



經濟部台灣自來水公司第六區管理處
101 年度提升服務品質執行計畫



中華民國 101 年 3 月

台灣自來水公司第六區管理處 101 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、 行政院研究發展考核委員會 100 年 8 月 16 日會研字第 1002161217 號函頒修正之「政府服務品質獎實施計畫暨作業手冊」。
- 三、 經濟部 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函頒修正之「經濟部 101 年度提升服務品質實施計畫」暨經濟部國營事業委員會 101 年 2 月 15 日經國一字第 1010022060 號函。
- 四、 本公司總管理處 101 年 3 月 13 日台水企字第 1010007310 號函頒奉經濟部核備之「本公司 101 年度提升服務品質執行計畫」

貳、計畫目標

為提升本公司為民服務品質，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、各給水廠、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
一、優質 便民 服務	(一) 推動 便捷、透 明之服 務流 程，提供	1. 單一窗口 服務全功 能程度	每日	各所
	2. 申辦案件 流程簡化	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」單一窗口全功能服務。 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：		

高效率之服務	程度	<p>(1) 各所將標準作業流程所需程序及時間製作看板標示於營業廳</p> <p>(2) 以本公司所訂標準作業時間為基礎，加以管控，俾縮短等待及處理時間。</p> <p>(3) 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）。</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>4、9月</p>	<p>各所</p> <p>各所</p> <p>業務課、各所</p>
	3. 申辦案件書表減量程度	<p>(1) 善用資訊科技協助業務資料查詢，減少申請人檢附書證騰本數量。</p> <p>(2) 以本處上(100)年度跨機關電子認證（網路e櫃台憑證會員及使用憑證申辦項目）申辦件數484件加10%（532件），作為本年度目標進行推廣，以提高使用跨機關電子閘門認證辦理案件之成長率。</p>	<p>每日</p> <p>12月</p>	<p>各所</p> <p>各所、業務課</p>
	(二) 服務流程透明度	<p>1. 案件處理流程查詢公開程度</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>(3) 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>(4) 提供現場、電話、傳真、e-mail、網路及其他方式（如PDA等）等多元案件查詢管道，並管控回應處理時效。</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>
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>(1) 非臨櫃申辦之案件（利用網路e櫃台、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，</p>	<p>每日</p>	<p>各所</p>

			並作成書面紀錄。 (2) 處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。	每日	各所
二、機關 形象	(一) 服務 場所便 捷性	1. 洽公環境 適切程度	(1) 每月辦理洽公環境檢查至少 1 次： 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。 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。 ③每月檢討申辦動線規劃是否妥適，符合民眾使用習慣。 (2) 每季辦理各廠所內外環境及綠化美化檢查至少 1 次。 (3) 每半年辦理洽公環境民眾滿意度調查至少 1 次。	每日、 每月 每日 每月 3、6、9、 12 月 6、12 月	各所 各所 各所 總務室、環境 檢查小組 業務課、 各所
		2. 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。 ③服務設施(電腦、影印機、飲水機...)提供必要的使用說明書。 (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。	每日 每日 每日 6、12 月 6、12 月	各所 各所 各所 業務課 業務課、 各所
	(二) 服務	1. 服務親和	(1) 加強洽公服務禮儀：		

行為友善性與專業性	程度	<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：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) 電話禮貌：</p> <p>①每週辦理電話禮貌訓練1次。</p> <p>②每月進行電話禮貌測試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>	1月	各所
			12月	人事室、各所
			每日	各所
			每日	各所
			3月	各所、業務課
			6月	業務課
			每週	各所
			每月	業務課、測試小組
			6、12月	各所、業務課
	2. 服務可勝任程度	<p>(1) 適時更新本處「櫃台服務人員手冊」(含業務Q&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>	12月	業務課
			每週	業務課
			每月	業務課、測試小組
			6、12月	業務課
(三) 服務行銷有效性	施政宣導有效程度	<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>	12月	總務室、各單位

	性		<p>②新聞輿情處理</p> <p>③用戶服務中心（CSC）案件</p> <p>④客戶服務系統（1910）案件</p> <p>⑤線上報修漏案件</p> <p>(2) 依規定時限追蹤處理民眾意見反應，並定期檢討分析處理結果，提出改善建議，供首長決策參考：</p> <p>①人民陳情案：每月檢討分析 1 次</p> <p>②新聞輿情：每月檢討分析 1 次</p> <p>③用戶服務中心（CSC）案件：每月檢討分析 1 次</p> <p>④客戶服務系統（1910）案件：每月檢討分析一次</p> <p>⑤線上報修漏案件：視案件多寡，每半年或 1 年檢討分析 1 次。</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>	<p>1 月</p> <p>1 月</p> <p>1 月</p> <p>1 月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>6 月或 12 月</p> <p>每月</p>	<p>總務室</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p> <p>業務課</p> <p>總務室、業務課</p>
貳、資訊提供及檢索服務	(一) 資訊公開適切性與內容有效性	公開法令、政策服務資訊程度及內容正確程度	<p>(1) 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於網頁，應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並設置「主動公開資訊」專區</p> <p>(2) 服務措施及出版品資訊周知度：公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。</p> <p>(3) 資訊內容正確程度，資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。(訂定本處「ISMS27001</p>	<p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>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>

		<p>三階文件 0615I-03-008 全球資訊網管理辦法」(含標準作業程序),並據以執行網頁內容之更新及維護。)</p> <p>(4) 資訊連結正確度係指資訊標題應與內容一致,所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確,引用他人資料要標明來源出處或版權,並提供連結。(本處每2個月檢視更新本處網站連結,並作成維護記錄,以確保本處網站均提供有效之超連結。)</p> <p>(5) 本處訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序),並據以執行。(依據本處「ISMS27001 三階文件 0615I-03-008 全球資訊網管理辦法」,網頁資訊由各業管單位提供或申請,並隨時檢視、檢討及提供最新資料更新,以確保網站資訊內容無明顯錯誤及過期資訊,並積極維護網站(頁)資訊,以確保公佈資訊的正確性。)</p> <p>(6) 除檢視定期更新規定外,更著重資料內容檢測正確情形。請載明資訊提供抽查及連結測試結果,並提供網址供查核。(網站引用他人資料應標明來源出處或版權,並提供連結。)</p> <p>(7) 網站資訊服務不中斷,網路連線有效性檢查。</p>	<p>12月</p> <p>12月</p> <p>12月</p> <p>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> <p>資訊小組、各單位</p>
(二) 資訊 檢 索 完 整 性 與	資訊檢 索 服 務 妥 適 性 及 友 善 程 度	(1) 本處網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;並	12月	資訊小組

	便捷性		<p>以本處網站（頁）為主要評核對象。</p> <p>(2) 提供關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索；本處網頁提供之檢索方式：</p> <p>① 關鍵字、全文、交叉檢索。</p> <p>② 分類檢索：係依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。</p> <p>(3) 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務，經 MyEgov Metadata 檢測，通過比率 100%。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 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、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(7) 規劃建置無障礙網站。</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>
二、線上服務及電子參	(一) 線上服務量能擴展性	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。	12 月	業務課、各單位

與			<p>(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。</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) 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。</p>	<p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>4、9 月</p>	<p>各所、業務課、資訊小組</p> <p>業務課</p> <p>業務課、各所</p>
	(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度	<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) 加強電子參與途徑之建立，除提供民眾意見反映及討論區（如留言板、民意論壇、專業論壇…）等基本服務；另視業務需要提供網路投票、民意調查等其他服務。</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、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) 有價值的創意服務列舉如次： 1. 對外服務面向： (1) 服務流程便捷：如加強申辦資訊及流程完整公開，且逐一檢討申辦項目表單，進行簡化及</p>	<p>12 月</p>	<p>各單位</p>

	<p>標準化等作法。</p> <p>(2) 服務項目改造：如落實「一處受理、全程服務」單一窗口的設置；強化主動服務，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務；申辦服務運用民間多元服務通路，擴大政府服務據點等便捷服務。</p> <p>(3) 服務方法創新：強化線上服務提供，如推動線上服務申辦、網路繳付款服務或增加民眾電子參與途徑等方法。</p> <p>(4) 服務評價回饋：如利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>2. 內部管理面向：從機關內部、機關與機關間、機關與民眾間的管理，檢討效能不彰因素並擬定改造作為，例如推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部控管，提升行政效能與服務品質。</p> <p>3. 其他創新服務樣態。</p>		
(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	<p>(1) 鼓勵同仁將創意服務措施納為機關標準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) 考量推動跨機關(或民間)合作服務。</p> <p>(4) 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	12月	各單位
(三) 服務措施執行方法效能性	<p>(1) 定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。</p> <p>(2) 部分執行方法雖不符合成本效</p>	12月	各單位

		益，但若有益於社會公平正義的實現，仍鼓勵所屬機關存續提供。		
肆、服務規劃的創新整合	<p>(一) 創新流程整合性及服務資源的有效運用。</p> <p>(二) 導入資通訊(ICT)服務，有效提升整體便民程度。</p> <p>(三) 結合社會資源及其他促進服務效能之作法，提供民眾高品質的服務。</p>	<p>1. 透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合：</p> <p>(1) 跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關取得全程及其他關連性服務。</p> <p>(3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。</p> <p>2. 積極導入資通訊(ICT)服務，主要工具及執行方式包括：</p> <p>(1) 運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。</p> <p>(2) 因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。</p> <p>(3) 提供主動服務：提供「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。</p> <p>3. 結合社會資源如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟</p>	12月	各單位

		等方式，以及其他可促使進專案服務效能之工具與做法。		
--	--	---------------------------	--	--

伍、實施步驟

- 一、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。
- 二、召開推動小組會議，擬訂本處「101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。
- 三、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備考。
- 四、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：各所依區處通知期限填報各項為民服務實績書面資料；資料如有造假不實，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、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：
 - (一) 敘獎對象：年度考核成績甲等（含）以上前三名者。
 - (二) 區處考核結果之獎懲：
 1. 優等：900分以上，單位主管嘉獎2次。
 2. 甲等：800分-899分以下，單位主管嘉獎1次。
 3. 乙等：700分-799分以下，單位主管不予獎懲。
 4. 丙等：600分-699者，單位主管申誡乙次。

5. 丁等：599 分以下者，單位主管記過乙次。

其餘相關人員之獎懲，另依權責擇優辦理，惟敘獎人數依總處頒佈之「本公司 98 年度提升服務品質執行計畫」之敘獎規定辦理。

(三) 本處若代表公司參加行政院「政府服務品質獎」，經評定獎勵者，得併前項選定敘獎幅度較高者辦理敘獎。另獲得政府服務品質獎，其敘獎人數比例依總處頒佈之「本公司 101 年度提升服務品質執行計畫」之敘獎規定，得酌加 3%。

三、行政院研考會、經濟部及總處不定期考核結果之列管改善：

(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專案報告。

本項並列為各單位年度考核之重要參據。

捌、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。