



# 台灣自來水公司

## 108 年度提升服務效能執行計畫

(經濟部國營事業委員會 108 年 2 月 15 日經國一字第 10800019500 號函備查)



108 年 1 月



# 台灣自來水公司 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。

## 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

本公司及所屬各區管理處（以下簡稱各區處），其中各區處以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為考核重點。

## 肆、執行策略及具體推動作法

| 面向                | 執行策略                      |                                     | 具體推動作法                                                                                                                                                              |
|-------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、基礎服務<br>(200 分) | (一)服務一致<br>及正確<br>(100 分) | 1. 申辦業務標準<br>作業流程訂定<br>情形<br>(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。<br>(2)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。<br>(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。<br>(4)其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。                    |
|                   |                           | 2. 服務及時性<br>(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。<br>(2)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。<br>(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。<br>(4)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。 |
|                   |                           | 3. 服務人員專業<br>度<br>(40 分)            | (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。<br>(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，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。<br>(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。                       |
|                   | (二)服務友善<br>(100 分)        | 1. 服務設施合宜<br>程度                     | (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                                                                                                                                   |

| 面向 | 執行策略 |                      | 具體推動作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      | (25 分)               | <p>洗室、哺集乳室、免費無線上網等，確保設施品質。</p> <p>(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。</p> <p>(3)營業廳標示牌雙語建置情形。</p> <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> <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> <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> |
|    |      | 2. 網站使用便利性<br>(25 分) | <p>(1)各區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，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。</p> <p>(3)各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。</p> <p>(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</p>                                                                                      |

| 面向 | 執行策略                  |  | 具體推動作法                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       |  | <p>效連結。</p> <p>(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。</p> <p>(6)各區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>                                                                                                                                                                                                                                               |
|    | 3. 服務行為的友善性<br>(25 分) |  | <p>(1)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 2 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，提升服務人員外語能力之作法。</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>                                                                                                                   |
|    | 4. 服務資訊透明度<br>(25 分)  |  | <p>(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，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。</p> <p>(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。</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</p> |

| 面向                | 執行策略               |                             | 具體推動作法                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                    |                             | <p>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，並應注意查詢回應處理時效。</p>                                                                                                                                             |
| 二、服務遞送<br>(300 分) | (一)服務便捷<br>(100 分) | 1. 建置單一窗口整合服務<br>(30 分)     | <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)執行簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3)提供走動式管理服務或客製化服務情形。</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>                                                                |
|                   |                    | 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本<br>(30 分) | <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> |
|                   |                    | 3. 開發線上申辦服務<br>(40 分)       | <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)推廣電子帳單服務，提供推廣方式、申辦件數及申辦率等成果。</p> <p>(3)推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。</p> <p>(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。</p>                                                                      |

| 面向               | 執行策略                 |                    | 具體推動作法                                                                                                                                  |
|------------------|----------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                      |                    | (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。<br>(6)其他運用開放參與及創新性之跨平台服務。                                                                               |
|                  | (二)服務可近性<br>(100分)   | 1. 在地化服務<br>(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。<br>(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。                                                               |
|                  |                      | 2. 專人全程服務<br>(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。                                                                                      |
|                  |                      | 3. 主動服務<br>(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。                                                                                                        |
|                  | (三)服務成長及優化<br>(100分) | 1. 突破成長<br>(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。<br>(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。             |
|                  |                      | 2. 優質服務<br>(50分)   | (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。<br>(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。 |
| 三、服務量能<br>(200分) | (一)內部作業簡化<br>(100分)  | 提升同仁行政效率<br>(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                                                                                       |



| 面向                | 執行策略                   |                               | 具體推動作法                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                        |                               | 序，包含人力、物力及時間，精進作業。                                                                                                                                                                         |
|                   | (二)服務機制精進<br>(100 分)   | 深化服務量能<br>(100 分)             | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3)滾動檢討創意服務成效並提出改善。</p> |
| 四、服務評價<br>(200 分) | (一)服務滿意情形<br>(100 分)   | 1. 辦理服務滿意度調查<br>(50 分)        | <p>(1)國營會辦理滿意度調查結果，上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。</p> <p>(2)針對內部同仁進行滿意度調查及改善(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。</p>                                                                                        |
|                   |                        | 2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價<br>(50 分) | <p>(1)辦理台水與您有約活動，並提供辦理次數及成果。</p> <p>(2)辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。</p> <p>(3)營業廳設置民眾意見信箱。</p> <p>(4)櫃台即時滿意度調查。</p> <p>(5)其他運用開放參與及創新性了解用戶對服務評價之作法。</p>                                            |
|                   | (二)意見回應處理情形<br>(100 分) | 積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情<br>(100 分)  | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3)民眾陳情案件處理結果應定期檢</p>                                     |

| 面向                | 執行策略               |  | 具體推動作法                                                                                                                                                     |
|-------------------|--------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                    |  | 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。                                                                                                              |
| 五、開放創新<br>(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)，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。                                             |
| 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。<br>(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。                                                                                      |
|                   | (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。<br>(2)辦理水電麻吉貼心聯合服務。<br>(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                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                |                 | 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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。<br>(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。                                                                                                                                          |
| ※「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，請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，書面考核將就開放參與及創新服務整體展現情形綜整評分。 |                 |                                                                                                                                                                                               |

## 伍、實施步驟

- 一、本公司年度提升服務效能執行計畫應於當年度1月底前簽報經濟部國營事業委員會完成審定，並公開於網站。
- 二、各區處依據本計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂區處當年度提升服務效能執行計畫，執行內容應包含計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。經提報總處完成審定後，將執行計畫公開於區處網站，並落實執行。
- 三、各區處研訂年度執行計畫時，應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮區處特色。
- 四、各區處應成立「提升服務效能推動小組」，負責相關推行及管考業務。

## 陸、考核作業

- 一、區處自行考核：各區處應對所屬單位考核提升服務效能工作辦理情形，並將考核結果登載於區處網站。
- 二、總處對區處考核：
  - (一)以書面考核為主，實地查核為輔，相關評核結果登載於本公司電子佈告欄。
  - (二)各區處應於次年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（內容及體例詳如附件），由總處考核評定成績，並提出優點及建議事項。
- 三、總處得依業務需求或書面考核結果不定期辦理實地查核作業。
- 四、配合經濟部國營事業委員會於年度結束後辦理實地查證作業，遴選代表區處（含服務/營運所）作為為民服務受查地點。

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：年度考核結果為甲等（含）以上之前四名區處。

二、敘獎幅度：

（一）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）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，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。

## 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。

附件 年度提升服務效能實績報告內容及體例

## 108 年度提升服務效能實績報告



台灣自來水公司第○區管理處

中華民國○年○月

## 壹、服務績效

【就個別考核面向說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益（整體評核面向「開放創新」毋須另闢專節撰寫），各項服務績效請避免於不同評核面向重複撰寫。內容表達宜簡要、清楚、明確，除量化數據（需詳列衡量方式或計算方式，或提出相關統計資料供查詢）外，亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。】

## 貳、附件

【檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。】

※實績報告體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式橫書繕打，並裝訂左側（切勿使用活頁夾）。
2. 字體規格：
  - （1）標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為固定行高24點。
  - （2）數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。
3. 實績報告（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過30頁，文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：實績報告內容（含附件）應整併為單一檔案，以DOC或PDF檔為主。