

台灣自來水公司第九區管理處

109 年度提升服務效能執行實績與考核結果

資料截止時間：109 年 12 月 31 日

壹、 自行考核情形：

- 一、 依據本公司「109 年提升服務效能執行計畫」辦理。109 年度提升服務效能考核以五大面向進行考核，項目包含「一、基礎服務」、「二、服務遞送」、「三、服務量能」、「四、服務評價」、與「五、開放創新」。本處執行計畫經 109 年 3 月 27 日台水企字第 1090008686 號函核定，並函送各所執行在案。
- 二、 本處每季由區處至轄屬各廠所進行「環境考核」及「單一窗口與各項服務作業」考核工作，至 12 月底共辦理 4 次檢查。考核結果通知各所，請受評單位就缺失進行改善並報處備查。
- 三、 每月由電話禮貌推動小組成員，分別對各廠所進行「電話禮貌」及「服務人員回應問題正確率」進行測試，測試結果均加註評語。全年度共辦理 12 次電話測試，受測人次 60 人次，全體平均受測分數為 89.03 分，受測成績每 2 個月函送各廠所，據以追蹤改善。
- 四、 參考各所每半年提報之書面實績報告(109 年 7 月繳交第 1 次實績報告、109 年 1 月繳交第 2 次實績報告)，綜合實施考核。

貳、 考核結果與共同建議事項：

- 一、 加強民眾申辦案件的處理效率、與工作流程正確性，避免各類案件逾期。
- 二、 請持續推廣本公司電子帳單、行動支付、網路 e 櫃台、減除申辦案件所需檢附之書表謄本等減紙減碳與便民服務。
- 三、 各所辦理活動、宣導節約用水與公司業務等實績，可作成紀錄，提供資訊小組上網張貼訊息，以充實本處網頁。並請適時檢視所上相關網頁內容，保持資料正確性。
- 四、 請持續鼓勵員工提案，透過滾動檢討與創新，提供改良或突破性的服務作

為，提升服務品質效能。並紀錄過程，建立提升服務效能檢討機制，除作為佐證實績，亦供內部其他單位學習，分享經驗。

五、 本處對各服務(營運)所提升服務效能執行實績與建議改進事項，如附表。

台灣自來水公司第九區管理處 109 年度

各服務(營運)所提升服務效能執行實績與建議改進事項

一、花蓮服務所

評核面向	優點及建議事項
一、基礎服務	優點「基礎服務」辦理確實，用戶申請案件、1910 客服系統時效管控佳。 建議事項109 年網路 e 櫃台逾期 2 件，請改善。
二、服務遞送	優點落實單一窗口服務。電子帳單等各項業務推廣成長明顯。
三、服務量能	優點109 年積極辦理宣導與業務推廣活動，並將成果發布官網。配合辦理 109 年度物資經濟動員準備演習，提升緊急應變能力。 建議事項可思考「內部作業簡化」，並紀錄成效。
四、服務評價	建議事項辦理中大型用戶訪查時，請積極處理並追蹤民眾意見。
五、開放創新	優點109 年拍攝製作微電影，以「職人的背影」為題，榮獲本公司評選佳作。由具備國台日英溝通能力的同仁擔任導覽員。

二、吉安壽豐服務所

評核面向	優點及建議事項
一、基礎服務	建議事項民眾申請案件共逾期 15 件，請加強時效管理。 未刊登停水訊息共 11 件，請加強管控。
二、服務遞送	優點協助無自來水地區民生供水，順利完成臨時售水與送取水事宜。

	建議事項 109 年電子帳單推廣未達年度成長目標，請積極加強。
三、服務量能	優點 109 年辦理 3 場宣導活動，成果均發布官網。 建議事項 「服務機制精進」部分，可滾動檢討創意服務成效，留下紀錄；鼓勵員工提案。
四、服務評價	優點 辦理中大型用戶訪查；積極處理民眾意見。
五、開放創新	優點 增設營業廳外洗手台，落實防疫措施。

三、鳳林營運所

評核面向	優點及建議事項
一、基礎服務	建議事項 109 年民眾申請案件共逾期 8 件，未刊登停水訊息共 8 件，請加強管控。
二、服務遞送	優點 建立轄內大用戶名冊、與通訊群組，加強聯繫。 109 年積極推廣電子帳單，成效卓著。
三、服務量能	建議事項 「內部作業簡化」與「服務機制精進」之內容與成效，可更詳細說明。
四、服務評價	優點 辦理中大型用戶訪查。主動拜訪轄內鄉長等重要地方人士，了解民眾意見。
五、開放創新	建議事項 或許可嘗試集思廣益，以提出創新內容。

四、玉里營運所

評核面向	優點及建議事項
------	---------

一、基礎服務	優點 109 年未刊登停水訊息共 0 件，管控良好，請賡續保持。 建議事項 109 年民眾申請案件共逾期 15 件，網路 e 櫃台逾期 1 件，請加強管控。
二、服務遞送	建議事項 109 年電子帳單推廣未達年度成長目標，請積極加強。
三、服務量能	優點 109 年共辦理 3 場宣導活動，以及智慧行動辦公室活動，並將成果發布官網。
四、服務評價	優點 拜訪中大型用戶與地方鄉長等重要人士，協調相關事宜。
五、開放創新	優點 主動提供用戶簡易自行檢漏道具(紅墨水)，協助解決用戶疑問。 水費突增陳情案件表單化，用戶以勾選方式就可完成陳情，減少用戶(或代填者)書寫時間。