



台灣自來水公司第九區管理處
107 年度提升服務效能執行計畫



107 年 3 月

台灣自來水公司第九區管理處

107 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、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、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」。
- 四、本公司 107 年 2 月 14 日台水企字第 1070005284 號函頒「107 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

為掌握內外在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

本處各內外單位。

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	辦理時程
一、基礎服務(200分)	(一) 服務一致及正確性(100分)	1. 訂定申辦業務標準作業流程(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。 (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。 (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。 (4)其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。	業務課各所	107年1-12月
		2. 提升服務及時性(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。 (2)因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 A.建立機動調整服務窗口輪值表，排定人員輪值。 B.主管走動管理機動調整服務窗口，解決各項突發狀況及加強現場服務工作。 C.排訂服務窗口支援名冊機動調整服務窗口支援因應申辦人潮，縮短等候時間。 (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。 (4)其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。如透過 Line「各鄉鎮自來水訊息群組」，讓各村里長及地方人士及時了解停水資訊	各所	107年1-12月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理時程
			，提供即時訊息服務。		
		3. 提高服務人員專業度 (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。 (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，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 (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。	業務課各所	107 年 1-12 月
	(二) 服務友善性 (100 分)	1. 提升服務設施合宜性 (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)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。 (4)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。 (5)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (6)提供各種申辦書表及填寫範例。 (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。 (8)提升服務效能小組每季併同辦理環境考核及單一窗口考核。 (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。	各所 各所 各所 各所 各所 業務課各所 推動小組 業務課各所	107 年 1-12 月
		2. 提高網	(1)各區處網站應以使用者為導向設計	資訊小組	107 年

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理時程
		站使用 便利性 (25 分)	，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)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。 (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)各區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。		1-12 月
		3. 提高服務行為 友善性 (25 分)	(1)辦理服務禮儀教育訓練或講習。各所股長或主任每月辦理服務禮儀訓練，加強洽公服務禮儀。 (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。 (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。 (4)視業務及服務對象需求，提升服務人員外語能力。 (5)其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。	各所 各所 推動小組 各所 業務課各所	107 年 1-12 月
		4. 提升服務資訊 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，如服務措施、業務承辦資	資訊小組	107 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理時程
		(25 分)	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。		
二、服務遞送 (300 分)	(一) 服務便捷性 (100 分)	1. 檢討既有服務 (25 分)	瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	各單位	107 年 1-12 月
		2. 建置單一窗口整合服務 (25 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。	業務課各所	107 年 1-12 月
		3. 減除申辦案件	(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	各單位	107 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理時程
		需檢附之書表 謄本 (25 分)	、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。 (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。 (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。		
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務 (25 分)	(1)提供各類線上申辦、網路繳費及預約等服務情形。 (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。 (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臺服務。	各所 各所 各所 各所 業務課 各所 業務課 各所	107 年 1-12 月
	(二) 服務可近性 (100 分)	1. 客製化服務 (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。	業務課 各所	107 年 1-12 月
		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。	各單位	107 年 1-12 月
		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。	各所	107 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理時程
	(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。	業務課各所	107 年 1-12 月
		2. 優質服務 (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。 (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。	各課室各所	107 年 1-12 月
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。	人事室各課室各所	107 年 1-12 月
	(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。 (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。 (4) 確保維持內部服務精進機制，每半年至少一次辦理所務會議，進行同	人事室 總務室 業務課各所	107 年 1-12 月 107 年 7-11 月 107 年 1-12 月 107 年 1-12 月

面向	執行策略		具體推動作法	承辦單位	辦理時程
			仁經驗分享、交流，並做成紀錄。		
四、服務評價(200分)	(一)提高服務滿意度(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，進行檢討改善之辦理情形。 (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。	業務課 各課室 人事室	107年 1-12月
		2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價(50分)	(1)辦理台水與您有約活動，並提供辦理次數及成果。 (2)辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。 (3)營業廳設置民眾意見信箱。 (4)櫃台即時滿意度調查。 (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。 A.各所主動拜訪轄區內村里長。 B.主動發布新聞並接受媒體採訪報導 C.即時更新媒體通訊錄，定期召開記者聯誼會或參訪活動，建立良好互動關係 D.加強與鄰近地區之社區宣導活動 E.本處官網問卷調查	業務課 各所 各所 各單位 總務室 資訊小組	107年 1-12月
	(二)積極回應民眾意見(100分)	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情(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。	總務室 各課室 各所	107年 1-12月
五、開放創新(100)	(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	各單位	107年 1-12月

面向	執行策略	具體推動作法	承辦單位	辦理時程
分)		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)創新服務	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	107 年 1-12 月
※「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、依據總管理處 107 年 2 月 14 日台水企字第 1070005284 號函頒本公司執行計畫，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂本處「107 年度提升服務效能執行計畫」，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。
- 二、本處研訂年度執行計畫時，以具體量化之指標為原則，優先開發更有創意的服務作為，發揮本處特色，俾提升為民服務品質。
- 三、本處成立「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、本處成立「提升服務效能推動小組」，每半年對各所實施考核提升服務效能工作辦理情形，並將評核結果登載於本處官網。
- 二、各所每半年提交「107 年度各所提升服務效能實績報告」，並依本計畫檢討填列「提升服務效能執行情形」。

(一)以總處年終考核結果及成績檢視本處本年度服務成果，並據以檢討改進，作為服務改善之依據。

(二)依總處規定格式提報「107 年度各所提升服務效能實績報告」：

第 1 次: 6 月 6 日前，請提報定版初稿電子檔，7 月 3 日前提報實績報告紙本及電子檔(實績資料截止日為 6 月 30 日)

第 2 次: 12 月 6 日前，請提報定版初稿電子檔，次年 1 月 3 日前提報實績報告紙本及電子檔(實績資料截止日為 12 月 31 日)

柒、獎勵方式

- 一、敘獎對象：

總處年度考核本處成績結果為甲等（含）以上之前四名，且經本處考核

第一名服務所、營運所得敘獎。

二、敘獎幅度：

- (一) 優等：900 分以上，主任、股長及承辦人員記嘉獎 2 次。
- (二) 甲等：800 分以上未滿 900 分，主任、股長及承辦人員記嘉獎 1 次。
- (三) 本處首長、其他有功人員由本處依本公司「員工考核獎懲實施要點」規定辦理敘獎事宜。

三、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 1 年度提升服務效能實績報告內容及體例

○年度提升服務效能上半年/全年度實績報告



台灣自來水公司第○區管理處○○○○所

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、未來努力方向

【說明未來精進服務努力方向及作法】

參、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100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。