

附件一



經濟部台灣自來水公司第六區管理處  
104年度提升服務品質執行計畫



台灣自來水公司第六區管理處  
104年1月

台灣自來水公司  
第六區管理處

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、本公司總管理處 104 年 1 月 21 日台水企字第 1040001799 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：本處所屬各課、室、組、中心、管理所、各給水廠及各服務(營運)所。

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
壹、優質便民服務 一、服務流程 (200分)	(一)服務流程便捷性 (120分)	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	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： (1) 各所將各項申請應備文件及標準作業流程所需程序及時間製作看板標示於營業廳 (2) 以本公司所訂標準作業時	每日 每日	各所 各所

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>間為基礎，加以管控，俾縮短等待及處理時間。</p> <p>(3) 善用資訊科技協助業務資料查詢，減少申請人檢附書證謄本數量。</p> <p>(4) 本處積極推廣跨機關電子認證申辦案件(網路e櫃台憑證會員及使用憑證申辦項目)。</p> <p>(5) 積極推廣用戶申辦電子帳單(電子收據)。</p> <p>(6) 每半年辦理檢討簡化各項申辦案件流程1次(包括作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等法規及制度的修訂)。</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>4、9月</p>	<p>各所</p> <p>各所、業務課</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>
	(二)服務流程透明度(80分)	1. 案件處理流程查詢公開程度	<p>1、提供案件承辦資訊：</p> <p>(1) 本處網頁及各所營業廳公告承辦單位(課、室、組、中心、廠、所及股別)、電話及服務據點等訊息。</p> <p>(2) 於本處網頁及各所營業廳將各項申辦案件之標準處理程序及辦理時限公佈，並主動告知申請人處理程序。</p> <p>2、提供案件多元查詢管道，方便民眾使用：</p> <p>(1) 於本處網頁及各所營業廳公布案件處理流程，供民眾參考。</p> <p>(2) 提供現場、電話、傳真、e-mail、網路及其他方式(如APP或二維條碼等)等多元案件查詢管道。</p> <p>(3) 並提供「用戶查詢案件回應時效登記簿」俾管控回</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>各所、總務室、資訊小組</p> <p>各所、業務課、資訊小組</p> <p>各所</p> <p>各所、業務課、資訊小組</p> <p>各所</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			應處理時效。		
		2. 案件處理 流程主動 回應程度	(1) 臨櫃申辦案件於案件受理後主動通知申辦人案件辦理情形供民眾參考。 (2) 非臨櫃申辦之案件(利用網路 e 櫃台、1910、CSC 系統跨所、臨櫃跨所、郵寄、傳真等), 提供申請人收件確認及申辦結果通知, 並作成書面紀錄。 (3) 處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。	每日  每日  每日	各所、資訊 小組  各所  各所
二、機關 形象及 顧客 關係 (200 分)	(一)機關 形象 (100 分)	1. 服務設施 合宜程度	(1) 每日辦理服務設施檢查 1 次： ①核心設施(含法定設施): 櫃台、座椅、盥洗室、哺集乳室、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、免費無線上網、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。 ③服務設施(電腦、影印機、飲水機…)提供必要的使用說明及由專人管理。 (2) 每半年辦理各所服務設施查核至少 1 次。 (3) 每半年辦理服務設施民眾滿意度調查至少 1 次。 (4) 其他替代性或創意性的服務設備。 (5) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時, 應考量「環	每日  每日  每日  6、12 月  5、10 月  每日  每日	各所  各所  各所  業務課  業務課、 各所 各所 各所

面向	執行策略	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>境友善行為」因素，彰顯環保作為。</p> <p>(6) 辦理洽公環境檢查：</p> <p>①各所每日進行環境美(綠)化，且其主管每月環境檢查1次，俾提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。</p> <p>②每日檢查服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示是否正確、易於辨識，並提供雙語標示服務。</p> <p>③每月檢討申辦動線規劃是否妥適，符合民眾使用習慣。</p> <p>④每半年辦理洽公環境民眾滿意度調查至少1次。</p> <p>(7) 推行無菸職場，建構無菸害的洽公環境。</p>	<p>每日、每月</p> <p>每日</p> <p>每月</p> <p>6、12月</p> <p>每日</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>業務課、各所</p> <p>各所</p>
	<p>2. 服務行為友善性及專業度</p>	<p>(1) 加強洽公服務禮儀：</p> <p>①排定「櫃台引導人員」、「主管走動式管理」輪值及「櫃台人力支援」名冊。</p> <p>②招募志工，並安排基礎及特殊訓練，俾利志工參與各項服務工作。</p> <p>③輪值人員或志工主動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，俾使用戶快速完成所需之服務。</p> <p>④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，並作成紀錄。</p> <p>⑤辦理「服務禮貌月」活動：</p>	<p>1月</p> <p>12月</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>3月</p>	<p>各所</p> <p>人事室、各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所、業務</p>

面向	執行策略	具體作法	完成期限	承辦單位
		<p>推動服務禮貌運動，並選拔績優人員公開表揚。</p> <p>⑥ 辦理提升服務品質講習會，分 2 梯次調訓。</p> <p>(2) 電話服務禮儀：</p> <p>① 每週辦理電話禮貌訓練 1 次。</p> <p>② 每月進行上、下班時間電話禮貌測試 1 次。</p> <p>(3) 每半年辦理洽公服務禮儀民眾滿意度調查 1 次。</p> <p>(4) 強化服務人員專業知識：</p> <p>① 適時更新本處「櫃台服務人員手冊」(含業務 Q&amp;A)。</p> <p>② 實施「每週一題」運動，提升同仁業務熟悉度。</p> <p>③ 併每月電話禮貌測試時辦理測試 1 次。</p> <p>④ 每半年不定期現場測試 1 次</p>	<p>6 月</p> <p>每週</p> <p>每月</p> <p>5、10 月</p> <p>12 月</p> <p>每週</p> <p>每月</p> <p>6、12 月</p>	<p>課</p> <p>業務課</p> <p>各所</p> <p>業務課、測試小組</p> <p>各所、業務課</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p> <p>業務課、測試小組</p> <p>業務課</p>
	3. 服務行銷有效程度	<p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導：</p> <p>① 利用傳播媒體(報紙、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、...等，宣導重要業務。</p> <p>④ 辦理台水與您有約活動 2 場次。</p> <p>⑤ 召開「政風座談會」，邀請學者、專家、標的團體共同參與。</p> <p>⑥ 辦理「水管商業務座談會」。</p> <p>⑦ 辦理「水質資訊 e 化」，提</p>	<p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>3、8 月</p> <p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>12 月</p>	<p>總務室、各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>麻豆所、佳里所、業務課</p> <p>政風室</p> <p>業務課</p> <p>檢驗室</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>供各淨水場的平均水質資訊。</p> <p>(2) 結合企業、機關、社區活動進行施政及業務宣導。</p> <p>①至學校、社區等機關辦理業務宣導。</p> <p>②配合各機關、公益團體之活動，進行業務宣導。</p> <p>③認養公共設施，提升公司形象。</p> <p>(3) 加強媒體公關</p> <p>①建立媒體及記者通訊名冊，並適時更新。</p> <p>②召開記者座談(聯誼)會</p> <p>(4) 新聞輿情</p> <p>①針對重要業務及績效主動發佈訊息。</p> <p>②針對負面報導進行檢討改善，如為不實報導主動澄清。</p> <p>④運用有線電視發佈緊急應變訊息。</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>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>操作課、總務室</p>
	(二)顧客滿意情形(100分)	1、機關服務滿意度	<p>(1) 每半年自辦服務滿意度調查1次，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)。</p> <p>(2) 每半年辦理乙次中大型用戶訪查。</p> <p>(3) 每年總處或國營會委外辦理乙次服務滿意度調查。</p> <p>(4) 對於調查結果提出改善措施及追蹤執行績效。</p>	<p>5、10月</p> <p>6、12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p>	<p>各所、業務課</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各相關單位</p>
		2、民眾意見回應與改善程度	<p>(1) 訂定民眾意見反應(含新聞輿情)之標準作業程序：</p> <p>①人民陳情案(含民眾意見信</p>	<p>1月</p>	<p>總務室</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			箱) ②新聞輿情處理 ③民代囑辦案件處理 ④台水與您有約活動之民眾提案 (2) 依規定時限追蹤處理民眾意見反應，並區分為「現場」及「非現場」定期檢討分析處理結果，提出改善建議，供首長決策參考： ①人民陳情案： A、除每月檢討分析1次外；並將其案例張貼於電子佈告欄提供各單位參考。 B、每半年將人民陳情案件做成分析報告。 ②新聞輿情：指派專人管理並每月檢討分析1次 ③民代囑辦案件：指派專人管理並每月檢討分析1次 ④台水與您有約活動之民眾提案：舉辦活動時檢討分析一次 (3) 每年檢討對民眾意見反應之標準作業程序至少1次。 (4) 民眾回復不滿意案件，持續追蹤至滿意之各項積極措施；另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。	1月 1月 1月 每月 6、12月 每月 每月 3、8月 12月 每月	總務室 總務室 業務課 總務室 總務室 總務室 業務課 總務室、 總務室各單位
貳、資訊流通服一、資訊提供	(一)資訊公開適切性與內容有效性 (60	資訊公開程度及內容正確度	機關網站設置為符合資訊資源向上集中精神，區處網站內容屬全公司一致的措施，以連結至管理處網站的內容為主。 1. 依據「政府資訊公開法」第7條應主動公開之政府資訊(公	12月	資訊小組、各單



面向	執行策略	具體作法	完成期限	承辦單位
及檢 索服 務 (100 分)	分)	<p>開基本資料、法令、核心政策、執行計畫及預決算情形…等重要資訊)於機關網站(頁)，並設置「主動公開資訊」專區主動公開相關資訊，應公開且已公開資訊比例達 100%，其計算式為(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數)*100%，且相關公開資料內容應回溯至民國 96 年。</p> <p>2. 服務措施及出版品資訊周知度：於網站公開服務措施、機關活動、常見問答集(FAQ)及文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)、出版品(公開出版品應注意著作權相關規定)等重要資訊，並請提供公開服務措施等資訊目錄(含項目數統計)、摘要內容及網址供查核。</p> <p>3. 網站資訊內容及連結抽測正確程度：</p> <p>(1)網站(頁)提供即時正確之資訊內容，無明顯錯誤及過期資訊情形，應積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。</p> <p>(2)抽測網站資訊連結的正確性，資訊標題應與內容一致，所有資料的網頁超連結皆有效且正確，引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(3)應訂定網站資料定期更新規定(含標準作業程序)並據以執行。</p> <p>(4)請載明網站資訊定期更</p>	<p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>12 月</p>	<p>位</p> <p>資訊小組、各單位</p> <p>資訊小組、各單位</p> <p>資訊小組、各單位</p> <p>資訊小</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>新、資訊內容檢測正確情形及連結測試結果，並提供網址供查核抽測網站（頁）資訊內容正確度。</p> <p>(5)為維持網站資訊服務不中斷，辦理網路連線有效性抽測檢查。</p> <p><u>*提供公開資訊目錄(含項目數統計)、摘要內容及網址供查核。</u></p>	12月	<p>組、各單位</p> <p>資訊小組</p>
	<p>(二)資訊檢索完整性與便捷性(40分)</p>	<p>資訊檢索服務妥適性及友善程度</p>	<p>網站資訊提供檢索服務情形及相關作為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站（頁）資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等。</li> <li>2. 提供檢索功能包括關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式之搜尋服務。</li> <li>3. 網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索服務，並經 MyEgov Metadata 檢測通過比率 100%及訊息訂閱服務 (RSS)，可酌予加分。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 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(含區處別、日期、檔案大小、輸出排序、輸出筆數)等方式排列。</li> <li>6. 網站首頁版面配置應符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資</li> </ol>	<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>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			料及使用網站服務。 7. 請載明網站(頁)提供檢索功能說明等情形及網址供查核。 8. <u>網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求，通過無障礙檢測，並取得認證標章。請載明網站最近通過檢測日期(101年度前或後取得或更新認證，依通過檢測日期予以給分)供查核。</u>	12月 12月	資訊小組 資訊小組
二、線上服務及電子參與(200分)	(一)線上服務量能擴展性(100分)	線上服務提供及使用情形	(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。 (2) 各單位積極擴展網路申辦項目及件數，強化安全申辦認證，並注意使用者隱私權保護措施。 (3) 線上服務量能之績效展現方式：提出民眾使用線上服案件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成長情形；成長情形可用成長率來佐證績效。 (4) 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。 (5) 每年辦理檢討會2次，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。 (6) 本處網頁建置「線上報修漏」申報系統，以強化服	12月 12月 12月 12月 4、9月 每日	業務課、各單位 各所、業務課、資訊小組 業務課 業務課 業務課、各所 各所

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			務用戶。		
	(二)電子參與多樣性(100分)	電子參與多元程度及互動回情形	<p>(1) 建立民眾意見反應及討論區，以互動回應機制提升服務品質。</p> <p>(2) 建立線上提供淨水場參觀預約、問卷調查、有獎徵答、首長信箱等服務。</p> <p>(3) 提供網滿意度問卷、Facebook、YouTube；另視業務需要提供網路投票、Twitter 等電子參與服務。</p> <p>(4) 建立民眾網路電子參與途徑及工具，並強調與民眾的互動回應機制；網路電子參與方式、管理規範及回應情形，並提供網址供查核。</p>	<p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p>	<p>總務室、資訊小組、業務課</p> <p>業務課、總務室、資訊小組</p> <p>各單位、資訊小組</p> <p>各單位、資訊小組</p>
參、創新加值服務-創新服務情形(300分)	(一)有價值的創新服務(200分)		<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>(1) 員工提案</p> <p>(2) 研提研究報告</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>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p>	<p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p> <p>各單位</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			(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。	12月	各單位
			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。	12月	各單位
			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。	12月	各單位
			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。	12月	各單位
			6、其他創新服務策略	12月	各單位
	(二)創新服務標竿學習效益(60分)	提出具有標竿學習效益之創新服務	(1) 鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務，並設立標準流程。	12月	各單位
(2) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。			12月	各單位	
(3) 說明創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果。			12月	各單位	
			12月	各單位	
	(三)組織內部創新機制及運作情形(40分)	建立創新機制，定期運作	1、每半年辦理一次「作業簡化提案」，其評估可行方案，併入人事室員工提案陳報總處。	4、9月	各單位
			2、每季召開提升服務品質推動小組會議，檢討創新服務執行情形。	每季	業務課

## 伍、實施步驟

- 一、召開推動小組會議，擬訂本處「104 年度提升服務品質執行計畫」，並陳報總處核備後，登載於本處網站並確實執行。
- 二、成立本處「提升服務品質推動小組」，負責推動及管考各項服務品質工作。每季至少召開推動小組會議一次，檢討計畫執行進度及缺失，並將檢討記錄陳報總處作為平時考核成績之參考。
- 三、將重要服務推動作法列為分級檢核項目，由各權責單位定期自行檢核執行情形，俾利落實年度執行計畫。

## 陸、考核方式

### 一、實地考核：

每半年依本處「提升服務品質自行考核項目及評分表」辦理各所實地考核乙次，並將考核結果登載於本處網站。

### 二、書面考核：

(一) 本處提升服務品質成果將依總處規定格式提報書面資料：

1. 第 1 次實績表：7 月 20 日前提報(實績資料截止日 6 月 30 日)。
2. 第 2 次實績表：次年 1 月 20 日前提報(實績資料截止日 12 月 31 日)。
3. 104 年度執行績效與成果：12 月 20 日前提報(資料截止日 11 月 30 日)。

(二) 為達考核公平，並達逐所改善目的，各所提供實績資料時，將指定 1 個績優之營運所或服務所代表受核，惟不同年度間各所需輪流受核，各所均已代表受核後，始可再次代表受核。**—104 年度由台南服務所代表受核。**

(三) 除採書面考核外，必要時得實地查證，前項第 1 次實績資料，區處考核後據以登載公司電子佈告欄，第 2 次則據以作為各所年度考核成績評量(第 1 次僅供加減分參考)。

## 柒、考核結果

### 一、缺失管控：

各所收到區處考核結果函文後，應依規定期限改善缺失，並將改進辦理情形陳報區處。

### 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：營運/服務所主管及承辦人員嘉獎 2 次。

(2) 甲等 800 分-899 分：營運/服務所主管及承辦人員嘉獎 1 次。

(3) 乙等 700 分-799 分：不予獎懲。

(4) 丙等 600 分以下：營運/服務所主管及承辦人員申誡 1 次(經區處考核成績之末二名)。

三、行政院研考會、經濟部、總處及區處不定期考核結果之列管改善如下，且本項並列為各單位年度考核之重要參據：

(一) 成績列乙等之單位，業務課應簽核後，通知該單位儘速改善及提報改善結果。

(二) 成績列丙等(含)以下之單位，業務課應簽核後，通知該單位主管於擴大業務會報中提專案報告。

捌、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。