

台灣自來水公司第九區管理處

112 年度提升服務效能執行實績與考核結果

資料截止時間：112 年 12 月 31 日

壹、自行考核情形：

- 一、依據本公司「112 年提升服務效能執行計畫」辦理。112 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 112 年 2 月 24 日台水企字第 1120006554 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 90.74 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(112 年 7 月繳交第 1 次實績報告、113 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、網路 e 櫃台。
- 三、請加強推廣減除申辦案件所需檢附之書表謄本，減紙減碳與便民服務。
 1. 「全國工商行政服務入口」搜尋公司登記資料，取代營利事業登記。
 2. 「內政部戶政司全國資訊網」，門牌整編協助查詢。
 3. 持電子戶籍謄本辦理各項異動，取代至戶政事務所申請。

- 四、 各所辦理活動、宣導節約用水與公司業務等實績，已作成紀錄，並提供資訊課上網張貼訊息，以充實本處網頁。並適時檢視所上相關網頁內容，保持資料正確性。
- 五、 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。
- 六、 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 112 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112 年網路 e 櫃台逾期 2 件，請加強控管。
二、服務遞送	優點 落實單一窗口服務。
三、服務量能	優點 112 年辦理 3 場節水宣導活動，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 自製簡訊帳單及本處臉書 QR-code，有利推廣 e 帳單。

二、吉安壽豐服務所

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，1910 客服系統時效管控佳。
二、服務遞送	優點 於停水期間協助民生用水，順利完成設置取水站及送水服務。
三、服務量能	優點 112 年辦理 3 場節水宣導活動，成果均發布官網。
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 自製臉書影片利用台水 app 查詢停水訊息。

三、鳳林營運所

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。
二、服務遞送	優點 112 年積極推廣 e 帳單，績效良好，達成率為 240%。
三、服務量能	建議事項 112 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及延管工程說明會，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 112 網路 e 櫃台逾期 1 件，請加強管控。
二、服務遞送	優點 支援簡水系統儲水桶及台東風災水車送水服務。
三、服務量能	優點 112 年共辦理 3 場宣導活動，並將成果發布官網。
四、服務評價	優點 拜訪中大型用戶及延管工程說明會，主動拜訪地方等重要人士，協調相關事宜。
五、開放創新	優點 自製所需文件檢查清單，減少用戶通勤路程，並提供多元繳費方式。