

經濟部



經濟部台灣自來水公司第三區管理處  
108 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 108 年 3 月

## 台灣自來水公司第三區管理處 108 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、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」。
- 三、國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函訂定第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。
- 四、本公司總管理處 108 年 2 月 18 日台水企字第 1080005052 號函頒「本公司 108 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，在既有重視效率、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、執行策略及具體推動作法

面 向	執行策略		具 體 作 法	辦 理 期 程	承辦單位
一 、 基 礎 服 務 2 0 0 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)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。 (2)製作申辦案件填寫範例並不定時更新，供申請人參考填寫。 (3)依總管理處頒訂最新申請文件，提供用戶填寫。 (4)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 (5)其他各所創新性作法。	10月  全年度 全年度 全年度 全年度	各所  各所 各所 各所 各所
		2. 服務及時性(30分)	(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。 (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。 (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，提供即時訊息服務。 (4)各營運/服務所規劃常用臨時供水站。 (5)建立機動調整服務窗口輪值表，每週排定輪值人員。 (6)其他各所創新性之作法。	12月  4月 每月 4月 12月 全年度	各所  業務課 各所 各所 各所 各所
		3. 服務人員專業度 (40分)	(1)派員至公司員工訓練所參加專業訓練。 (2)辦理各項業務相關法規之專業訓練或講習。 (3)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。 (4)其他各所創新性之作法。	全年度 全年度 每月 全年度	各單位 各單位 業務課及推動小組 各所
		(二) 服 務 友	1. 服務設施合宜程度	(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

善性 (100分)	(25分)	<p>(2)定期管理、檢查核心及一般設施之功能可否正常使用，確保設施品質及安全性。</p> <p>(3)建置營業廳雙語標示牌。</p> <p>(4)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。</p> <p>(5)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。</p> <p>(6)提供申辦書表和填寫範例供用戶取用及參考。</p> <p>(7)視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務措施。</p> <p>(8)其他替代性或創意性的服務設備。</p> <p>(9)妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p>	<p>每月</p> <p>10月 每日</p> <p>7月</p> <p>6月</p> <p>每月</p> <p>每月 12月</p>	<p>各所</p> <p>各所 各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所 各所</p>
	2. 網站使用 便利性 (25分)	<p>(1)以顧客導向設計區處網站，版面符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>(3)區處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服務，提升網站友善程度。</p> <p>(4)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。</p> <p>(5)訂定網站(頁)資料定期更新規定並確實執行。</p> <p>(6)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。</p> <p>(7)引用他人資料時，標明出處並提供連結。</p>	<p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>

	<p>3. 服務行的為友善性 (25分)</p>	<p>(1)辦理年度提升服務效能講習，召集區處同仁參訓。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4)招募志工協助引導用戶申辦各項服務。</p> <p>(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。</p> <p>(6)辦理提升服務效能不定期考核2次。</p> <p>(7)因應在地人文需求，設置客語服務窗口。</p> <p>(8)視業務及服務對象需求，提升服務人員外語能力。</p> <p>(9)其他各所創新性作法。</p>	<p>8月</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>12月</p> <p>每月</p> <p>6、12月</p> <p>12月</p> <p>全年度</p> <p>全年度</p>	<p>業務課</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>業務課</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p>
	<p>4. 服務資訊透明度 (25分)</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(6)提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等方式，方便民眾查詢案件處理進度。</p>	<p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p> <p>業務課</p>

二、服務便捷 服務遞送 300分	(一) 服務便捷 (100分)	1. 建置單一窗口整合服務(30分)	(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) 簡化申辦案件流程，縮短案件處理時間。	全年度	各所
			(4) 提供走動式服務或客製化服務。	全年度	各所
			(5) 其他各所創新作法。	全年度	各所
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本(30分)	(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
		3. 開辦線上申辦(40分)	(1) 提供各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務情形。	全年度	各所
			(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。	全年度	各所
		(3) 推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。	全年度	各所	
		(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。	全年度	各所	
		(5) 網路e櫃台線上服務推廣情形及申辦件數、績效等成果。	全年度	各所	
		(6) 新竹縣及新竹市政府戶政機關通報服務成果。	全年度	新竹、竹北、竹東、湖口	
		(7) 與其他機關合作受理申辦案件情形。	全年度	各所	
	(二)	1. 在地化服	(1) 因地制宜，設置客語服務窗口或「外	12月	各所

服務可 近性 (100分)	務(35分)	語服務櫃台」，提供專屬服務。 (2)因應所轄區域或業務之特性，提供在地化、客製化服務。例如：①為偏遠地區用戶或二期未繳面臨拆表用戶提供代收水費之服務。②為無自來水地區用戶埋設管線或提報水利署評比爭取經費。③限水期間提供之服務措施。④參加地方性會議。	全年度	各所
	2. 專人全程服務 (35分)	(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。例如：針對中大型用戶提供專人服務窗口。 (3)主動檢討服務流程，突破內部跨單位或外部跨機關隔閡等方式，提供專人全程服務。	全年度  全年度  全年度	各單位  各單位  各單位
	3. 主動服務 (30分)	(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。 (3)為偏遠地區用戶或二期未繳面臨拆表用戶提供代收水費之服務。 (4)拜訪縣、市長或區、鄉、鎮、村里長等，主動詢問需要之服務。	12月  12月  12月  12月	各所  各所  各所  各所
(三) 服務成長及優化 (100分)	1. 突破成長 (50分)	面對本公司的任務、服務對象，如何在現有的資源下或開創新的資源，運用創新策略，排除各項不利因素或克服困難，精進服務作法，以解決個別用戶的特殊問題(個案)，達成服務目標。	全年度	各單位
	2. 優質服務 (50分)	(1)於核心業務範疇內，運用自身優勢，提出符合公司任務且較原有服務措施更便利、更適合用戶、更符合現代潮流之服務；或符合公司特色且優於其他同類型單位/機關之服務措施。 (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、	全年度  全年度	各單位  各單位

			受益程度是否與投入成本相當等。		
三、服務量 200分	(一) 內部作業簡化 (100分)	提升同仁行政效率 (100分)	(1) 檢討現行辦理業務流程，提出可行性之工作流程簡化。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。 (3) 本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。	全年度	各單位
	(二) 深化服務量服務機制精進 (100分)	深化服務量 (100分)	(1) 建立本處內部服務精進機制，成立推動提升服效能小組，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。 (2) 辦理年度提升服務效能講習，召集區處同仁參訓。 (3) 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。 (4) 檢討舊有創新服務成效，並提出改善。	1-12月 9月 10月 全年度	各單位 業務課 業務課及提升服務效能小組 各所
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，上年度不滿意項目及建議事項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，以增進組織發展及提升內部服務品質。	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 (50分)	(1) 辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。 (2) 營業廳設置民眾意見信箱。 (3) 辦理工程說明會、協調會以及參與鄉鎮區市村里等會議。 (4) 拜訪當地首長(縣市鄉鎮區)、民意代表(立委、議員、鄉代、鎮代等)。 (5) 其他了解用戶對服務的評價作法。	1-12月 全年度 全年度 全年度 全年度	各所 各所 各所 各所 各所
	(二) 積極回應處理民眾意見回	積極回應處理民眾意見	(1) 定期檢討修正「本處新聞輿情聯繫作業注意事項」及「本處民眾陳情案件	全年度	總務室



應處理情形 (100分)	見、抱怨、陳情 (100分)	處理作業程序及注意事項」。	全年度	總務室
		(2)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；另針對民眾滿意度調查未回執部分，輔以電話追蹤及再次寄送調查表。		
		(3)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。		
		(4)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。	6、12月	總務室
五、開放創新 100分	(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。	全年度	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。	全年度	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，擬定本處「108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、依總處規定格式於次年 1 月 8 日前(實績資料截止日 12 月 31 日)提報當年度提升服務效能實績報告。

## 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—108 年度由竹東營運所代表受核。

## 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)以上前四名。

2. 經總處考核結果

(1)優等：900 分以上，推動提升服務效能業務主管及主要承辦人員記嘉獎 2 次；其他有功人員最高嘉獎 1 次，敘獎人數以區處總人數 3%為限。

(2)甲等：800~899 分，推動提升服務效能業務主管及主要承辦人員記嘉獎 1 次；其他有功人員最高嘉獎 1 次，敘獎人數以區處總人數 2%為限。

三、代表本公司參加「政府服務獎」之區處，依「政府服務獎評獎實施計畫」及「經濟部提升服務效能實施計畫」規定辦理敘獎。

四、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、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。