課	97 年 7 月
				(3)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。	各所	97 年 6 月
				(4)辦理 2 次為民服務不定期考核。	業務課	97 年 12 月

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
		3. 確保服務行銷之有效性	3.1 透過施政宣導提高民眾瞭解機關服務內容	(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	總務室	1-12 月
				(2)運用區處網頁發佈最新消息	總務室 各單位	1-12 月
				(3)參加當地縣、市政府、鄉鎮市區基層建設座談會、	各所	1-12 月
				(4)拜訪村里長及大用水戶	各所	1-12 月
			3.2 積極參與民間或團體各項活動宣導業務	(1)結合企業、機關、社區活動進行施政宣導至少 2 次	各所	97 年 12 月
				(2)參與機關或民間團體各項公益或社區活動至少 2 次。	各所	97 年 12 月
			3.3 結合志 / 義工提高民眾瞭解機關服務內容	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。	人事室	97 年 12 月
			3.4 開放淨水場參觀拉近民眾與機關距離，促進民眾對機關認知	(1)主動邀請民眾參觀淨水場至少 2 次	各給水廠	97 年 12 月
				(2)全年開放機關或團體申請參觀淨水場	各給水廠	97 年 12 月

面向	執行 策略		具體作法		承辦單位	完成期限
	(二)推動 便捷、透 明之服 務 流 程,提供 高 效 率 之服務	1. 服 務 流 程 便 捷 性	1.1 強化口 單一窗 口立即 且全功 能之服 務	(1)訂定單一窗口作業查核事項,年度辦理至少稽核2次	業務課	97 年 12 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	97 年 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	97 年 12 月
			1.2 縮短案 件處理 時間	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	97 年 12 月
			1.3 善用資 訊科技 提供服 務	(1)運用電話語音水費催繳服務,減少用戶欠費停水不便。	各所	97 年 12 月
				(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。	業務課 各所	97 年 12 月
			(3)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)	業務課 資訊小組	97 年 12 月	
			1.4 延長服 務時間	(1)各所中午不休息,照常服務,提供上班族用戶申辦便捷性。	各所	97 年 12 月
				(2)每週二、四延長營業時間至夜間8點。	台中所	97 年 1-4 月
			1.5 輔導清 洗水池 (塔)	輔導訓練合格廠商清洗水池(塔)工作,協助用戶維持用水安全	業務課	97 年 1-12 月

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
		2. 服務流程透明度	2.1 提供案件處理情形 流程及回應之公開查詢服務	(1)網頁提供服務案件標準處理流程、承辦單位電話等訊息	業務課	97 年 12 月
				(2)提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場查詢）	各所	97 年 12 月
				(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	97 年 12 月
				(4)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。	各所	97 年 12 月
		2.2 線上查詢服務		(1)本處網站建置【用水知識】、【宣導短片】專區，提供水質資訊，讓民眾用的放心、喝的安心。	檢驗室	97 年 1-12 月
				(2)停水訊息 e 化：本處網站建置【停水訊息】專區，將所有停水資訊透明化。	各單位	97 年 1-12 月
				(3)配合總處建置「網路 e 櫃台」，提供線上【水費查詢】、【新/改裝進度查詢】、【線上申辦進度查詢】。	業務課 各所	97 年 1-12 月
	(三)重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度	1.1 機關滿意度趨勢評比情形	(1)辦理服務滿意度調查 1 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	97 年 7 月
				(2)對於調查結果提出改善措施，每季管制追蹤改善情形及執行績效。	業務課 各單位	97 年 3、6、9、12 月

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
		2. 有效且及時處理民眾之意見	1.2 提升服務研究報告	鼓勵員工研提與提升服務品質有關之研究報告 2 件。	人事室各單位	97 年 7 月
			2.1 民眾意見及抱怨處理	(1)依本公司訂定民眾意見反應（含新聞輿情）之標準作業程序辦理。	總務室	97 年 2 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	97 年 1-12 月
				(3)提供多元管道蒐集民眾意見:各所設置意見箱查、網站設置【便民信箱】、區處設置用戶服務中心電話專線等受理抱怨及申訴。	總務室 業務課 各所	97 年 1-12 月
				(4)依規定時限追蹤處理民眾意見反應，每季至少 1 次檢討分析處理結果，提出改善建議，供首長決策參考。	總務室	97 年 1-12 月
				(5)每年至少 1 次檢討對民眾意見反應之標準作業程序。	各單位	97 年 12 月
			2.2 新聞輿輪回應速度	(6)設置民意代表聯絡人，拜訪及辦理囑辦民眾事項。	總務室 各所	97 年 1-12 月
				(7)每年辦理首長與民有約活動 2-4 次，聽取民眾意見。	業務課 各所	97 年 12 月
				(1)每日剪輯各媒體報導及蒐集彙整轄區內之重大輿情、民意及相關之電子報等，依本公司訊息傳遞作業要點通報迅速處理，登錄列管。	總務室	每日辦理
				(1)對於媒體不實消息，即時主動澄清，以正視聽。	總務室 各課室	每日辦理

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
			2.3 民眾意見處理滿意度	對於陳情案件寄發「人民陳情案件處理情形調查表」，年度統計分析民眾滿意度。	總務室	97 年 12 月
二、資訊流通服務	(一)強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性	1.1 公開法令、政策及服務資訊程度	(1)本處網站建置機關之基本資料、電話、傳真及首長信箱、經營績效等資訊。	資訊小組	97 年 1-12 月
				(2)本處網站建置相關法令規章連結至少 5 項，並配合隨法令修訂更新。	資訊小組 各課室	97 年 1-12 月
				(3)於網頁公開服務措施、文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品、常見問答集（Q&A）、本處活動等訊息。	業務課 各課室	97 年 1-12 月
				(4)設置「主動公開資訊」專區網頁。	資訊小組	97 年 12 月
		2. 檢討資訊內容之有效性	1.2 服務措施及出版品資訊周知度	製作各類文宣品積極宣導	業務課	97 年 12 月
			2.1 資訊內容正確度	(1)訂定網站（頁）資料定期更新規定並確實執行。	資訊小組	97 年 12 月
				(2)定期更新及檢視網頁資訊與連結，確保資訊內容之有效性與正確性。	各課室	97 年 1-12 月
				(3)網頁引用他人資料應標明出處並提供連結。	各課室	97 年 1-12 月
			2.2 資訊連結正確度	網頁標題應與內容一致，網站內鏈結正確率 100%	資訊小組	97 年 1-12 月

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	3.1 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	(1)配網頁資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務，並符合詮釋資料及分類檢所規範。 (2)網站至少提供主題、施政與服務 3 種分類檢索方式。	資訊小組	97 年 1-12 月
			3.2 檢索服務便捷度	(1)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、分類檢索等搜尋服務。 (2)提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議。 (3)提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。	資訊小組	97 年 1-12 月
	(二)推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展網路申辦量能	1.1 線上服務擴增程度	(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、及預約等服務。 (2)積極擴展網路申辦項目及件數。	業務課各所	97 年 1-12 月
			1.2 線上服務推廣與檢討	(1)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。 (2)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	97 年 1-12 月
		2. 增加電子參與之多樣性	2.1 電子參與多元程度	(1)網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2)電子參與途徑如：留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查、民眾討論區、便民信箱、問卷調查等。	資訊小組各單位	97 年 1-12 月
					資訊小組各單位	97 年 1-12 月

面向	執行策略		具體作法		承辦單位	完成期限
			2.2 隱私權保護周延程度	(1)提供隱私權保護服務及宣告訊息，並指派專人處理民眾個人資料作業，非相關業務人員不得處理。 (2)建立資安侵害處理機制。	資訊小組各單位 資訊小組	97 年 1-12 月 97 年 1-12 月
三、創新加值服務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創意服務	1.1 鼓勵創意提案	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 1 件陳報總處。 有價值的創意服務如： a.服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。 b.服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。 c.服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。 d.服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務等。	人事室各所	97 年 9 月
		2. 延續有價值的創意服務措施	2.1 有價值的創意服務標準流程	(1)建置年度創意服務「水質代驗收費服務」標準服務並設立標準作業流程。 (2)檢討「水質代驗收費服務」服務措施並提出改善至少 2 次。	檢驗室業務課 檢驗室	97 年 1 月 97 年 7 月 97 年 12 月
		3. 注重服務措施執行方法的效能性	3.1 執行檢討	定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法至少 2 次。	檢驗室	97 年 7 月 97 年 12 月

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據總管理處 97 年 1 月 30 日台水企字第 0970002599 號函頒本公司「97 年度提升服務品質執行計畫」訂定，陳報總處備查後確實執行。
- 二、各單位執行工作應有具體量化之成果，並得依單位特性增加前述作法之量化指標，或增列其他推動作法，俾以擴大為民服務廣度。
- 三、成立「提升服務品質推動小組」，負責推動及管考，每季開會 1 次檢討執行情形並將紀錄陳報總處。
- 四、為落實執行年度計畫，各單位應善用分級檢核定期查核重要推動作法。
- 五、總處巡迴檢核或專案檢核建議改進事項，應予追蹤改善。

陸、考核及獎勵作業

- 一、本處業管課室不定期考核時要求改善之項目，均列入追蹤管制並限期完成。
- 二、依據總處「提升服務品質執行計畫」獎懲標準，訂定本處考核作業規定（考核成績滿分 100 分）如下：
 - （一）年度考核（占總分 70 分）：
 1. 年度內本處各單位赴各所實施不定期考核總成績，占 70%。
 2. 年度內電話測試成績占 30%。
 - （二）平時考核（占總分 30 分）：視平時業務配合、表報報送情形及媒體報導對公司形象影響程度評定。
- 三、成立「提升服務品質推動小組」，負責推動並督導各項服務品質工作。
- 四、總處發佈年度考核成績後召開檢討會，將建議改進事項列入追蹤管制。並依核計成績簽請經理辦理獎懲：
 - （一）考核成績及獎懲：
 1. 特優：90 分以上者，單位主管記功乙次。
 2. 優等：85 分-90 分者，單位主管嘉獎 2 次。
 3. 甲等：80 分-85 分者，單位主管嘉獎乙次。
 4. 乙等：75 分-80 分者，單位主管不予獎懲。

5.丙等：70 分-75 分者，單位主管申誡乙次。

6.丁等：70 分以下者，單位主管記過乙次。

(二)本處對所屬相關人員之獎懲另依權責自行辦理，惟獎懲人數，以不超過參與相關作業人員之 10%為限。

五、行政院研考會、經濟部、總處不定期考核成績未達甲等項目，由本處各權責單位加強輔導。並將改善結果函報總處，併列為年度考核之重要參考依據。

柒、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。