



經濟部
Ministry of Economic Affairs

台灣自來水公司第八區管理處

113 年度提升服務效能執行計畫



台灣自來水公司

TAIWAN WATER CORPORATION

第八區管理處

113 年 2 月

台灣自來水公司第八區管理處 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、 本公司總管理處 113 年 2 月 15 日台水企字第 1130004727 號函頒本公司「113 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，以提升本處為民服務效能，俾利民眾於開放政府、透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：

本處所屬各課、室、廠、所、(以下簡稱各單位)。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
一、 基礎 服務	(一) 服務一致 及正確	1.	(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。	各所	113 年 1-12 月
		申辦業務 標準作 業流程 訂定情 形	(2)持續檢討申辦項目表 單，進行申辦流程簡化 及標準化。	業務課 各所	113 年 1-12 月
			(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	各所	113 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			<p>時限等)，避免用戶來回補件情形。</p> <p>(4)其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。</p>	業務課 各所	113 年 1-12 月
	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。	各所	113 年 1-12 月
(2)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。			各所	113 年 1-12 月	
(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。			各施工單位 業務課 資訊課	113 年 1-12 月	
(4)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。			業務課 各所	113 年 1-12 月	
	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。	各單位	113 年 1-12 月
			(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，	各廠所	113 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			<p>提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等辦理情形。</p> <p>(3)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。</p>	各單位	113 年 1-12 月
	(二) 服務友善	1. 服務設施 合宜程度	<p>(1)定期檢查、維護與充實各類硬體設施，例如監視錄影設備（具錄影及聲音功能）、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。</p>	各所	113 年 1-12 月
<p>(2)確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、服務鈴、緊急呼叫鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護。</p>			各所	113 年 1-12 月	
<p>(3)營業廳標示牌雙語建置情形。</p>			各所	113 年 1-12 月	
<p>(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。</p>			各所	113 年 1-12 月	
<p>(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。</p>			各所	113 年 1-12 月	

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理期程
		<p>(6)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(7)提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各單位</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>
	<p>2. 網站使用 便利性</p>	<p>(1)本處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2)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。</p> <p>(3)定期更新網頁資訊，確保網站資料內容的正確性、時效性及有效連結，網頁引用他人資料應標明出處並提供連結。</p> <p>(4)本處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>各單位</p> <p>資訊課</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理期程
	3. 服務行為的友善性	<p>(1)各所每月辦理服務禮儀教育訓練或講習。</p> <p>(2)重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。</p> <p>(3)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每1個月至少測試1次，並提供禮貌測試結果。</p> <p>(4)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。</p> <p>(5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>各廠所</p> <p>各所</p> <p>各單位</p>	<p>每月 1 次</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>每月 1 次</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>
	4. 服務資訊透明度	<p>(1)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。</p> <p>(2)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</p>	<p>各課室</p> <p>各課室</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			<p>令、行政指導文書、施政計畫、業務統計及預算書等項目。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>資訊課</p> <p>資訊課 總務室 各所</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>
<p>二、 服務 遞送</p>	<p>(一) 服務便捷</p>	<p>1. 建置單一 窗口整合 服務</p>	<p>(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。</p> <p>(2)持續檢討既有服務措施。</p> <p>(3)提供走動式管理服務或客製化服務情形及成果。</p> <p>(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。</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各單位</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理期程
	2. 減除申辦 案件需檢 附之書表 謄本	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>各所</p> <p>各廠所 工安課</p> <p>各單位</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>
	3. 辦理線上 申辦及跨 機關服務	<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>各所</p> <p>各單位 業務課</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			(3)推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。	各所	113 年 1-12 月
			(4)辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務及成果。	各所	113 年 1-12 月
			(5)辦理宜蘭縣政府戶政機關通報服務及成果。	各所	113 年 1-12 月
			(6)其他運用開放參與及創新性之跨機關服務。	各單位	113 年 1-12 月
	(二) 服務可近性	1. 在地化服務	(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。	各所	113 年 1-12 月
			(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。	各所	113 年 1-12 月
		2. 專人全程服務	專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關(單位)間隔閼等方式，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。	各所	113 年 1-12 月
		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。	各所	113 年 1-12 月
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	(1)本處所屬任務、服務對象屬性、資源可運用程度，運用創新策略，積	各單位	113 年 1-12 月	

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			<p>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。</p> <p>(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。</p>	各單位	113 年 1-12 月
		2. 優質服務	<p>(1) 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。</p> <p>(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。</p>	各單位 各單位	113 年 1-12 月 113 年 1-12 月
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	<p>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序，包含人力、物力及時間。</p>	各單位	113 年 1-12 月
	(二)	深化服務量能	<p>(1)建立本處內部常態性服務精進運作機制，例如</p>	業務課 各單位	113 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
	服務機制 精進		<p>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。</p> <p>(2)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。</p> <p>(3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>
四、 服務 評價	(一) 服務滿意 情形	1. 辦理服務 滿意度調 查	<p>(1)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。</p> <p>(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。</p>	<p>業務課 各單位</p> <p>人事室</p>	<p>113 年 4-7 月</p> <p>113 年 1-11 月</p>
		2. 運用其他 機制瞭解 民眾對服 務的評價	<p>(1)辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。</p> <p>(2)營業廳設置民眾意見信箱。</p> <p>(3)因地制宜運用各種管道了解民眾對服務評價之作法與成果。</p>	<p>業務課</p> <p>各所</p> <p>各單位</p>	<p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p> <p>113 年 1-12 月</p>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
	(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。	各所 總務室 業務課	113 年 1-12 月
			(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 各單位	113 年 1-12 月
			(3) 民眾陳情案件處理結 果應定期檢討分析、製 成報表，提供首長決策 參考並公布週知。	總務室	113 年 1-12 月
五、 開放 創新	(一) 開放參與	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)，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	各 單 位	113 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理期程
			應機制，提高民眾參與度。		
	(二) 創新性	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。	各單位	113年1-12月

伍、實施步驟

- 一、本執行計畫依據本公司總管理處 113 年 2 月 15 日台水企字第 1130004727 號函頒本公司「113 年度提升服務效能執行計畫」。訂定，陳報總處核備後登載於本處網站並請各單位確實執行。
- 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，俾以擴大為民服務效能。
- 三、本處成立「提升服務效能推動小組」，成員包括處長、副處長、各單位主管，負責推動及管考為民服務執行情形，小組召集人認為必要時，得召集各組員定期或不定期開會檢討執行情形並定期改善。
- 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。

陸、考核及獎勵作業

- 一、考核方式：
 - (一)定期考核，受考對象為本處各、課、室、本處各給水廠、各服務所：

1. 由各單位每年 2 次(於 7 月 4 日、12 月 31 日前)，依本計畫檢討填列「為民服務計畫執行情形報表」。
2. 執行進度每半年結束由業務課查核執行進度，發現缺失提主管會報檢討。

(二)不定期考核，受考對象為本處各服務所：

1. 以實地考核為主，書面查核為輔，由本處業務課依據總處業管查核「單一窗口查核表」，不定期赴各服務所查核，年度上、下半年各 1 次。
2. 依查核結果填報「單一窗口查核表」，簽陳核定後以電子郵件 e-mail 通知受查單位，並請受查各服務所 1 週內陳報改善情形。查核報告相關改進事項持續列管至改善完畢；並不定期抽查改善情形。

(三)總處書面考核陳報：

由本處業務課(負責彙總各單位資料)、總務室(負責提供公關、對外活動、輿情研考、網頁正確性等)、資訊課(負責提供有關本處網頁建構及分類檢索等)，依總處規定格式及考核重點，於次年 1 月 8 日前(實績資料截止日 12 月 31 日)，提報當年度提升服務效能實績報告。

二、獎懲：

(一)本處各承辦單位：總處發佈年度考核結果後，就應建議改進事項由各權責單位錄案辦理，彙整改善結果函報總處，並簽陳人事室依權責辦理敘獎。

(二)獎勵標準：

1. 敘獎對象：秉獎由下起原則，以該年度提升服務效能執行計畫各項推動作法為範圍，並以作法創新、流程簡化或有特殊貢獻、重大突破等具體事蹟者為限；屬經常性、例行性業務不予獎勵。
2. 敘獎額度：敘獎人數以本處考核當年底實際員工人數 1% 為限(採四捨五入)，敘獎幅度：嘉獎 1 次。

三、代表本公司參加「政府服務獎」之區處，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、同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

柒、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。