

經濟部



台灣自來水公司第六區管理處
106 年度提升服務效能執行計畫



台灣自來水公司第六區管理處

106 年 5 月

台灣自來水公司第六區管理處 106 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、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

為掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，於既有重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動全方位服務，以提升本公司為民服務效能，促使民眾於開放政府、透明治理下，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、服務(營運)所、給水廠及管理所。

肆、執行策略及具體推動作法

考核各服務(營運)所項目

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
一、基礎服務 (200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)將各項申請應備文件及時報示於營業廳，維持服務措施處理的一致性。 (2)持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 每半年辦理檢討簡化各項申辦案件流程1次，合併員工提案辦理。 (3)主動提供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。 (4)其他提升服務一致性及正確性之作法。	每日 4、9月 每日 每日	各所 人事室、各單位 各所 各所
		2. 提升服務及時性 (30分)	(1)提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 (2)以本公司所訂標準作業時間為基礎，加以管控，俾縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及案件處理時間。 (3)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。 (4)落實主管走動式管理及服務，因應服務對象需求，由輪值主管協助引導民眾、機動調整單一窗口服務流程。 (5)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	每日 每日 每日 每日	各所 各所 各所 各所

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			供即時訊息服務。 (6)其他提升服務及時性之作法。	每日	各所
		3. 提高服務人員專業度 (40分)	(1)辦理服務人員業務處理流程及相關法規之專業訓練或講習。 (2)適時更新本處「櫃台服務人員手冊」、「為民服務白皮書」(含業務Q&A) (3)實施「每週一題」刊登於電子佈告欄，提升同仁業務熟悉度。 (4)定期辦理電話測試，抽測服務人員回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度。 (5)每半年不定期辦理現場測試1次。 (4)其它強化服務人員專業度與熟悉度之作法。	1-12月 1-12月 每週 每月 6、10月 1-12月	業務課、各單位 業務課 業務課 業務課 業務課 各單位
	(二)服務友善性 (100分)	1. 提升服務設施合宜性 (25分)	(1)每日辦理服務設施檢查1次 ➤一般設施：如服務台、書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、停車位、諮商室、宣導資料及文具用品等，定期檢查維護，確保設施品質。 ➤核心設施(含法定設施)：等候區、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)，應確保妥適安全，並定期檢測維護。 (2)各所每日進行環境美(綠	每日 每日	各所 各所

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			<p>化，且其主管每月辦理環境檢查1次，以確保舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。</p> <p>(3)每半年辦理各所服務設施現場查核1次。</p> <p>➤查核服務項目、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>➤妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(4)提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>(5)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>(6)推行無菸職場，建構無菸害的洽公環境。</p> <p>(7)其他提升服務設施合宜性之作法。</p>	<p>每月</p> <p>6、10月</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>各所</p> <p>業務課、各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p>
		<p>2. 提高網站使用便利性 (25分)</p>	<p>(1)區處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2)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搜尋服務，提升網站友善程度。</p> <p>(3)區處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，並至少提供主題、施政與服務</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</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>

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			等 3 種分類檢索方式。 (4)訂定網站資料定期更新規定(含標準作業程序)，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。 (5)積極維護網站資訊，引用他人資料應標明出處並提供連結。 (6)區處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	1-12 月 1-12 月 1-12 月	資訊小組 各單位 資訊小組 各單位 資訊小組
	3. 提高服務行為友善性 (25 分)	(1)辦理提升服務效能教育訓練講習，分二梯次調訓。 (2)重視並加強服務人員的禮貌態度，現場主動協助引導及協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等，俾使用戶快速完成所需辦理之服務。 (3)電話服務禮儀： ▶各所每週辦理 1 次服務禮儀訓練 ▶每月進行聯合電話測試。 ▶每半年進行現場服務禮儀測試。 (4)視業務及服務對象需求，提升服務人員外語能力。 (5)其他提高服務行為友善性之作法。	1-12 月 每日 每週 每月 6、10 月 1-12 月 1-12 月	業務課 各所 各所 業務課 各單位 業務課 各單位 各單位	
	4. 提升服務資訊透明度 (25 分)	(1)以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開機關職責及相關服務措施資訊，	1-12 月	資訊小組 各單位	

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			<p>如服務措施、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等。對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採PDF文書格式，供民眾查閱或運用。</p> <p>(2)應公開資訊項目係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主，包含基本資料、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為主，並設置「主動公開資訊」專區。</p> <p>(3)盤點業務資料，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>(4)提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度，並應注意查詢回應處理時效。</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</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>
二、服務遞送 (300分)	(一)服務便捷性 (100分)	1. 檢討既有服務(25分)	<p>瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>➤員工提案</p> <p>➤研提研究報告</p>	1-12月	各單位
		2. 建置單一窗口整合服務(25分)	(1)設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，落實「一處收	每日	各所

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			<p>件、全程服務」之整合服務。</p> <p>(2)執行簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3)提供走動式管理服務或客製化服務情形：</p> <p>➤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>➤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>每日</p> <p>1月</p> <p>1-12月</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>人事室、各所</p>
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 (25分)		<p>(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。</p> <p>(2)線上申請取代臨櫃或公文申請，縮短申辦時間與便利性，如參觀淨水場、網路e櫃台、電子帳單等</p> <p>(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(含網路e櫃台使用憑證申辦業務)之使用比例。</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p>
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務 (25分)		<p>(1)辦理網路e櫃台線上申辦件數。</p> <p>(2)電子帳單推廣申辦率。</p> <p>(3)水電麻吉貼心聯合服務受理情形。</p> <p>(4)「內政部戶籍資料異動跨機關通報服務」受理情形。</p> <p>(5)台南市政府戶政機關通報服務成果。</p> <p>(6)其他線上申辦取代書面申</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p> <p>各所</p>

面向	執行策略	具體推動作法	辦理期程	承辦單位	
		請或跨平台服務之作法。			
	(二)服務可近性 (100分)	1. 客製化服務 (35分)	(1) 因地制宜，設置「客語服務窗口」或「外語服務櫃台」，提供專屬服務。 (2) 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。	每日 每日	各所 各所
		2. 專人全程服務 (35分)	專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關(單位)間隔閡等方式，提供專人全程服務。例如六區處透過跨機關(單位)垂直或水平整合，由專人負責南科供水業務窗口，提供專人全程服務。	1-12月	各所、各單位
		3. 主動服務 (30分)	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。	1-12月	各所、各單位
	(三)服務成長及優化 (100分)	1. 突破成長 (50分)	(1) 考量機關(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。	1-12月	各單位
			(2) 服務應完成規劃並具體執行，展現規劃期間所作之努力，以質量化實績呈現服務績效。	1-12月	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，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挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。 (2) 提供優質服務措施之成本效益分析，例如受益或使	1-12月 1-12月	各單位 各單位

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
			用該項服務人數多寡、受益程度是否與投入成本相當等。		
三、服務量能 (200分)	(一)內部作業簡化 (100分)	提升同仁行政效率 (100分)	(1)運用多元管道蒐集機關(單位)成員意見聚焦核心業務，據以檢討及改造內部流程。 (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。	1-12月 4、9月	各單位 人事室 各單位
	(二)服務機制精進 (100分)	深化服務量能 (100分)	(1)建立機關(單位)內部服務精進機制，例如推動提升服務效能小組、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，投入服務創新及精進作業。 (2)確保內部服務精進機制維持常態性運作，並說明該機制執行成效。 (3)辦理提升服務效能講習，並鼓勵至其他標竿機關(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。	1-12月 1-12月 1-12月	各單位 各單位 各單位
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，進行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(多面向或單面向皆可)，以增進組織發展及提升內部服務品質。	1-12月 1-12月	各所、業務課 人事室
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評	(1)辦理台水與您有約活動。 (2)辦理中大型用戶訪查。	3、8月 每月	各所、業務課 各所、業

面向	執行策略		具體推動作法	辦理期程	承辦單位
		價 (50分)	(3)營業廳設置民眾意見信箱。 (4)櫃台即時滿意度調查。 (5)其他了解用戶對服務的評價作法。	1-12月 每日 每日	務課 各所 各所 各所
	(二)積極回應民眾意見 (100分)	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情 (100分)	(1)建置民眾意見陳情(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，並定期演練及檢討修正。 ➢民眾陳情案(含民眾意見信箱) ➢新聞輿情處理 ➢民代囑辦案件處理 ➢台水與您有約活動提案 (2)提供民眾意見陳情之後續追蹤處理，包含處理時限、陳情案件處理滿意度回收調查等。針對民眾回復不滿意案件應實行追蹤措施，並提供具體改善建議。 (3)民眾陳情案件處理結果應定期檢討分析、製成報表，包含受理數據、滿意度成長率及調查表回收率等，提供首長決策參考並公布週知。 ➢ 民眾陳情案 ：每月及半年檢討1次並提檢討分析報告，另將其案例公告於本處官網及張貼於電子佈告欄供民眾及同仁參考。 ➢ 新聞輿情 ：指派專人管理並每月檢討分析1次 ➢ 民代囑辦案件 ：指派專人管理並每月檢討分析1次	1月 1月 1月 1月 1-12月 每月、每半年 每月 每月	總務室 總務室 總務室 業務課 總務室、各單位 總務室 總務室 總務室
五、開放	(一)開放參與		除應公開服務資訊或促進民	1-12月	各單位

面向	執行策略	具體推動作法	辦理期程	承辦單位
創新 (100分)		眾運用資料外，並適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。例如透過實體或網路管道(如公共政策網路參與平臺、留言板、論壇、網路社群)，運用問卷、訪談、討論、體驗、投票等多元方法，蒐集民眾對服務需求，或邀集民眾共同參與服務設計，並建立回應機制，提高民眾參與度。		
	(二)創新服務	提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送面向，參酌運用資通訊科技、跨機關(單位)服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。	1-12月	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， <u>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。</u>				

伍、實施步驟

- 一、依據本執行計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂「106年度提升服務效能執行計畫」，執行內容應包含計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。經提報總處完成審定後，將計畫公開登載於本處網站，並落實執行。
- 二、本處成立「提升服務效能推動小組」，負責相關推行及管考業務，每季應檢討執行情形至少1次，並將檢討紀錄提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、考核作業

一、區處自行考核：

- (一) 依「提升服務效能執行計畫」總處考核項目，由本處每半年對各所辦理實地考核乙次，並將考核結果登載於區處網站。
- (二) 考核後各所應於1個月內就區處考核結果及建議事項，回報改進辦理情形。
- (二) 於106年12月20日前將當年度執行績效與成果陳報總處，由總處彙整提報經濟部備查。(資料截止日：11月30日)

二、總處對區處考核：以書面考核為主，實地查核為輔，相關評核結果登載於本公司網站及電子佈告欄。

- (一) 區處應提出「106年度提升服務效能實績報告」5份及電子檔1份(內容及體例詳如附件1)：
 1. 第1次：7月20日前(實績資料截止日為6月30日)
 2. 第2次：次年1月20日前(實績資料截止日為12月31日)
- (二) 為達考核公平並達逐所改善目的，區處實績報告應指定1處服務(營運)所代表受核，且不同年度需輪流受核。本(106)年度由新營營運所代表受核。
- (三) 區處第2次實績報告即為年度考核成績評量，第1次實績報告僅供加減分參考。
- (四) 區處應於1個月內督導所屬就總處考核結果函報改進情形。
- (五) 總處除採書面考核外，得依年度考核結果擇六個區處進行實地查證及輔導作業，現場查閱實績報告之相關佐證資料。每區處擇定2廠所，其中1處為當年度代表受核之服務(營運)所，另1處則隨機抽選。
- (六) 區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」辦理懲處。

柒、獎勵方式

一、敘獎對象：本年度經總處年度考核成績為甲等（含）以上之前六名區處業管有功人員，及各營運(服務)所經區處考核成績甲等(含)以上之前三名有功人員，合併敘獎總人數，依總處評定所獲等第與名次所列，佔區處總人數之比例為限(如下表)。

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%
甲等	8%	7%	6%	5%	5%	5%

二、區處若代表公司參加「政府服務獎」評定獎勵者，則依獲獎層級（經濟部薦送、行政院入圍或得獎）酌加敘獎人數之比例（如下表），得併前項選定敘獎幅度較高者辦理敘獎。

獲獎層級	敘獎人數 酌加比例	區處處長、 副處長	主辦課長、 主要承辦人	其他人員敘獎 幅度比例限制
經濟部 薦 送	2%	各嘉獎 1 次 ※註	各嘉獎 2 次 ※註	得敘獎總人數 均記嘉獎 1 次
行政院 入 圍	5%	各嘉獎 2 次 ※註	各小功 1 次 ※註	記嘉獎 2 次以敘獎 總人數 25%為限
行政院 得 獎	7%	各小功 1 次 ※註	各大功 1 次 ※註	記嘉獎 2 次以敘獎 總人數 30%為限

※註：敘獎幅度依據經濟部函規定辦理，如有變動依示修正。

三、國家發展委員會、經濟部、總處及區處不定期考核結果，列為各單位年度考核之重要參據：

(一)成績列乙等之單位，經業務課簽核後，通知該單位儘速改善並提報改善結果。

(二)成績列丙等（含）以下之單位，經業務課簽核後，通知該單位主管於擴大業務會報中提改善報告。

捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

106 年度提升服務效能第○次實績報告



台灣自來水公司第○區管理處

中華民國○年○月

壹、服務績效

【就個別考核面向說明年度內執行成果與服務績效，並強調精進改善之具體效益（整體評核面向「開放創新」無需另闢專節撰寫），各項服務績效請避免於不同評核面向重複撰寫。內容表達宜簡要、清楚、明確，除量化數據（需詳列衡量方式或計算方式，或提出相關統計資料供查詢）外，亦可以質化資料（如服務產生的無形影響與改變）論述及呈現績效成果。】

貳、未來努力方向

【說明未來精進服務努力方向及作法】

參、附件

【檢附佐證資料，如相關照片、民意調查或統計資料等，並以精簡方式呈現。】

※實績報告體例如下：

1. 以A4紙張，雙面、直式橫書繕打，並裝訂左側（切勿使用活頁夾）。
2. 字體規格：
 - （1）標題為16號字標楷體；內文為14號字標楷體；行距為固定行高24點。
 - （2）數字標號：依序為壹、一、（一）、1、（1），其餘標號自訂。
3. 實績報告（含附件，不含封面、封底及目次頁）不得超過100頁，文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：實績報告內容（含附件）應整併為單一檔案，以DOC或PDF檔為主。