

經濟部



經濟部台灣自來水公司第三區管理處
106 年度提升服務效能執行計畫

台灣自來水公司第三區管理處
中華民國 106 年 5 月

台灣自來水公司第三區管理處 106 年度提升服務效能執行計畫

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、本公司總管理處 106 年 4 月 26 日台水企字第 1060012366 號函頒「本公司 106 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

隨著資通訊科技應用環境成熟及民間參與公共事務量能提升，民眾對公共服務提供的效率及品質有更高的期待及多元化的服務，在概有重視效率、品質及創新之基礎上，再納入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的精神，推動以民為本的全方位服務，持續精進整合服務資源，使民眾在透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：本區處所屬各課、室、廠所。

肆、執行策略及具體作法

面向	執行策略		具體作法	辦理 期程	承辦單位
一、 基礎 服務	(一)服 務一致 及正確 性	1. 訂定申辦 業務標準作 業流程	(1)依總管理處頒訂之規章，透過營業大廳現場公告、公司網站等管道主動告知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。	10月	各所
			(2)製作申辦案件填寫範例，供申請人參考填寫。	7月	各所
			(3)依總管理處頒訂最新申請文件，提供用戶填寫。	全年度	各所
			(4)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。	全年度	各所及推動小組
	2. 提升服務 及時性		(1)現場及網路e櫃台受理之民眾申辦案件，皆於時限內完成。	3月	各所
			(2)各營運/服務所之叫號機設定時效分析功能，透過數據管控，提升案件處理效率，確保申辦案件於時限內完成。	4月	業務課
			(3)停、復水訊息即時傳遞並登錄系統，因應停水設置臨時供水站，應公告於網頁及行動水管家APP，提供即時訊息服務。	每月	各所
			(4)各營運/服務所規劃常用臨時供水站。	4月	各所
			(5)建立機動調整服務窗口輪值表，每週排定輪值人員。	12月	各所
	3. 提高服務 人員專業度		(1)派員至公司員工訓練所參加專業訓練。	全年度	各單位
(2)辦理各項業務相關法規之專業訓練或講習。			全年度	各單位	
(3)辦理年度提升服務效能講習，召集區處同仁參訓。			8月	業務課	
(4)每月辦理電話服務禮儀測試，抽測服務人員回問題之正確度及相關法規之熟悉程度。			每月	業務課及推動小組	

(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜性	(1)提供核心設施(含法定設施)、一般設施供民眾使用,及其必要之使用說明。	6月	各所
		(2)定期管理、檢查核心及一般設施之功能可否正常使用,確保設施品質。	每月	各所
		(3)服務場所環境美(綠)化,確保舒適、明亮、整潔,提供民眾合宜的洽公服務環境。	每日	各所
		(4)服務項目、服務人員(姓名及代理人)、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。	7月	各所
		(5)提供申辦書表和填寫範例供用戶取用及參考。	6月	各所
		(6)視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務措施。	每月	各所
		(7)其他替代性或創意性的服務設備。	每月	各所
	2. 提高網站使用便利性	(1)規劃建置無障礙網站,及參考研考會提供之網頁版形,配置符合民眾需求之版面,方便瀏覽、查詢資料及用網站服務。	12月	資訊小組
		(2)網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章。	12月	資訊小組
		(3)提供進階檢索功能,如關鍵字、全文、交叉、分類檢索、熱門關鍵字及進階搜尋等搜尋服務。	12月	資訊小組
		(4)提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議。	12月	資訊小組
		(5)提供檢索資訊過多時分頁方式檢索,檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列。	12月	資訊小組
		(6)網頁資訊標示配合電子化政府入口網MyEGov提供分類檢索服務。網站至少提供主題、施政與服務3種類分類檢索方式。	12月	資訊小組
		(7)訂定網站(頁)資料定期更新規定並確實執行。	12月	資訊小組
	(8)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	12月	資訊小組	

			確性及有效連結。 (9) 引用他人資料時，標明出處並提供連結。	12 月	資訊小組
		3. 提高服務行為友善性	(1) 辦理年度提升服務效能講習，召集區處同仁參訓。 (2) 設置專人輪值與服務，且主管應機動調整服務窗口，實施走動式管理。 (3) 各人員於洽公場所應主動招呼民眾，協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理。 (4) 招募志工協助引導用戶申辦各項服務。 (5) 各所主任或股長每月辦理服務禮儀及電話應對訓練至少 1 次。 (6) 辦理提升服務效能不定期考核 2 次。 (7) 因應在地人文需求，設置客語服務窗口。	8 月 每日 每日 12 月 每月 6、12 月 12 月	業務課 各所 各所 各所 各所 業務課 各所
		4. 提升服務資訊透明度	(1) 以簡明、易讀、易懂之型式公開組織職責及服務措施等相關資訊，供民眾查閱及理解。 (2) 對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 (3) 於區處網站設置「主動公開資訊」專區，並依據「政府資訊公開法第 7 條」主動公開區處資訊。包括基本資料、法令、核心政策、執行計畫及預決算情形等項目。 (4) 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，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。 (5) 於區處網頁提供服務案件標準處理流程，及承辦單位、電話等訊息。 (6) 提供現場、電話、網路及其他方式（如 App 或二維條碼等）查詢。 (7) 網路 e 櫃台受理案件後，提供申請人	12 月 12 月 12 月 12 月 12 月 12 月 12 月	資訊小組 資訊小組 資訊小組 資訊小組 資訊小組 業務課 業務課

			收件確認訊息，且處理案件完成，系統主動告知申請人。 (8)建立受理案件超過標準時間，主動告知申請人處理機制，並應建立超過逾期處理告知機制。	12月	各所
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1. 檢討既有服務	針對民眾需求，檢討既有服務措施，在現有公司法規制度下，運用多元策略，提升服務便捷度。	全年度	各單位
		2. 建置單一窗口整合服務	(1) 各營運/服務所設置單一窗口全功能櫃台，落實執行「一處收件、全程服務」。	全年度	各所
			(2) 設置專人輪值與服務，且主管應機動調整服務窗口，實施走動式管理。	全年度	各所
			(3) 針對特別用戶需求，給予客製化服務。	12月	各所
		(4) 簡化申辦案件流程，縮短案件處理時間。	全年度	各所	
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(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、謄本之佐證資料。例如：免檢附營利事業登記證等，以量化數據呈現效能。	全年度	各單位
	(2) 線上申請取代臨櫃或公文申請，縮短申辦時間與便利性，例如：線上申請淨水場參觀、網路e櫃台、新竹市政府民眾申請e好辦等，以量化數據呈現效能。		全年度	各所	
	(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，例如：網路e櫃台使用憑證申辦業務，以量化數據呈現效能。		全年度	各所	
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	以量化數據或具體事實說明下列項目： (1) 網路e櫃台線上申辦件數。 (2) 電子帳單推廣申辦率。 (3) 水電麻吉貼心聯合服務受理情形。 (4) 「內政部戶籍資料異動跨機關通報服務」受理情形。	全年度 全年度 全年度 全年度	各所 各所 各所 各所

		(5)新竹縣及新竹市政府戶政機關通報服務成果。 (6)與其他機關合作受理申辦案件情形。	全年度 全年度	各所 各所
(二)服務可近性	1. 客製化服務	(1)因地制宜，設置客語服務窗口。 (2)因應所轄區域或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化服務。例如：偏遠山區用戶、二期未繳面臨拆表用戶、無自來水地區用戶等。	12月 12月	各所 各所
	2. 專人全程服務	(1)針對用戶不便，用戶申辦案件由專人(服務人員)全程服務，用戶無需至區處內部各課室或廠所各股一一洽詢。 (2)專案性案件，提供專人對應負責窗口，透過機關內部垂直或水平整合之全程服務。	12月 12月	各單位 各單位
	3. 主動服務	(1)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。 (2)主動為用戶檢查漏水，傳授用水相關知識。	12月 12月	各所 各所
(三)服務成長及優化	1. 突破成長	本於機關(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。	全年度	各單位
	2. 優質服務	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有挑戰性，或符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	全年度	各單位
三、服務量能	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率 (1)檢討現行辦理業務流程，提出可行性之簡化流程。例如：減少不必要的審核、減少核章次數、減少公文往返次數等行政程序。 (2)就業務範圍辦理工作簡化，並檢討其具體執行效益，於每半年提出工作簡化執行情形，以精進服務，提升作業效率。	全年度 全年度	各單位 各單位
	(二)服務	深化服務量 (1)建立本處內部服務精進機制，成立推	1-12月	資訊小組

	務機制精進	能	<p>動提升服效能小組，推動知識分享、研究發展或員工創新提案等，於首長領導及成員合作下，精進服務及創新作業。</p> <p>(2)內部服務精進機制維持常態性運作，並紀錄此機制執行成效。</p> <p>(3)辦理年度提升服務效能講習。</p> <p>(4)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，以提升服務效能。</p>	1-12月	資訊小組
四、服務評價	(一)提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	<p>(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。</p> <p>(2)針對內部同仁進行滿意度調查及改善，以增進組織發展及提升內部服務品質。</p>	12月 12月	業務課及各所 人事室
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	<p>(1)辦理台水與您有約活動。</p> <p>(2)辦理中大型用戶訪查。</p> <p>(3)營業廳設置民眾意見信箱。</p> <p>(4)其他了解用戶對服務的評價作法。</p>	7月 10月 8月 12月 12月	竹東所 苗栗所 各所 各所 各所
	(二)積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	<p>(1)修訂「本處新聞輿情聯繫作業注意事項」及「本處民眾陳情案件處理作業程序及注意事項」，函發本處各單位據以執行。</p> <p>(2)受理民眾陳情案件均逐案登記列管、追蹤及限期辦理，每月並將滿意度檢討分析後之資料，簽核首長後公告周知回饋各業管單位，俾隨時修正改進，提供首長作為改革施政及提升服務品質之參考。</p> <p>(3)每半年陳情案件滿意度分析後之資料回饋各業管單位，並陳報總處(企劃處)核備。每月並將「輿情反映處理分析統計表」陳核決策部參考。</p> <p>(4)針對民眾回復不滿意案件，持續追蹤後續情況，在合理範圍內儘量採取適當措施，包括主管親自致電及事後再追蹤現況滿意與否；另針對民眾滿意</p>	1-12月 1-12月 1-12月 1-12月	總務室 總務室 總務室 總務室

			度調查未回執部分，輔以電話追蹤及再次寄送調查表。	
五、開放創新	(一)開放參與		透過問卷、訪談、討論或邀集民眾共同參與服務設計等方法，蒐集用戶對服務之需求，並建立回應機制，提高民眾參與度。	各單位
	(二)創新服務		(1)提出有別於現行服務的想法、方式，或改善舊有的服務流程，新創或改善之服務應對用戶具有實質效益。 (2)除機關內部資源外，亦可參與運用資訊科技、跨機關合作服務、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法。	各單位
※「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，係就個別面向之開放參與及創新服務整體展現情形綜整評分，毋須另闢專節撰寫。				

伍、實施步驟

- 一、依據總管理處之執行計畫，擬定「106 年度提升服務效能執行計畫」，報總管理處備查後公開登載於本處網站並確實執行。
- 二、成立本處「提升服務效能推動小組」，負責推動並管考各項服務效能工作，每季至少 1 次檢討執行情形，並將紀錄陳報總處。
- 三、為落實執行年度計畫，各單位應善用分級檢核或其他管控工具定期查核重要推動作法。
- 四、依總處規定格式提報當年度提升服務效能實績報告資料時間如下：
 1. 第 1 次：7 月 20 日前（實績資料截止日 6 月 30 日）
 2. 第 2 次：次年 1 月 20 日前（實績資料截止日 12 月 31 日）
 3. 12 月 20 日前將當年度執行績效與成果報總處。

陸、考核方式

- 一、區處對各營運/服務所考核，以書面考核為主，實地查核為輔，上半年度、下半年度各辦理 1 次考核，並將考核結果登載於區

處網站。

- 二、為達考核公平，並達逐所改善目的，提供總處實績資料時，除屬於區處項目外，其餘項指定1個績優之營運所或服務所代表受核—106年度由苗栗營運所代表受核。

柒、考核結果

- 一、考核結果除公佈於本處電子佈告欄外並登載於本處網站，另各營運/服務所收到區處函文後，應就改進事項之改進情形函報區處。

二、獎懲：

1. 敘獎對象：本年度經總處年度考核成績甲等(含)以上前六名，且各營運/服務所經區處考核成績甲等(含)以上之前三名。
2. 經總處考核結果
 - (1) 優等：900分以上，區處經理、副理記嘉獎2次。
 - (2) 甲等：800~899分，區處經理、(業管)副理嘉獎1次。
 - (3) 乙等：700~799分，區處經理、(業管)副理不予獎懲。
 - (4) 丙等：600~699分，區處經理、(業管)副理申誡1次。
 - (5) 丁等：600分(不含)以下者，區處經理、(業管)副理申誡2次。
 - (6) 各區處其他人員之獎勵：依所獲等第與名次，敘獎人數以佔區處總人數之比例為限(如下表)。乙等(含)以下不予獎勵。

名次 等第	第1名	第2名	第3名	第4名	第5名	第6名
優等	10%	9%	8%	7%	7%	7%
甲等	8%	7%	6%	5%	5%	5%

三、 區處考核成績列丙等(含)以下之單位，業務課應簽核後通知該所主任於主管會報專案報告。

捌、 本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。