

經濟部



經濟部台灣自來水公司

第七區管理處

104 年度提升服務品質執行計畫

台灣自來水公司第七區管理處

104 年 2 月

台灣自來水公司第七區管理處 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒之「政府服務創新精進方案」。
- 二、國發會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函頒修正之「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫暨作業手冊」。
- 三、本公司 104 年 1 月 28 日台水企字第 1040002896 號函頒「本公司 104 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標：

為提升本處為民服務品質，持續深化服務績效，探查民意趨勢，導入創新服務方式，整合服務資源，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：

本處及所屬各單位。

肆、執行策略及具體作法：

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
壹、優質 便民服務 一、優質 便民服務	(一)服務流 程便捷性	1. 單一窗口 服務全功 能程度	各營運(服務)所設置全功能櫃台(單一窗口),落實執行「一處收件、全程服務」單一窗口,整合服務流程的完整度。	每日	各所
		2. 申辦案件 流程簡化 情形	1. 將各項申請應備文件及時限製作看板標示於營業廳,並以本公司所訂標準時間為基礎管控處理時間。 2. 縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及縮短案件處理時間。 3. 善用資訊科技協助業務資料查詢,減少申請人檢附書表證件數量。 4. 各單位跨機關電子認證之使用率(含利用網路e櫃台憑證會員及使用憑證申辦項目的比率,以提高使用跨機關電子開門認證辦理案件比率)。 5. 提出具體可行之簡化流程(含法規及制度修訂)及其他有助於簡化流程之作為。	每日 104年1-12月 104年1-12月 104年1-12月 104年1-12月	各所 各所 各所 業務課 資訊小組 各所 業務課
	(二)服務 流程透明度	1. 案件處理 流程查詢 公開程度	主動提供案件承辦資訊,並提供多元管道,方便民眾查詢案件處理情形。 1.提供案件承辦資訊: (1)提供承辦單位(課、室、組、中心、廠、所或其他)及電話等訊息。 (2)將服務案件標準處理流程公布於網頁及服務場所,並主動告知申請人處理程序及辦理時限等訊息。 2. 提供案件查詢管道: (1)提供案件處理查詢管道(含現場、電話、網路及其他方式	每日 每日 每日	總務室 、資訊小組 各所、業 務課、資 訊小組 各所、各 單位

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			如:App 或二維條碼等) (2)案件查詢提供多元管道，方便民眾使用，亦注意查詢回應處理時效。	每日	各所、業務課、資訊小組
		2. 案件處理流程主動回應程度	主動提供申請人收件確認訊息及逾期主動告知回應機制： (1)網路 e 櫃台或 CSC 系統等受理案件後，主動通知申請人案件受理及辦理情形；且處理案件超過標準作業時間將主動告知申請人。 (2)建立案件超過標準作業時間主動告知陳情人機制。	每日 104 年 12 月	各所、業務課 資訊小組
二、機關形象	(一) 機關形象	1. 服務設施合宜程度	(1) 業務課每年至少抽查 1 次，各所每月至少辦理服務設施檢查 1 次：提供「核心設施(含法定設施)」外，並備有「一般設施」供民眾使用，且具必要的 <u>使用說明書</u> 與管理。 ①核心設施(含法定設施)：櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等)；申辦書表和填寫範例。 ②一般設施：服務台、書寫台、電腦(網路)、飲水機、公用電話、影印機、停車位、諮商室；宣導資料及文具用品。 (2) 每年辦理各所內外環境及綠化美化檢查至少 1 次。 (3) 每年辦理各所服務設施檢查至少 2 次。	104 年 12 月、每月 每日 每日 104 年 12 月 104 年 12 月	各所、(協辦：業務課、總務室) 各所(協辦：業務課、總務室、資訊小組) 總務室 各所 總務室 業務課 各所

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			(4) 增設其他替代性或創意性的服務設備，並列入查核項目。 (5) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，應考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作為。	104年12月 104年12月	業務課各所 業務課各所
		2. 服務行為友善性及專業度	(1) 加強洽公服務禮儀，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導民眾至正確櫃台或場所辦理： ① 排定「櫃台引導人員」、「主管走動式管理」輪值名冊。 ② 由輪值人員或志工主動導引、協助用戶完成所需之服務。 ③ 落實主管走動式管理及服務，由輪值主管協助引導民眾、機動調整櫃台人力。 (2) 電話禮貌： ① 每月辦理電話禮貌訓練 2 次。 ② 每月各所進行電話禮貌測試至少 2 次，區處每月辦理 1 次。 (3) 辦理「服務禮貌月」活動：推動服務禮貌運動，並選拔績優人員公開表揚。 (4) 辦理提升服務品質講習會 2 場次。 (5) 定期辦理洽公服務禮儀民眾滿意度調查。 (6) 定期測試及提供服務人員專業知識(含法令)、對於處理	104年1月 每日 每日 每月1次 每月1次 104年4月 104年6-8月 104年4、10月	各所 各所 各所 各所 各所 業務課、各所 業務課 業務課、各所

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			<p>流程及要件的熟悉程度，及回應問題正確率：</p> <p>①適時更新本處「為民服務工作手冊」(含業務 Q&A)</p> <p>②併同每月電話禮貌測試時辦理 1 次。</p> <p>③併同單一窗口查核現場每年測試至少 1 次。</p> <p>④每週以 notes 發送全體同仁每周一知，增加同仁熟悉度。</p> <p>(7) 回應品質正確率除了服務人員能精準地回答問題外，尚包括主動且正確地提供與問題有關的完整資訊予詢問民眾，避免用戶來回補件情形。</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>每月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>每週</p> <p>每日</p>	<p>業務課、</p> <p>業務課、各所</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p> <p>各所</p>
	3. 服務行銷有效程度	(1)妥善規劃行銷策略並辦理業務宣導活動 (如透過傳播媒體、網路、文宣等多元化宣傳管道進行宣導；辦理座談會、與民有約或宣導展示等活動)。	<p>①利用傳播媒體(廣播電台、電視台…等)宣導重要業務訊息。</p> <p>②於本公司或其他機關之網站刊登、宣導重要業務訊息。</p> <p>③參加當地縣、市政府、鄉鎮市區基層建設、消基會、水管商公會座談會…等，宣導重要業務。</p> <p>④針對重要業務訊息或媒體不實報導，發布新聞稿或召開記者會。</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>總務室、各單位</p> <p>資訊小組、各單位</p> <p>各單位</p> <p>總務室各單位</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			⑤辦理台水與您有約活動4場次。 (2) 結合企業、機關、社區活動進行施政宣導。 (3) 暑假辦理國中小學「認識自來水研習營」。 (4) 即時更新媒體通訊錄，定期召開記者聯誼會或參訪活動，建立良好互動關係，以增加正面新聞露出機會及於負面新聞發生時達到平衡報導。 (5) 主動派員拜訪陳情者或大型用戶，進行施政宣導。	104年3、5、8、11月 104年12月 104年7、8月 104年12月 104年12月	美濃所、高雄所、屏東所、鳳山所 業務課各單位 業務課 總務室、各單位 業務課、各單位
	(二)顧客滿意度	1.機關服務滿意情形	(1) 各項服務工作主動走向用戶，每月至少1次〈如水量異常、訪問大用戶…等〉 (2) 辦理服務滿意度調查，項目包括洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並強化調查的信度及效度(包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等)。 (3) 將滿意度調查結果提出分析及改善建議，並將調查結果回饋於業務推動中，以持續精進服務作為。	每月 104年4、10月 104年5、11月	各所、業務課 各所、業務課 各所、業務課
		民眾意見回應與改善程序	(1) 訂定民眾意見反應(含新聞輿情)之標準作業程序 (2) 依規定時限追蹤處理民眾意見及抱怨，區分為「現場」及「非現場」，按月將民眾陳情案件處理結果檢討分析作成報表並提出改善建議，供	104年1月 每月	總務室 總務室

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			<p>首長決策參考；同時張貼於電子佈告欄提供各單位參考，每半年將人民陳情案件作成分析報告。</p> <p>(3) 針對民眾回復不滿意案件其後續追蹤處理至民眾滿意之各項積極措施，包括主管親自致電以及事後再追蹤現況滿意與否；另針對民眾滿意度調查未回擲部分，輔以電話追蹤及再次寄送調查表機制。</p>	104年12月	總務室、各單位
<p>貳、資訊流通服務</p> <p>一、資訊提供及檢索服務</p>	(一) 資訊公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	<p>主動規劃公開與組織職責及服務措施等相關資訊，並注意網站資訊內容正確性。</p> <p>(1) 1. 公開資訊項目係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主，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，其公開方式以登載於網站(頁)為主，並設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(2) 並主動公開相關服務措施、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等其他與民眾相關之重要資訊。</p> <p>(3) 積極維護網站(頁)資訊，無明顯錯誤及過期資訊。另資訊標題與內容一致，所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確，引用他人資料標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(4) 網路連線有效性抽測檢查，</p>	<p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>資訊小組</p> <p>業務課、資訊小組、各單位</p> <p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			<p>以維持網站資訊服務不中斷。</p> <p>(5) 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序),並據以執行。</p> <p>*提供公開資訊目錄(含項目數統計)、摘要內容及網址供查核。</p>	104年12月	資訊小組
	(二)資訊檢 索完整性與 便捷性	資訊檢索服 務妥適性及 友善程度	<p>網站應提供多元及便利的資訊檢 索服務,並提升網站的友善度:</p> <p>(1) 網站資訊檢索方式包括關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</p> <p>(2) 網站提供檢索功能說明、檢 索功能使用範例,及找不到 資訊時的建議。另提供檢索 資訊過多時分頁方式檢索, 及檢索結果依相似程度、時 間、主題等方式排列,同時 在網站資料加註「主題分 類」、「施政分類」、「服務分 類」等3種分類標示。</p> <p>(3) 網站首頁版面配置符合民眾 需求,方便瀏覽、查詢資料 及使用網站服務。</p> <p>(4) 網站(頁)符合「身心障礙 者權益保障法」第52之2 要求通過第一優先等級以上 之無障礙檢測,並取得認證 標章。</p>	104年12月 104年12月 104年12月 104年12月	資訊小組 資訊小組 資訊小組 資訊小組
二、線上 服務及 電子參 與	(一) 線上 服務量 能擴展 性	線上服務提 供及使用情 形	<p>(1) 提供各類線上服務,如表單 下載、服務申辦、網路繳 費、取件通知、輿情投訴及 預約等服務。</p> <p>(2) 線上服務量能之績效展現方</p>	104年12月 104年12月	業務課 資訊小組 各單位

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			<p>式：提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例，提出線上服務項目數成長情形；提出用戶使用線上服務成長情形；成長情形可用成長率來佐證績效。</p> <p>(3) 定期蒐集民眾需求，選擇使用率高且適合線上服務的項目，加強推廣使用。</p> <p>(4) 檢討現行電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。</p>	<p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>業務課、各單位</p> <p>業務課、資訊小組各所</p>
	(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度及互動回應情形	<p>積極運用網路提供民眾參與溝通的機會，提供民眾意見反映、討論區、網路社群與其他電子參與方式，並加強與民眾的互動及回應，以提高民眾參與度：</p> <p>(1) 電子參與途徑包括提供民眾意見反映或討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇…）等基本服務提供民眾參與機會，並建立回應機制。</p> <p>(2) 視業務需要提供網路 Twitter、Google 好問、Loomio 等），定期與民眾互動並建立回應機制。</p>	<p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>
參、提供創新(意)服務情形	(一) 有價值的創意服務		<p>1. 鼓勵同仁重新審視現有之服務時間、服務地點、服務項目等常態性之服務方法，提供有價值的創意服務。</p> <p>2. 服務流程改造：</p> <p>(1) 不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服</p>	<p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
			<p>務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</p> <p>(2) 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(3) 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</p> <p>3. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>4. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>5. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>6. 其他創新服務策略。</p>	<p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p>
	(二) 創新服務標竿學習效益	提出具有標竿學習效益之創新服務。	<p>1. 鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務並設立標準作業流程。</p> <p>2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>3. 說明創新服務提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	<p>104年1-12月</p> <p>104年1-12月</p> <p>104年1-12月</p>	<p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p> <p>業務課、各單位</p>
	(三) 組織內部創新機	建立創新機制，定期運	1. 組織內部創新機制及運作能否產生源源不絕的創新服務。	104年1-12月	業務課、各單位

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
	評核指標	次評核指標			
	制及運作情形	作。			
			104 年 1-12 月	業務課、各單位	

伍、實施步驟：

- 一、依據總管理處 104 年 1 月 28 日台水企字第 1040002896 號函頒本公司「104 年度提升服務品質執行計畫」，訂定本處執行計畫，陳報總處備查後登載於區處網站並確實執行。
- 二、各所執行計畫之擬訂以具體量化之指標為原則，並依地方之特性，增加前述具體作法之量化指標，俾提升為民服務品質。
- 三、成立「提升服務品質推動小組」，負責推動及管考，每季至少開會 1 次檢討執行情形並將紀錄陳報總處。
- 四、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。

陸、考核方式：

- 一、各所自行考核：每月至少辦理自檢 1 次，各所每月應函報區處為民服務實績書面資料。
- 二、區處對各所考核：以實地查核為主，書面考核為輔。
不定期至各所實地查核，104 年度考核轄區內服務、營運所至少一次，考

核結果函發各單位(登載於區處網站)，請各單位確依建議改善事項辦理後於二星期內將改善情形報區處作為評核之依據。

三、為達考核公平，並達逐所改善目的，本處提供實績資料時，除屬於區處項目外，其餘項目得指定 1 個績優之營運所或服務所代表受核，本 104 年由東港營運所受核，請確實依執行策略及方法逐項加強推動。

四、依總處規定格式各單位及指定代表受核服務所提報當年度為民服務實績書面資料。

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 5 日前(實績資料截止日 12 月 31 日)

3. 提報第 1 次實績資料時，免附佐證資料。

五、本處如有造假提供不實之實績資料時，相關人員及主管逕依「自來水專業人員獎懲標準表」辦法懲處。

柒、考核結果：

一、本處收到總處函文或各服務(營運)所收到區處函頒成績，應於 1 個月內督導所屬，就應改進事項之改進情形函報列管單位。

二、獎懲

(一) 敘獎對象：總處年度考核成績甲等(含)以上前六名區處。

(二) 經總處考核結果：

1、優等：900 分以上，區處經理、副理嘉獎 2 次。

2、甲等：800 分-899 分以下，區處經理、副理嘉獎 1 次。

3、乙等：700 分-799 分以下，區處經理、副理不予獎懲。

4、丙等：600 分-699 者，區處經理、副理申誡 1 次。

5、丁等：600 分(不含)以下者，區處經理、副理申誡 2 次。

(三) 本處對所屬相關人員之獎懲，另依權責自行辦理，惟敘獎人數佔區處總人數比例，優等不得超過 10%，甲等不得超過 8%，乙等(含)以下不予獎勵。

三、行政院研考會、經濟部、總處不定期考核成績列丙等(含)以下之項目，由本處各權責單位加強輔導，並將改善結果函報總處，併列為年度考核之重要參考依據。

四、本處各所獎勵：

(一) 本處考核各所年度為民服務成績平均 880 分以上，排序前三名服務(營運)所，提報人員敘嘉獎乙次：第 1 名提報員額 5 人，第 2 名提報員額 4 人，第 3 名提報員額 3 人；另本年度代表受考核服務(營運)所，提報敘獎員額 8-10 人，敘嘉獎一至二次。(區處年度考核成績若未達甲等(含)以上且未列公司前六名區處不適用此項獎勵)

(二) 年度考核成績 85 分以下，受檢單位不予獎懲。

五、各區處 104 年度執行績效與成果，應於 104 年 1 月 5 日報總處彙整提報經濟部備查。

捌、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。