

台灣自來水公司第九區管理處

108 年度提升服務效能執行績效與考核結果

資料截止時間：108 年 12 月 31 日

壹、 自行考核情形：

- 一、 依據本公司「108 年提升服務效能執行計畫」，108 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 108 年 3 月 22 日台水企字第 1080008079 號函核定，並函送各所執行在案。
- 二、 本處每季由「提升服務品質推動小組」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。考核結束後將結果通知各所知照，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 89.27 分，受測成績並每 2 個月函送各廠所知照。
- 四、 參考各所每半年提報之書面實績報告(108 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、 請持續推廣本公司網路 e 櫃台、電子帳單、行動支付、跨機關服務(水電麻吉等)等便民服務。
- 三、 各所辦理活動、拜訪村里長及用戶，或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，透過持續修正進步，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 108 年提升服務效能考核結果，如下表。

台灣自來水公司第九區管理處

108 年度提升服務效能執行績效與考核結果得分表

資料時間：108 年 1 月 1 日~108 年 12 月 31 日

受考單位：花蓮服務所、吉安壽豐服務所、鳳林營運所、玉里營運所									
優等=900 以上；甲等=800-899 分；乙等：700-799 分；丙等：600-699 分；丁等 599 分以下									
實施 考核 機關	編 號	受考核單位	考核項目及成績(總分 1000 分)					總分	等第
			一、 基礎服務 (200 分)	二、 服務遞送 (300 分)	三、 服務量能 (200 分)	四、 服務評價 (200 分)	五、 開放創新 (100 分)		
第九 區管 理處	1	花蓮服務所	187	260	162	176	90	875	甲
	2	吉安壽豐所	171	256	152	187	89	855	甲
	3	鳳林營運所	176	231	142	188	91	828	甲
	4	玉里營運所	182	226	127	189	94	818	甲