

台灣自來水公司第九區管理處

111 年度提升服務效能執行實績與考核結果

資料截止時間：111 年 12 月 31 日

壹、自行考核情形：

- 一、依據本公司「111 年提升服務效能執行計畫」辦理。111 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 111 年 2 月 7 日台水企字第 1110003826 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 90.6 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(111 年 7 月繳交第 1 次實績報告、111 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、簡訊帳單、行動支付，以達年度目標。
- 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，提供資訊課上網張貼訊息，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 111 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	建議事項 民眾申請案件共逾期 1 件，請加強時效管理。
二、服務遞送	優點 落實單一窗口服務。 111 年積極推廣電子帳單，績效良好。
三、服務量能	優點 111 年辦理 3 場宣導活動，成果均發布官網。
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 1. 自製 0918 地震後查漏影片於本處社群媒體(FB)、官網及 YouTube 平台上推廣及營業廳播放 2. 自製停水公告查詢系統 QRcode 張貼臨櫃

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 13 件，1910 客服逾期 3 件，請加強時效管理。
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。 建議事項 111 年電子帳單推廣未達年度成長目標，請積極推廣。
三、服務量能	建議事項 111 年僅辦理 2 場宣導活動，請加強辦理。

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 自製超商多媒體服務機繳水費 sop 流程圖，並置於臨櫃供用戶取用。

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 111 年民眾申請案件共逾期 29 件，請加強管控。
二、服務遞送	優點 111 年積極推廣電子帳單，績效良好。
三、服務量能	建議事項 111 年僅辦理 2 場宣導活動，請加強辦理。
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 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	建議事項 111 年民眾申請案件共逾期 57 件，1910 客服逾期 20 件，請加強管控。
二、服務遞送	優點 0918 地震後，支援簡水部落設置臨時供水站及送水。 0918 地震後，主動發送簡訊通知，貼心提醒用戶簡易查漏。

三、服務量能	<u>優點</u> 111 年共辦理 3 場宣導活動，並將成果發布官網。
四、服務評價	<u>優點</u> 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	<u>建議事項</u> 可嘗試集思廣益，以提出創新內容。