



台灣自來水公司
第七區管理處
108 年度提升服務效能執行計畫

台灣自來水公司第七區管理處
108 年 2 月

台灣自來水公司第七區管理處

108 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、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函訂定第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 四、本公司 108 年 2 月 18 日台水企字第 1080005052 號函頒「本公司 108 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

為掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，於既有重視效率、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，持續推動全方位服務，以提升本公司為民服務效能，促使民眾於開放政府、透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本處及所屬各單位。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
一、基礎服務 (200 分)	(一)服務一致及正確 (100 分)	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形 (30 分)	(1)將各項申請應備文件及時限標示於營業廳，維持服務措施處理的一致性。	每日	各所
			(2)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化，並提供持續檢討情形。	每日	各所 業務課
			(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。	每日	各所 業務課
			(4)其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。	每日	各所 業務課
		2. 服務及時性 (30 分)	(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。	每日	各所
			(2)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。	每日	各所
		3. 服務人員專業度 (40 分)	(3)停、復水訊息即時傳遞並登錄停水公告系統，因應停水設置臨時供水站，應公告於網頁，提供即時訊息服務。	每日	各所 業務課 資訊小組
			(4)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。	每日	各所 業務課
			(1)適時更新本處「為民服務工作手冊」(含業務 Q&A)。	108 年 2 月更新	業務課
			(2)併同每月電話測試辦理提高服務人員專業度測試 1 次。	每月	業務課 各所

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			(3)併同單一窗口查核現場每年測試同仁至少 1 次。 (4)每週以 notes 發送全體同仁每周一知，增加同仁熟悉度。	108 年 1-12 月 每週	業務課 業務課
	(二)服務友善 (100 分)	1. 服務設施合宜程度 (25 分)	(1)定期檢查、維護與充實各類硬體設施，例如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室、免費無線上網等，確保設施品質。 (2)確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、愛心鈴、緊急呼叫鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護。 (3)營業廳標示牌雙語建置情形。 (4)進行營業廳環境美(綠)化，確保舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。 (5)服務項目、服務人員、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。 (6)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (7)提供各種申辦書表及填寫範例。 (8)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。 (9)其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法。	每日 每日 每日 每日 每日 每日 每日	各所 業務課 總務室 各所 業務課 總務室 各所 各所 各所 各所 業務課 業務課 各所
		2. 網站使	(1)區處網站應以使用者為導	每日	資訊小組

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
		用 便 利 性 (25 分)	向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2)網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及全文檢索、熱門關鍵字、分類檢索及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。 (3)區處網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務，並至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (4)訂定網站資料定期更新規定(含標準作業程序)，定期更新網頁資訊，避免明顯錯誤、過期資訊或資訊連結位址不正確及超連結無效等情形，確保網站內容的正確性及有效連結。 (5)積極維護網站資訊，引用他人資料應標明出處並提供連結。 (6)區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	每日 每日 108 年 1-12 月 每日 108 年 1-12 月	資訊小組 資訊小組 資訊小組 業務課 資訊小組 各單位 資訊小組
		3. 服務行為的友善性 (25 分)	1. 加強洽公服務禮儀，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理： (1)排定「櫃台引導人員」、「主管走動式管理」輪值名冊。	每日 每日	各所 各所

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			(2)由輪值人員或志工主動導引、協助用戶完成所需之服務。 (3)落實主管走動式管理及服務，由輪值主管協助引導民眾、機動調整櫃台人力。 (4)各所主管藉由所務會議進行服務禮儀教育訓練及電話禮貌宣導。 2. 電話禮貌： (1)每月辦理電話禮貌訓練 1 次。 (2)每月各所進行電話禮貌測試至少 1 次，區處每月辦理 1 次。 3. 辦理提升服務效能講習會 2 場次。 4. 回應品質正確率除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，避免用戶來回補件情形。 5. 視業務及服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。 6. 其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。	每日 每日 每月 每月 108 年 8~10 月 每日 每日 每日	各所 各所 各所 各所 業務課 各所 業務課 業務課 業務課 各所
		4. 服務資訊透明度	(1)以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開機關職責及相關服務措施資訊，	每日	各所 資訊小組

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
		(25 分)	如服務措施、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、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等。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 PDF 文書格式，供民眾查閱或運用。 (2)網站設置「主動公開資訊」專區，應公開資訊項目以「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開之政府資訊為主，包含基本資料、法令、核心政策、執行計畫及預決算情形等項目。 (3)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。 (4)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，並應注意查詢回應處理時效。	每日 每日 每日	資訊小組 業務課 各單位 資訊小組 各所 各單位

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
二、服務遞送 (300 分)	(一)服務便捷 (100 分)	1. 建置單一窗口整合服務 (30 分)	(1)設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，落實「一處收件、全程服務」之整合服務。 (2)執行簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3)提供走動式管理服務或客製化服務情形。 (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。	每日	各所
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 (30 分)	(1)運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料，得以簡化書表謄本之數量或比例呈現績效。	每日	業務課 各單位
			(2)線上申請取代臨櫃或公文申請，縮短申辦時間與便利性，如參觀淨水場、網路 e 櫃台等，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。	每日	各廠所 業務課
			(3)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。	每日	各所 業務課 資訊小組
		3. 開辦線上申辦服務 (40 分)	(1)提供各類線上申辦、網路繳費、 行動支付 及預約等服務情形。	每日	各所 業務課
			(2)推廣電子帳單服務，提供推廣方式、申辦件數及申辦率等成果。	每日	各所 業務課

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			(3)推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。 (4)辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務，並提供服務情形。 (5)辦理各縣市政府戶政機關通報服務，提供服務內容及受理成果。 (6)其他運用開放參與及創新性之跨平台服務。	每日 每日 每日 每日	各所 業務課 各所 業務課 各所 業務課 各所 業務課
	(二)服務可近性 (100分)	1. 在地化服務 (35分)	(1)因地制宜，設置「客語服務窗口」或「外語服務櫃台」，提供專屬服務。 (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。	每日 每日	各所 業務課 各所 業務課
		2. 專人全程服務 (35分)	專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關(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。	每日	業務課 各單位
		3. 主動服務 (30分)	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。	每日	業務課 各單位
	(三)服務成長及優化 (100分)	1. 突破成長 (50分)	(1)考量機關(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，以達成特定服務目標。 (2)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。	每日 每日	業務課 各單位 業務課 各單位
		2. 優質服務	(1)於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元策略	108年 1-12月	業務課 各單位

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
		(50 分)	，提出符合機關(單位)任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 (2)提供優質服務措施之成本效益分析，例如受益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。	108 年 1-12 月	業務課 各單位
三、服務量能 (200 分)	(一)內部作業簡化 (100 分)	提升同仁行政效率 (100 分)	運用多元管道蒐集機關(單位)成員意見聚焦核心業務，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，精進作業。	108 年 1-12 月	業務課 各單位
	(二)服務機制精進 (100 分)	深化服務量能 (100 分)	(1)建立機關(單位)內部常態性服務精進運作機制，例如提升服務效能推動小組、知識分享、研究發展或員工創新提案等，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。	108 年 1-12 月	業務課 各單位
			(2)辦理提升服務效能講習，並鼓勵至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。 (3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。	108 年 1-12 月	業務課 各單位
四、服務評價 (200 分)	(一)服務滿意情形 (100 分)	1. 辦理服務滿意度調查 (50 分)	(1)依據國營會辦理之顧客滿意度調查結果，上半年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。 (2)針對內部同仁進行滿意度	每日 108 年 1-12 月	業務課 各單位 人事室

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			調查及改善(多面向或單面向皆可),以增進組織發展及提升內部服務品質。		
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分)	(1)辦理中大型用戶訪查,提供訪查戶數及成果。 (2)營業廳設置民眾意見信箱。 (3)櫃台即時滿意度調查。 (4)其他運用開放參與及創新性了解用戶對服務評價之作法。	每半年 每日 108年1-12月 108年1-12月	業務課各所 各所 各所 業務課各所
	(二)意見回應處理情形(100分)	積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情(100分)	(1)建置民眾意見陳情(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序,並定期檢討修正。 (2)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理情形,包含處理時限、陳情案件處理滿意度回收調查等。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。 (3)民眾陳情案件處理結果應定期檢討分析、製成報表,包含受理數據、滿意度成長率及調查表回收率等,提供首長決策參考並公布週知。	每月 每月 每月	總務室 總務室 總務室各單位
五、開放創新(100分)	(一)開放參與		除應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	108年1-12月	業務課各單位

面向	執行策略	具體推動作法	辦理期程	承辦單位
		), 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。		
	(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。	108 年 1-12 月	業務課 各單位
六、專案 規劃	(一)法規調適及流程簡化	(1)適時檢討及修改現有法規。 (2)簡化內、外部作業流程, 擴大本機關(單位)或第一線機關(單位)服務措施的運作彈性, 提升服務效率。	每日	業務課 各單位
	(二)跨機關(單位)整合	(1)以政府一體的概念, 整併跨機關(單位)、跨中央及地方政府間服務流程, 提供全程整合服務, 並集結跨機關(單位)資源共同推動。 (2)辦理水電麻吉貼心聯合服務。 (3)辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務。		
	(三)資料開放及政府資訊 資源共用共享	依據行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則, 主動盤點本公司業務資料, 並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, 提供各界依其需求下載及利		

面向	執行策略	具體推動作法	辦理期程	承辦單位
		用，並定期檢視及更新資料。藉由資訊資源共用共享，減省各機關作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。		
	(四)引進社會資源	(1)透過公私協力或結合民間資源，擴大政府服務量能及延伸服務據點；或善用民間創意及行動力，解決服務及公共問題。 (2)主動發布公司正面新聞，積極強化與媒體記者間互動關係，透過新聞媒體資源，例如電視、報章雜誌、網路等方式，增加新聞露出機率，即時傳遞訊息，加強民眾對機關施政及服務的瞭解，擴大宣導成效。 (3)結合社會人力資源及延攬本公司退休同仁，鼓勵投入志願服務工作。		
	(五)善用資通訊科技	(1)建置線上服務系統，以網路方式提供民眾網路申辦各項服務，包含線上申辦、線上繳費、預約服務等。 (2)系統主動發送通知訊息至民眾電子信箱，全面提升政府網路資訊之附加價值。 (3)運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。		
	(六)分眾服務及其他策略或方法	因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。		

伍、實施步驟

- 一、依據本公司 108 年 2 月 18 日台水企字第 1080005052 號函頒「本公司 108 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本處執行計畫，陳報總處備查後登載於區處網站並確實執行。
- 二、本處成立「提升服務效能推動小組」，負責推動及管考，並請推動小組成員依規定格式於 12 月提報所屬單位實績資料，經業務課彙整後陳報區處首長核示，以利檢討執行情形。
- 三、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、考核作業

- 一、各所自行考核：每月至少辦理自檢 1 次，各所每月應函報區處為民服務實績書面資料。
- 二、區處對各所考核：以實地查核為主，書面考核為輔。
不定期至各所實地查核，108 年度考核轄區內服務、營運所至少一次，考核結果函發各單位(登載於區處網站)，請各單位確依建議改善事項辦理後於二星期內將改善情形報區處作為評核之依據。
- 三、依總處規定格式提報當年度為民服務實績書面資料。
於次年 1 月 8 日前提報「108 年度提升服務效能實績報告」4 份及電子檔 1 份。
- 四、本處如有造假提供不實之實績資料時，相關人員及主管逕依「自來水專業人員獎懲標準表」辦法懲處。
- 五、代表本公司參加「政府服務獎」之區處，另依「政府服務獎評獎實

施計畫」所訂評核項目及標準進行考核，並配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、敘獎對象：「提升服務效能推動小組」成員及各所其他有功人員。(年度考核結果為甲等(含)以上之前四名區處有敘獎名額)。

二、敘獎幅度：

(一) 本處考核結果優等：900 分以上，推動提升服務效能業務主管及主要承辦人員記嘉獎 2 次；其他有功人員最高嘉獎 1 次，敘獎人數以區處總人數 3%為限。

(二) 本處考核結果甲等：800 分以上未滿 900 分，推動提升服務效能業務主管及主要承辦人員記嘉獎 1 次；其他有功人員最高嘉獎 1 次，敘獎人數以區處總人數 2%為限。

三、代表本公司參加「政府服務獎」之區處及所，依「政府服務獎評獎實施計畫」及「經濟部提升服務效能實施計畫」規定辦理敘獎。

四、符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、其他

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。