經濟部

台灣自來水公司第五區管理處
113年度提升服務效能執行計畫

113年3月20日台水企字第1130008914號函核定

台灣自來水公司第五區管理處
Fifth Branch, Taiwan Water Corporation

113年3月

目次

壹、計畫依據.....1
貳、計畫目標.....1
參、實施對象.....1
肆、執行策略及具體推動作法.....1
伍、實施步驟.....15
陸、考核作業.....16
柒、獎勵方式.....16
捌、其他.....16
附件一、113年度各所提升服務效能考核表.....17
附件二、113年度各所提升服務效能實績表.....25
附件三、113年度各廠提升服務效能實績表.....30
附件四、113年度各課室提升服務效能實績表.....33

台灣自來水公司第五區管理處113年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。

二、經濟部106年3月15日經研字第10604502170號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。

三、本公司113年2月15日台水企字第1130004727號函頒「台灣自來水公司113年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

本處為掌握內外在環境轉變及民眾對公共服務需求的多元化，於重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動及優化全方位服務，提升本處為民服務效能，促使民眾於開放政府、透明治理下，可享有專業、便捷及高效率之優質服務。

參、實施對象

一、本處區處各課室、所屬之服務（營運）所及給水廠（以下簡稱各所及各廠）。

二、湖山自來水環境教育園區。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
一、基礎服務	(一)服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	(1)各項申請應備文件及時限標示營業廳，維持服務措施處理的一致性。 各所營業廳懸掛「新裝作業、預審用水內線設備及各項異動申請流程圖」及「水費及各項費用收費標準」，維持服務措施處理及收費的一致性。【業務課、各所】 (2)持續檢討申辦項目表單，進行申辦流程簡化及標準化。 ①各所依循公司法規及申辦服務措施，提供「免填申請書表服務」。【各所】

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			②各單位主動利用課、室、所、廠及股務會議時間，進行作業流程檢討作業，以提出具體可行之簡化或標準化方案。【各課室、各所、各廠】 (3)主動提供用戶申辦業務完整資訊（應備文件、費用、作業流程及時限等），避免用戶來回補件情形。 ①本處網站提供申請流程、收費標準、線上申辦 及繳費管道等各項完整服務資訊，民眾可預先上網查閱並選擇最適方式進行申請或或繳費，減省奔波辦理及來回補件狀況發生。【資訊課】 ②服務人員提供洽公用戶（臨櫃、電話及郵寄）完整申繳服務資訊及本公司「網路e櫃台」、「行動支付」、「e帳單」及「台水PP」及「水電麻吉貼心聯合服務」等多元化便民服務管道，方便民眾選擇利用，減少用戶奔波辦理。【各所】 ③服務人員依據洽公民眾需求，主動提供完整申辦服務資訊及「申請應備文件清單」，民眾可利用清單逐一檢視及核對申辦文件是否齊備，避免遺漏來回奔波補件。【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。【各課室、各所、各廠】
		2. 服務及時性	(1)提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成，並提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 ①各所提供民眾最新申請書表、範例及免填書表服務，輔以服務人員協助補正之及時性服務，縮短民眾等待申辦案件處理時間，提升案件處理效率。

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			【業務課、各所】 ②臨櫃、網路、電話及郵件等各管道之民眾申請案件，均指派專人負責收件、管控處理進度及結案，有效掌握並提升案件處理時效，確保各類案件均能於時限內完成。【業務課、各所、各廠】 (2)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 ①各所排定「單一窗口支援及引導名冊」，因應尖峰人潮或突發狀況，及時支援、機動調整服務流程，縮短民眾等候時間，遇人員異動即時更新並落實施行。【各所】 ②各所設立雙語及特殊服務窗口，因應服務對象（身障、年長者及外籍不諳中文人士等）或特殊需求者，機動調整為優先服務窗口，提供及時服務。【各所】 (3)停、復水訊息應即時傳遞及登錄停水公告系統，並提供規設臨時供水站數量及系統登錄情形。 ①預先規劃臨時供水站設置地點，並依規劃臨時供水站數等量採購儲水桶備用。【業務課、各所】 ②停、復水訊息即時傳遞並依作業規定登錄於停水公告系統。【各停水作業單位】 ③因應停水狀況設置臨時供水站，並即登錄於停水公告系統，即時提供民眾臨時供水站服務訊息。【操作課、業務課、各所、各廠】 ④訂定停水訊息刊登控管查核機制，並提供登錄訊息數量（含計畫性及非計畫性）。【操作課】

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			(4)提供客製化行動簡訊通知服務，用戶可即時掌握案件處理進度、水費欠繳等各項重要資訊。【業務課、各所】 (5)提供水量異常突增逾50%即時通知服務（當場、簡訊及貼單通知），及時並協助用戶處理用水問題，減少糾紛案件，避免水資源浪費。【各所】 (6)各所每年除依規採現場或電話拜訪方式辦理中大型用戶訪視作業外，亦不定期主動拜訪，除可及時發現用戶疑慮或需求，藉以擬定因應對策或進行改善。【業務課、各所】 (7)建立訊息聯絡Line群組，群組成員為縣市鄉鎮首長、立法委員、縣市議員及村里長等，遇有重要服務訊息或停水事件，由專人及時發佈推播。【業務課、各所】 (8)其他運用開放參與及創新性提升服務及性之作法。【各課室、各所、各廠】
		3.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，並提供提升服務人員專業度之作法及執行成效。 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，提升服務人員專業度。【人事室、各課室】 ②利用所、廠、股務會議時間辦理人員專業知識訓練，提升服務人員專業度。【各所、各廠】 (2)抽測服務人員回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度，提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等辦理情形。 ①本處辦理電話測試，抽測各廠所電話服務禮儀及回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度。【業務

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			課、電話服務禮貌推動小組】 ②配合單一窗口查核作業現場抽測務人員回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度。【業務課】 (3)推動業師制度，傳承工作經驗、培養提升新進人員專業知識、技能及良好的工作態度。【人事室】 (4)辦理退休人員傳承專業技能專業訓練講座，借重資優休人員傳承工作經驗及核心技術，提升人員專業知識及技能。【人事室】 (5)各業管單位提供各項作業或服務手冊、題庫、規定等資訊，並張貼於本處雲端網站，方便服務人員下載學習，藉以增強專業知識，熟悉最新法規及作業等資訊，提升處理流程熟悉度。【各課室】 (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。【各課室、各所、各廠】
	(二)服務友善	1. 服務設施合宜程度	(1)各所依據本處「服務設施檢查表」及「環境清潔自主檢查表」逐日針對各項硬體、無障礙服務設施及營業廳環境進行檢查、充實及維護，確保各項設施妥適安全，建置並確保民眾臨櫃洽公舒適、明亮、整潔合宜服務環境。【各所】 (2)各所主管每月2次自主考核洽公環境及服務設施，確保設施及環境妥適安全整潔合宜。【各所】 (3)各所服務櫃台及書寫台等設備應隨時整理清潔，除保持桌面物品整齊外，並留有適當與用戶面對面洽談之合宜服務空間。【各所】 (4)各營業廳各項設施標示牌、服務項目、服務人員（含代理人）、取號機、方向

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			引導指示及服務時間等，除標示正確易於辨識外並採雙語建置。【各所】 (5)各營業廳動線均以符合民眾習慣為規劃出發點，妥適規劃申辦動線。【各所】 (6)各營業廳均提供最新版本申辦書表及填寫範例，遇修正時立即更新。【各所】 (7)視服務對象需求（如銀髮族、外籍人士、新住民等）提供合宜的服務設施。【各所、各廠】 (8)其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法。【各所、各廠】
		2. 網站使用便利性	(1)本處網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。【資訊課】 (2)本處網站提供多元及便利的資訊檢索服務，包括全文檢索、熱門關鍵字及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。【資訊課】 (3)本處定期更新網頁資訊，確保網站資料內容的正確性、時效性及連結有效；網頁引用他人資料標明出處並提供連結。【資訊課】 (4)本處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。【資訊課】
		3. 服務行為的友善性	(1)辦理服務禮儀教育訓練或講習。【業務課、各所、各廠】 (2)本處重視服務人員的服務禮貌及態度，主動引導及協助民眾檢查攜帶證件是否齊備、告知標準程序並提供應備文件清單，營造友善服務氛圍。【各所】 (3)本處注重電話服務禮貌，每月不定期針對本各單位及各廠所辦理電話服務禮儀測試，公告測試結果供各受測單位參考改進；受測結果成績不佳單位，進行內部檢討及教育訓練，並提供檢討及訓練

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			成果。【業務課、電話服務禮貌推動小組、各課室、各所、各廠】 (4)避免電話因服務人員忙碌、離座及請假等情形造成電話無人接聽狀況發生，排定電話接聽樹狀圖，分機異動時及時更新並落實推行。【各所】 (5)視業務及服務對象需求，配合雙語政策提升櫃台服務人員外語能力之作法與成果。 ①配合雙語政策辦理服務人員外語增能訓練。【人事室】 ②各所利用公司英文推播教學、線上自主學習等方式，進行服務人員外語能力提升。【各所】 (5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。【各課室、各所、各廠】
		4. 服務資訊透明度	(1)本處以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊，供民眾查閱或運用如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。【資訊課、各課室】 (2)本處網站設置「政府資訊公開」專區，主動公開政府資訊，包含法規命令、行政指導文書、施政計畫、業務統計及預決算書等項目。【資訊課、各課室】 (3)本處盤點業務資料，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。【資訊課、各課室】 (4)本處提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。【資訊課、各課室、各所、各廠】
二、服務遞送	(一)服務便捷	1. 建置單一窗口	(1)各所營業廳服務窗口均設置全功能單一

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
		整合服務	窗口櫃台（含臨櫃、電話或網站），落實「一處收件、全程服務」之整合服務。【業務課、各所】 (2)滾動檢討各項服務措施，評估持續執行可行性、修正服務方向或提出改善方式，藉以提供更便捷服務。【各課室、各所、各廠】 (3)提供走動式管理服務或客製化服務情形及成果。 ①各所主管採走動式管理服務，即時掌握營業廳服務情形，機動調整服務窗口，適時解決突發狀況。【各所】 ②提供客製化便捷服務，並提供服務情形及成果。【各所】 (4)其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法。【各所】
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1)本處鼓勵民眾運用跨機關單位（電子）查驗方式申請，以取代檢附各類紙本書表、證件、謄本等佐證資料，更可縮短機關間往返辦理時間，得以簡化書表謄本之數量或比例呈現績效。 ①本處網路e櫃台線上申請服務提供「自然人憑證」及「工商憑證」申辦服務，採電子查驗方式，簡化民眾檢附書表及證件。【各所】 ①透過內政部戶政司「戶籍資料異動跨機關通報服務」介接本處網路e櫃台，簡化民眾檢附書表及證件。【各所】 ②透過經濟部商業司「公司/商業地址遷移跨單位通報服務」介接本處網路e櫃台，簡化民眾檢附書表及證件。【各所】 (2)本處提供線上申請服務並鼓勵民眾運用，以取代臨櫃或公文申請，縮短申辦

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			時間與便利性，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。 ①提供網路ｅ櫃台線上申請服務。【各所】 ②提供淨水場參觀線上申請服務（含湖山自來水環境教育園區環境教育園區）。【操作課、工安課】 (3)本處善用資訊科技協助查詢業務資料，減少民眾申辦案件應檢附書表謄本等紙本資料，並提高各單位使用跨機關單位電子認證之使用比例。 ①利用內政部地政司「地籍圖網路便民服務系統」，提供民眾申請臨時用水檢附「用水位置圖套疊服務」。【各所】 ②利用經濟部商業司「商工登記公示資料查詢服務」，提供營業用戶查詢並列印商業登記資料服務。【各所】 ③利用內政部戶政司「里街路門牌查詢」服務，提供用戶查詢列印門牌整編及異動時間資料服務。【各所】 ④其他善用資訊科技協助查詢業務資料，減少民眾申辦案件應檢附書表謄本等紙本資料服務。【各所】
		3. 辦理線上申辦及跨機關服務	(1)本處提供各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務情形。 ①網路ｅ櫃台服務情形。【業務課】 ②淨水場線上申請（含湖山自來水環境教育園區）服務情形。【工安課、操作課】 ③行動支付（含網路繳費）服務情形。【業務課】 (2)推廣水費ｅ化帳單服務（電子帳單及簡訊帳單），提供推廣作法及跨年度件數比較，並說明成長或衰退原因。【業務

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			課】 (3)推動水電瓦斯貼心聯合服務，並提供執行情形。【業務課】 (4)辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務及成果。【各所】 (5)辦理各縣市政府戶政機關通報服務及成果。 ①嘉義市政府電子化跨機關通報服務。【嘉義、民雄所】 ②嘉義縣政府戶政便民N合一跨機關通報服務。【朴子、義竹、新港、竹崎、民雄所】 ③雲林縣政府戶政N合一跨機關通報服務。【北港、斗南、台西、斗六、西螺、古坑、虎尾所】 ④雲林縣北港戶政「自來水便利貼心服務單」服務。【北港、台西所】 ⑤中華郵政通訊住址遷移通報服務。【各所】 (6)其他運用開放參與及創新性之跨機關服務。【各課室、各所、各廠】
	(二)服務可近性	1. 在地化服務	(1)因地制宜，設置「外語服務櫃台」，提供專屬服務。【各所】 (2)因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化服務（例如客語電話語音、客語停水通知廣播等）。【各所】
		2. 專人全程服務	專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡等方式，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。【各課室、各所、各廠】
		3. 主動服務	針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。 (1)提供行動辦公室服務。【業務課、資訊

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			課、各所】 (2)依據轄內特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾需求，提供到府、到點服務，提出服務項目及成果。【各所】
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	考量各單位所屬任務、服務對象屬性、資源可運用程度，運用創新策略，積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進服務遞送過程及作法，達成特定服務目標；服務應完成規劃並具體執行，展現規劃期間所作之努力，以質量化實績呈現服務績效。 (1)辦理無自來水地區延管工程，提升供水普及率。【工務課、各所】 (2)辦理老舊管線汰換，減少破漏問題，改善供水品質。【漏水防治課、各所、各廠】 (3)提升水質滿意度。【水質課】 (4)辦理分區計量委外管網建置及漏水調查作業，並透過WADA分析相關資料，以達早期發水漏水區域示警作用。【漏水防治課】 (5)建立藥槽監控智能管理系統，即時監控藥槽用藥，以達有效管控藥品。【操作課】 (6)積極推廣帳單ｅ化及行動支付業務，提升申辦率及使用率。【業務課、各課室、各所、各廠】 (7)其他積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進服務遞送過程作法及成果。【各課室、各所、各廠】
		2. 優質服務	於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施；提供優質服務措施之成本效益分析，例如受益

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			或使用該項服務人數多寡、受益程度是否與投入成本相當等。【各課室、各所、各廠】 (1)全方位行動辦公室優質服務。【業務課、資訊課、各所】 (2)提供富有特色之淨水場供民眾參觀。【操作課】 (3)提供湖山自來水環境教園區供民眾參觀或參與環境教育課程。【工安課】 (4)其他於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元化策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他優質服務措施及成果分析。【各課室、各所、各廠】
三、服務量能	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行程程序，包含人力、物力及時間。 (1)同仁聚焦核心業務運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序，包含人力、物力及時間，提出 SOP 簡化作業。【各課室、各所、各廠】 (2)依據業務種類分別成立 Line 交流群組提供業務討論空間，同仁可在群組內獲知各項重要業務訊息，聚焦核心業務外，亦可於群組中提出問題、建議及創新思維，藉由集思廣益共同合作下達到改造成服務、作業等流程，提升同仁行政效率。【各課室、各所、各廠】
	(二)服務機制精進	深化服務量能	(1)建立內部常態性服務精進運作機制，於首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進作業，並提供該機制執行成效。 ①成立提升服務效能推動小組。【業務

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			課】 ②成立電話服務禮貌推動小組。【業務課】 ③訂定員工自提研究報告機制，鼓勵同仁就業務相關研提研究報告。【業務課、各課室、各所、各廠】 ④訂定開放創新服務提案實施計畫，鼓勵同仁集思廣益就提升服務效能四大面向，提出創新服務提案。【業務課、各課室、各所、各廠】 ⑤其他建立內部常態性服務精進運作機制，於首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進作業，並提供該機制執行成效。【各課室、各所、各廠】 (2)視業務需求至其他標竿機關或單位進行觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。【各課室】 (3)滾動檢討歷年開放創新服務成效，評估續辦可行性、修正服務方向或提出服務改善方式，藉以精進服務效能作業。【提升服務效能推動小組、各課室、各所、各廠】
四、服務評價	(一)服務滿意情形	1. 辦理服務滿意度調查	(1)依據112年度國營會辦理滿意度調查結果，提供上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。【各課室、各所、各廠】 (2)針對前一年度調查結果或其他意見蒐集機制中相關意見，擇一重點業務進行專案改善，以提升內部服務品質。【人事室】
		2. 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，提供訪查戶數及成果。【業務課、各所】 (2)營業廳設置民眾意見信箱。【各所】 (3)因地制宜運用各種管道了解民眾對服務

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			評價月作法及成果。 ①辦理臨櫃用戶滿度度調查作業，公告調查結果，以作為改善依據。【業務課、各所】 ②辦理線上滿意度調查，公告調查結果，以作為改善依據。【業務課】 ③各所設置協談室，提供民眾反應意見和建議管道，瞭解民眾對本處服務的需求及評價。【各所】 ④抽測客服系統自行登錄案件，瞭解撥打客服民眾對服務的評價。【業務課、各所、各廠】 ⑤主動參加轄內座談會、說明會及村里民大會等，以瞭解民眾對本處服務的評價。【各所】 ⑥主動拜訪轄內縣市首長、及鄉鎮村里長、民意代表及機關首長等，以瞭解民眾對本處服務的評價。【各所】 ⑦其他因地制宜運用各種管道了解民眾對服務評價，提供作法與成果。【各課室、各所、各廠】
	(二)意見回應處理情形	積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情	(1)建置民眾意見陳情處理機制及標準作業程序，並定期檢討修正。 ①設置民眾意見陳情（線上、電話及信件）整合窗口，負責追蹤列管民眾陳情案件。【總務室】 ②設置傳播媒體連絡窗口，統合處理新聞輿情案件。【總務室】 ③設置民意代表囑辦案件窗口，統合處理列管囑辦案件。【總務室】 (2)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理情形，包含受理數據、處理時限、滿意度調查回收情形、滿意度成長率等。針對民眾回復不滿意案件應實行追蹤措施，並提供具體改善建議。【總務室】

面向	執行策略		具體推動作法/【執行單位】
			(3)民眾陳情案件處理結果定期檢討分析、製成報表，提供首長決策參考並公布週知。【總務室】
五、開放創新	(一)開放參與		除公開服務資訊或促進民眾運用資料外，適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。例如透過實體或網路管道（如公共政策網路參與平臺、留言板、論壇、網路社群），運用問卷、訪談、討論、體驗、投票等多元方法，蒐集民眾對服務需求，或邀集民眾共同參與服務設計，並建立回應機制，提高民眾參與度。【各課室、各所、各廠】
	(二)創新性		提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送面向，參酌運用資通訊科技、跨機關（單位）服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。【各課室、各所、各廠】
※「開放創新」面向在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等面向有不同運用方式，依實際運用情形於實績報告個別面向中撰寫，毋須另闢專節。			

伍、實施步驟

一、本計畫係依據本公司 112 年 2 月 4 日台水企字第 1120003889 號函頒本公司 113 年度提升服務效能執行計畫編訂，並送總處審定核可後公告於本處網站。

二、成立本處「提升服務效能推動小組」，負責業務推行及管考，推動小組成員如下：

(一)小組成員：各課室主管擔任（物料課、發包中心除外）。

(二)工作人員：業務課相關人員。

三、各執行單位應依據本計畫規定落實執行，並以創新思維、顧客滿意等，審酌服務需求及業務特性，發揮單位特色，優先開發更有創意的服務作為，服務成果應具體明確，並輔以量化方式輔以相片、圖表等方式呈現。

陸、考核作業

一、本處針對所轄各所之服務效能執行情形辦理考核，考核方式採實地及書面方式辦理。

(一)書面考核：本處各所依期程依據計畫內容提出上半年度及全年度相關業務執行情形（各所提升服務效能實績表詳附件二），執行情形應具體明確，並輔以量化方式輔以相片、圖表等方式呈現。

1.上半年度服務實績執行情形提報期限日期為113年7月5日前。

2.全年度服務實績執行情形提報期限日期為113年12月25日前，已提執單位位於年度結束遇數據有變動者，應即於次年1月3日前完成提報修正。

3.相關佐證資料上傳位置：五區雲端/團隊資料夾/填報資料/BU業務課/各廠所提升服務效能（為民服務）/提升服務效能實績（含相片面）/各廠所資料夾/113年度。

(二)實地查核：區處得依業務需求及上半年度書面考核結果，不定期辦理考核作業考核表（提升服務效能考核表詳如附件一）不定期辦理實地查核。

(三)綜上二者，計算各所考核成績（採分數制辦理）、執行作業優點及建議改善事項；各所應就建議事項之辦理情形於規定時間內函報區處。

二、本處各廠及各課室於113年12月25日前依據計畫內容提出相關業務執行情形，已提執單位於年度結束遇數據有變動者，應即於次年1月3日前完成提報修正。（各廠附件三、各課室附件四）。

三、本處配合總處於年度結束後辦理實地查證作業，遴選代表單位本處作為為民服務受查地點。

柒、獎勵方式

一、敘獎原則以實際積極參與及有具體貢獻之有功人員為限。

二、敘獎人數依據總管理處核定之獎懲幅度及員額數辦理。

捌、其他

本行計畫如有其他未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附件一、113年度各所提升服務效能考核表

台灣自來水公司第五區管理處提升服務效能考核表

受考單位：　　考核年度：113年度　　考核人員：

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
一、基礎服務（245）	(一)服務一致及正確（180）	1.申辦業務標準作業流程訂定情形（25）	營業廳懸掛「新裝作業、預審用水內線設備及各項異動申請流程圖」及「水費及各項費用收費標準」公告服務措施及收費標準	5		
			依循公司法規及申辦服務措施，提供「免填申請書表」服務	5		
			主動提供洽公用戶（臨櫃、電話及郵寄）本公司「網路ｅ櫃台」、「行動支付」、「ｅ帳單」、「台水APP」及「水電麻吉貼心聯合服務」等多元化便民服務資訊	5		
			依據洽公民眾申請需求，主動提供用戶完整業務申辦資訊及「應備文件清單」	5		
			其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法，內容及執行成果具體明確	5		
		2.服務及時性（80）	用戶申辦案件處理逾期案件（非用戶因素），每逾期1件扣1分，最多扣20分	20		
			客服系統處理逾期案件（含送後及自行登錄），每逾期1件扣1分，最多扣20分	20		
			網路ｅ櫃台申請逾期案件（非系統及用戶因素)；每逾期1件扣1分，最多扣20分	20		

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
			排定「單一窗口支援及引導名冊」並落實執行，人員異動立即更新報區處備查；因應尖峰人潮或突發狀況，及時支援、機動調整服務流程，縮短民眾等候時間	5		
			設立特殊服務窗口，因應特殊服對象（身障、年長者及外籍不諳中文人士等）或特殊需求者，機動調整為優先服務窗口	5		
			提供客製化行動簡訊通知服務	5		
			其他運用開放參與及創新性提升服務及性之作法，內容及執行成果具體明確	5		
		3.服務人員專業度（75）	利用所（廠、股）務會議時間辦理人員專業知識訓練，提升服務人員專業度	10		
			電話測試成果（含總處及區處自測成績，以責任中心電話測試總成績x50%計算）	50		
			服務人員回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度（配合單一窗口查核現場抽測）	10		
			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，內容及執行成果具體明確	5		
	(二)服務友善（65）	1.服務設施合宜程度（45）	依據「服務設施檢查表」及「環境清潔自主檢查表」逐日針對各項硬體、無障礙服務設施及營業廳環境進行檢查、充實及維護，確保各項設施及環境妥適安全、舒適、明亮、整潔	10		

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
			服務櫃台及書寫台等隨時整理清潔，保持桌面物品整齊；服務窗口留有適當與用戶面對面洽談空間	10		
			服務設施、服務人員（含代理人）、取號機（新設）、方向引導等各標示正確並及時更新、易於辨識，各項指示牌均採雙語或多語標示	5		
			以符合民眾習慣為規劃出發點，妥適規劃申辦動線	5		
			提供洽公民眾最新申辦書表及填寫範例，並及時更新	5		
			視服務對象需求（如銀髮族、外籍人士、新住民等）提供合宜的服務設施	5		
			其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法，內容及執行成果具體明確	5		
		3.服務行為的友善性（20）	辦理服務禮儀訓練或講習，並提出辦理成效，內容及執行成果具體明確	5		
			排定電話接聽樹狀圖，避免電話無人接聽況發生，人員分機異動時及時更新報處並落實推行	5		
			利用公司英文推播教學、線上自主學習等方式，進行服務人員外語能力，並提出辦理成效（以所提辦理成果評分）	5		
			其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法，內容及執行成果具體明確	5		

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
二、服務遞送（245）	(一)服務便捷（140）	1.建置單一窗口整合服務（20）	各服務窗口均設置為全功能單一窗口櫃台服務（含臨櫃、電話或網站），落實「一處收件、全程服務」之整合服務	5		
			主管採走動式管理服務，機動調整服務窗口，適時解決突發狀況	5		
			提供提升服務窗口便捷性客化服務，內容及執行成果具體明確	5		
			其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法，內容及執行成果具體明確	5		
		2.減除申辦案件需檢附之書表謄本（20）	利用內政部地政司「地籍圖網路便民服務系統」，提供民眾申「臨時用水位置圖套疊服務」	5		
			利用經濟部商業司「商工登記公示資料查詢服務」，查詢及列印營業用戶商業記資料	5		
			利用內政部戶政司「里街路門牌查詢服務」，查詢及列印用戶門牌整編異動時間	5		
			其他善用資訊科技協助查詢業務資料，減少民眾申辦案件應檢附書表謄本等紙本資料，內容及執行成果具體明確	5		
		3.辦理線上申辦及跨機關服務（100）	推廣網路ｅ櫃台（以目標達成率*10%計算，最高以10分計）	10		
			推廣行動支付（以增加率*30/5%計算，最高以30分計）	30		

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
			推廣ｅ帳單（以增加率*30/5%計算，最高以30分計）	30		
			推廣並提供水電麻吉貼心聯合服務	10		
			提供嘉義市政府電子化跨機關通報服務【嘉義、民雄所】	10		
			提供嘉義縣政府戶政便民N合一跨機關通報服務【朴子、義竹、新港、竹崎、民雄所】			
			提供雲林縣政府戶政N合一跨機關通報服務【北港、斗南、台西、斗六、西螺、古坑、虎尾所】			
			提供雲林縣北港戶政事務所自來水便利貼心服務【北港、台西所】			
			提供中華郵政通訊住址遷移通報服務	5		
			提供其他運用開放參與及創新性之跨機關服務	5		
	(二)服務可近性（50）	1.在地化服務（20）	設置「外語服務櫃台」或「客語服務櫃台」	10		
			因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地化服務，內容及執行成果具體明確	10		
		2.專人全程服務（10）	專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡方式，運用開放參與及創新性，提供專人全程服務，內容及執行成果具體明確	10		
		3.主動服務	辦理行動辦公室服務	10		

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
		（20）	依據轄內特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾需求，提供到府、到點服務，內容及執行成果具體明確	10		
	(三)服務成長及優化（55）	1.突破成長（45）	辦理無自來水地區延管工程，提升供水普及率	20		
			辦理老舊管線汰換，減少破漏問題，改善供水品質	20		
			其他積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進遞送過程，內容及執行成果具體明確	5		
		2.優質服務（10）	於核心範疇內，運用自身優勢採多元化策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之優質服務措施，內容及執行成果具體明確	10		
三、服務量能（245）	(一)內部作業簡化（30）	提升同仁行政效率（30）	同仁聚焦核心業務，提出SOP簡化作業，並依據檢討結果提出員工提案，每案以5分計（最高25分）	25		
			所提員工提案經總處審查結果入選佳作以上，每案加2.5分（最高5分）	5		
	(二)服務機制精進（215）	深化服務量能（215）	就業務相關如業務、工務、水質、操作、服務、修漏等面向研提研究報告（基本分50分，以最高得分案計分）	100		
			每增提研究報告1篇並經區處評分達70分以上（第2篇起計），每篇加2.5分（最高5分）	5		
			所提研究報告送總處評定入選佳作以上，每篇	5		

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
			加2.5分（最高5分）			
			就提升服務效能四大面向，研提開放創新服務措施（未通過初審案件，基本分50分，得分以最高得分案件計之，未提報者不計分）	100		
			每增提創新措施1篇並經區處評分達70分以上（第2篇起計），每篇加2.5分（最高5分）	5		
四、服務評價（245）	(一)服務滿意情形（245）	1.辦理服務滿意度調查（100）	依據本處112年度國營會顧客滿意度調查「經總處核定之不滿意及建議事項改善措施」各項措施內容逐項說明改善成果，成果應具體明確	100		
		2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價（145）	辦理中大型用戶訪查	50		
			營業廳設置民眾意見信箱及意見表；民眾投擲不滿意意見及建議事項處理情形	10		
			辦理本處臨櫃滿意度調查，有效問卷完成比例及辦理配合情形	40		
			設置協談室，協調案件處理情形	10		
			客服案件抽測滿意度（含總、區處及各所自行抽測），不滿意案件每件扣1分，最多扣20分	20		
			主動辦理或參加「座談會」、「說明會」及「村里民大會」（機關會議、民眾糾紛協調案及與承商辦理之施工前協調會不列入），每場次1分，最高5分	5		
			主動拜訪轄內地方首長、民意代表及機關首	5		

面向	執行策略		具體推動作法	配分	得分	優點及建議事項
			長，每場次1分，最高5分			
			因地制宜運用各種管道瞭解民眾對服務評價，內容及執行成果具體明確	5		
五、配合度（20）	各類為民服務報表（主管走動式管理、所務會議、勤前教育、行動簡訊、電話樹狀圖、單一窗口支援及引導人力、服務季報、服務實績）及各項調查作業提報，每逾期1件扣1分，最多扣20分			20		
總得分				1,000		
其他建議事項						

附件二、113年度各所提升服務效能實績表

第五區管理處各所113年度提升服務效能實績表

提報單位：

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
基礎服務/服務一致及正確/申辦業務標準作業流程訂定情形	
營業廳均懸掛「新裝作業、預審用水內線設備及各項異動申請流程圖」及「水費及各項費用收費標準」公告服務措施及收費標準	□是，檢附佐證相片 □否
服務人員均依循公司法規及申辦服務措施，提供「免填書表服務」	□是 □否
主動利用所（股）務會議時間，進行作業流程檢討，藉以提出可行之簡化或標準方案	□是，辦理場次：____次 □否
服務人員主動提供洽公用戶（臨櫃、電話及郵寄）「網路e櫃台」、「行動支付」、「e帳單」、「台水APP」及「水電麻吉貼心聯合服務」等多元化便民服務資訊	□是 □否
服務人員依據民眾申請需求，主動提供用戶完整業務申辦資訊及「應備文件清單」	□是 □否
其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務一致及正確/服務及時性	
民眾申辦案件（臨櫃、網路、電話、郵寄），均指派專人負責管控，掌握案件處理時效	□是 □否
排定「單一窗口支援及引導名冊」，並落實支援及引導，遇人員異動時即時更新報處，落實支援及引導	□是 □否
設立特殊服務窗口，因應特殊服對象或特殊需求者，機動調整為優先服務窗口	□是，具體說明：_____ □否
因應尖峰人潮或突發狀況，及時支援、機動調整服務流程，縮短民眾等候時間	□是，具體說明：_____ □否
因應停水狀況設置臨時供水站，並即登錄於停水公告系統	□是，檢附系統公告及設置佐證相片 □否
請提供客製化行動簡訊服務（每月提報項目除外之客製化簡訊服務）	□是，項目：_____、

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
	服務件數____件 □否
成立訊息聯絡群組，對象為地方首長、民意代表等，遇有重要服務訊息及停水事件時，由專人及時發佈推播	□是，檢附推播佐證相片 □否
提供水量突增即時通知貼單服務	□是，服務件數____件，檢附佐證相片 □否
其他運用開放參與及創新性提升服務及性之作法	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務一致及正確/服務人員專業度	
利用所（股）務會議時間辦理人員專業知識訓練，提升服務人員專業度	□是，訓練項目：_____、場次____場，檢附佐證相片 □否
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	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務友善/服務設施合宜程度	
視服務對象需求（如銀髮族、外籍人士、新住民等）提供合宜的服務設施	□是，說明：_____，檢附推播佐證相片 □否
其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務友善/服務行為的友善性	
辦理服務禮儀訓練或講習	□是，訓練場次____場，檢附佐證相片 □否
電話測試受測不佳單位，即依規進行內部檢討及教育訓練並提出改善措施及成果	□是，訓練場次____場，檢附佐證相片及訓練內容 □否
利用公司英文推播教學、線上自主學習等方式，進行服務人員外語能力	□是，訓練場次____場，檢附佐證相片 □否
其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法	□是，內容及成效：_____

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
	□否
服務遞送/服務便捷/建置單一窗口服務	
服務櫃台均設置為全功能單一窗口櫃台服務（含臨櫃、電話或網站），落實「一處收件、全程服務」之整合服務	□是 □否
主管採走動式管理服務，機動調整服務窗口，適時解決突發狀況	□是 □否
提供提升服務窗口便捷性客製化服務	□是，說明：_____ □否
其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務便捷/減除申辦案件需檢附之書表謄本	
利用內政部地政司「地籍圖網路便民系統」提供民眾「臨時用水位置圖套疊服務」	□是，件數：____件 □否
利用經濟部商業司「商工登記公示資料查詢服務」查詢及列印營業用戶商業記資料	□是，件數：____件 □否
利用內政部戶政司「里街路門牌查詢服務」查詢及列印用戶門牌整編異動時間	□是，件數：____件 □否
其他善用資訊科技協助查詢業務資料，減少民眾申辦案件應檢附書表謄本等紙本資料	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務便捷/辦理線上申辦及跨機關服務	
推廣並辦理水電瓦斯吉貼心聯合服務	□是 □否
提供嘉義市政府電子化跨機關通報服務	□是，件數：____件 □否
提供嘉義縣政府戶政便民N合一跨機關通報服務	□是，件數：____件 □否
提供雲林縣政府戶政N合一跨機關通報服務	□是，件數：____件 □否
提供雲林縣北港戶政事務所自來水便利貼心服務（北港營運所、台西營運所）	□是，件數：____件 □否
提供中華郵政通訊住址遷移通報服務	□是，件數：____件

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
	□否
提供其他運用開放參與及創新性之跨機關服務	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務可近性/在地化服務	
設置「外語服務櫃台」 提供：□英文□日文□客語□其他語系：_____	□是 □否
因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地化服務	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務可近性/專人全程服務	
針對專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡方式，運用開放參與及創新性，提供專人全程服務	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務可近性/主動服務	
提供傳統行動辦公室服務 （以有提供受理案件統計表場次為主）	□是，場次：____場，檢附受理案件統計表及佐證相片 □否
依據轄內特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾需求，提供到府、到點服務	□是，內容及成效：_____，檢附佐證相片 □否
服務遞送/服務成長及優化/突破成長	
辦理無自來水地區延管工程	□是，工程件數____件及執行情形說明：_____ □否
辦理老舊管線汰換	□是，工程件數____件及執行情形說明：_____ □否
其他積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進遞送過程	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務成長及優化/優質服務	
於核心範疇內，運用自身優勢採多元化策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之優質服務措施	□是，內容及成效：_____ □否
服務量能/內部作業簡化/提升仁行政效率	

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
同仁聚焦核心業務，運用多元管道蒐集成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省止必要的審核及行政程序（含人、物力及時間），提出 SOP 簡化作業，並依據檢討結果提出員工提案	□是，員工提案送件數____件 □否
服務評價/服務滿意度調查/辦理服務滿意度調查	
依據本處 112 年度國營會顧客滿意度調查結果並經總處核定之「不滿意及建議事項改善措施」內容逐項說明改善成果	□是，逐項說明：_____ □否
服務評價/服務滿意度調查/運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	
於營業廳設置民眾意見信箱 投擲____件、完成____件，列管____件	□是，有民眾意見者檢附各案意見表 PDF 檔及處理結果 □否
設置協談室 協調____件、完成____件，列管____件	□是，檢附協談相片 □否
因地制宜運用各種管道瞭解民眾對服務評價	□是，說明：_____ □否

※請詳閱填表說明：

一、請詳閱本處 113 年度提升服務效能執行計畫，並依計畫內容辦理，實際辦理情形應具體明確說明執行內容及成效（可量化者應再加提量化數據），並提供佐證相片果，表格不敷使用請另以文件寫書。

二、佐證照片請上傳至指定資料夾中並修改檔名為資料名稱或內容，相片內容應清晰可辨並符合主題。

三、本表核章完成後掃描上傳至指定資料夾中，並告知業務課承辦人員，上傳期限如下：

（一）上半年度實績：113 年 7 月 5 日。

（二）全年度實績：113 年 12 月 25 日；已提執單位於年度結束遇數據有變動者，應即於次年 1 月 3 日前完成提報修正。

（三）逾期等同未提報，提升服務效能成績不予計分。

四、所填內容完整度及執行情形等均列入評分考核依據，請詳實填寫。

製表：　　股長：　　主任：

附件三、113年度各廠提升服務效能實績表

第五區管理處各廠113年度提升服務效能實績表

提報單位：

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
基礎服務/服務一致及正確/申辦業務標準作業流程訂定情形	
主動利用所（股）務會議時間，進行作業流程檢討，藉以提出可行之簡化或標準方案	□是，辦理場次：____次 □否
其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務一致及正確/服務及時性	
民眾申辦案件（客服案件），指派專人負責管控，掌握案件處理時效	□是 □否
因應停水狀況設置臨時供水站，並即登錄於停水公告系統	□是，檢附系統公告及設置佐證相片 □否
其他運用開放參與及創新性提升服務及性之作法	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務一致及正確/服務人員專業度	
利用所（股）務會議時間辦理人員專業知識訓練，提升服務人員專業度	□是，訓練項目：_____、場次____場，檢附佐證相片 □否
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	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務友善/服務設施合宜程度	
視服務對象需求（如銀髮族、外籍人士、新住民等）提供合宜的服務設施	□是，說明：_____，檢附推播佐證相片 □否
其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法	□是，內容及成效：_____ □否
基礎服務/服務友善/服務行為的友善性	
辦理服務禮儀訓練或講習	□是，訓練場次____場，檢附佐證相片

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
	□否
電話測試受測不佳單位，即依規進行內部檢討及教育訓練並提出改善措施及成果	□是，訓練場次____場，檢附佐證相片及訓練內容 □否
其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務便捷/辦理線上申辦及跨機關服務	
提供其他運用開放參與及創新性之跨機關服務	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務可近性/在地化服務	
因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地化服務	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務可近性/專人全程服務	
針對專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡方式，運用開放參與及創新性，提供專人全程服務	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務成長及優化/突破成長	
辦理老舊管線汰換	□是，工程件數____件及執行情形說明：_____ □否
其他積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進遞送過程	□是，內容及成效：_____ □否
服務遞送/服務成長及優化/優質服務	
提供淨水場參觀服務	□是，參觀場次____次、參觀人數____人，請檢附佐證照片 □否
於核心範疇內，運用自身優勢採多元化策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之優質服務措施	□是，內容及成效：_____ □否
服務量能/內部作業簡化/提升仁行政效率	
同仁聚焦核心業務，運用多元管道蒐集成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省止必要的審核及行政程序（含	□是，員工提案送件數____件 □否

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
人、物力及時間），提出 SOP 簡化作業，並依據檢討結果提出員工提案	
服務量能/服務機制精進/深化服務量能	
就提升服務效能四大面向，研提開放創新服務措施	□是，提案送件數____件 □否
服務評價/服務滿意度調查/辦理服務滿意度調查	
依據本處 112 年度國營會顧客滿意度調查結果並經總處核定之「不滿意及建議事項改善措施」內容逐項說明改善成果	□是，逐項說明：_____ □否
服務評價/服務滿意度調查/運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	
因地制宜運用各種管道瞭解民眾對服務評價	□是，說明：_____ □否

※請詳閱填表說明：

一、請詳閱本處 113 年度提升服務效能執行計畫，並依計畫內容辦理，實際辦理情形應具體明確說明執行內容及成效（可量化者應再加提量化數據），並提供佐證相片果，表格不敷使用請另以文件寫書。

二、佐證照片請上傳至指定資料夾中並修改檔名為資料名稱或內容，相片內容應清晰可辨並符合主題。

三、本表請於 113 年 12 月 25 日前核章完成後掃描上傳至指定資料夾中，並告知業務課承辦人員，已提執單位於年度結束遇數據有變動者，應即於次年 1 月 3 日前完成提報修正。

製表：　　股長：　　廠長：

附件四、113年度各課室提升服務效能實績表

第五區管理處各廠113年度提升服務效能實績表

提報單位：

一、分類項目

業管單位	推動作法	實際推動情形及成效
業務課	用戶申請案件處理時效	
	網路e櫃台服務情形	
	客服自行登錄案件數及滿意度抽測情形	
	臨時供水站規劃數量及儲水桶型式及數量	
	中大型用戶訪視成效	
	抽測服務人員回應問題之正確度、處理流程及法規熟悉度情形	
	電話測試（含總處及區處測試）成果及與去年度測試成果差異	
	辦理服務禮儀訓練（講習）成果	
	行動支付（含網路繳費）服務及推廣情形及與去年度比較及提供成長或衰退原因	
	e化帳單推廣作法、跨年度件數成長比較及提供成長或衰退原因	
	水電麻吉貼心聯合服務推廣作法及服務成效	
	研究報告提報情形，含總提案數、審核通過數送總處件數及總處審核結果（含明細）	
	創新服務提案提報情形，含總提案數、審核通過數，轉員工提案、試辦等件數（含明細）	
工務課	辦理無自來水地區延管工程執行成果	
操作課	停復水訊息即傳遞，並即登錄於停水公告系統，提供本年度停復水訊息刊登件數，請分別提供計畫性及非計畫性停水訊息刊登件數	
	訂定刊登停水訊息控管查核機制，並提供執行成效	

業管單位	推動作法	實際推動情形及成效
	藥槽監控智能管理系統執行成效	
	開放淨水場參觀推廣情形、預約場次及實際參觀人數及場次（不含湖山自來水園區）	
漏水防治課	辦理老舊管線汰換執行成果	
	辦理分區計量委外管網建置及漏水檢查，並透過WADA分析相關資料執行成果	
水質課	提升水質滿意度執行成果	
工安課	湖山自來水教育園區參觀推廣情形、預約場次及實際參觀人數及場次	
人事室	辦理人員專業訓練或講習，提升人員專業度之作法及成效（請檢附佐證照片）	
	推動業師制度執行成效	
	辦理退休人員傳承專業技能訓練講座，以提升人員專業知識及技能執行成效	
	配合雙語政策辦理服務人員外語增能訓練執行成效	
	針對前一年度調查結果或其他意見蒐集機制中相關意見，擇一重點業務進行專案改善執行成果	
	員工提案執行情形，含總提案數、審核通過數、送總處件數及總處審核結果（請提供提案明細）	
總務室	民眾陳情案件、新聞及輿情、民意代表囑辦事項等執行情形，含受理數據、列管件數、處理時效、滿意度調查回收情形及滿意度成長率等及回覆不滿意案件改善措施	

二、共同項目

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
基礎服務/服務一致及正確/申辦業務標準作業流程訂定情形	
主動利用課（室）務會議時間，進行作業流程檢討，藉以提出可行之簡化或標準方案	□是，辦理場次：____次 □否
其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法	□是，說明：_____ □否
基礎服務/服務一致及正確/服務及時性	
其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法	□是，說明：_____ □否
基礎服務/服務一致及正確/服務人員專業度	
業管單位於本處雲端網站提供作業或服務手冊、題庫及規定等資，方便服務人員下載學習	□是 □否
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	□是，說明：_____ □否
基礎服務/服務友善/服務設施合宜程度	
其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法	□是，說明：_____ □否
基礎服務/服務友善/服務行為的友善性	
鼓勵同仁利用公司英文推播教學及線上自主學習等方式，進行外語能力提升	□是，說明：_____ □否
其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法	□是，說明：_____ □否
基礎服務/服務友善/服務資訊透明度	
盤點業務資料，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，供民眾依需求下載及利用，並定期檢識及更新資料	□是，說明：_____ □否
服務遞送/服務便捷性/辦理線上申辦及跨機關服務	
其他運用開放參與及創新性之跨機關服務	□是，說明：_____ □否
服務遞送/服務可近性/在地化服務	
因應所轄地區或業務特性，整合服務客群需求，提供在地	□是，說明：_____

面向/執行策略/推動作法	實際推動情形及成果
化服務	□否
服務遞送/服務可近性/專人全程服務	
針對專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡方式，運用開放參與及創新性，提供專人全程服務	□是，說明：_____ □否
服務遞送/服務成長及優化/突破成長	
其他積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進遞送過程作法及成果	□是，說明：_____ □否
服務遞送/服務成長及優化/優質服務	
於核心範疇內，運用自身優勢採多元化策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之優質服務措施	□是，說明：_____ □否
服務量能/內部作業簡化/提升同仁行政效率	
聚焦核心業務，利用多元管道蒐集單位同仁意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行政程序，提升同仁行政效率，提出 SOP 簡化作業	□是，說明：_____ □否
服務量能/服務機制精進/深化服務量能	
建立內部常態性服務精進運作機制（如○推動小組），於首長領導及成員合作下投入服務創新及精進作業	□是，說明：_____ □否
視業務需求至其他標竿機關或單位進行觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加入內化運用	□是，說明：_____ □否
就提升服務效能四大面向，研提開放創新服務措施	□是，提案送件數____件 □否
服務評價/服務滿意度調查/辦理服務滿意度調查	
依據 112 年度國營會顧客滿意度調查結果本處經總處核定之不滿意事項改善措施辦理改善（業管單位就所管轄項目提出改善成果）	□是，說明：_____ □否
服務評價/服務滿意度調查/運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	
因地制宜運用各種管道瞭解民眾對服務評價	□是，說明：_____ □否

※請詳閱填表說明：

一、請詳閱本處113年度提升服務效能執行計畫，並依計畫內容辦理，實際辦理情形應具體明確說明執行內容及成效（可量化者應再加提量化數據），並提供佐證相片果，表格不敷使用請另以文件寫書。

二、佐證照片請上傳至指定資料夾中並修改檔名為資料名稱或內容，相片內容應清晰可辨並符合主題。

三、本表請於113年12月25日前核章完成後掃描上傳至指定資料夾中，並告知業務課承辦人員，已提執單位於年度結束遇數據有變動者，應即於次年1月3日前完成提報修正。

（三）逾期等同未提報，提升服務效能成績不予計分。

製表：　　課長（主任）：