



經濟部台灣自來水公司第六區管理處
102 年度提升服務品質執行計畫



中華民國 102 年 2 月

台灣自來水公司第六區管理處 102 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 101 年 8 月 17 日會研字第 1012161028 號函頒修正之「第五屆政府服務品質獎實施計畫暨作業手冊」。

三、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函修正「經濟部 102 年度提升服務品質實施計畫」暨經濟部國營事業委員會 102 年 1 月 16 日經國一字第 10200008610 號函。

四、本公司總管理處 102 年 2 月 1 日台水企字第 1020003739 號函頒奉經濟部核備之「本公司 102 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	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」單一窗口全功能服務。	每日	各所
		2. 申辦案件	縮短民眾於洽公現場辦理之等候時		

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
程，提供 高效率 之服務	流程簡化 程度	間及縮短案件處理時間： (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 (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。 (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）。	每日 每日 4、9 月	各所 各所 業務課、 各所	
	3. 申辦案件 書表減量 程度	(1) 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。 <u>(2) 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）。</u> <u>(3) 推廣用戶申辦電子帳單（電子收據）。</u>	每日 12 月 12 月	各所 各所、 業務課 各單位	
	(二) 服務 流程透 明度	1. 案件處理 流程查詢 公開程度	1、提供案件承辦資訊： (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。 (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。 2、提供案件查詢管道： (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。 (2) 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。	每日 每日 每日 每日	各所、總務 室、資訊小 組 各所、業務 課、資訊小 組 各所 各所、業務 課、資訊小 組
	2. 案件處理 流程主動	(1) 本處網站提供案件處理情形流程，供民眾參考。	每日	各所、資訊 小組	

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
		回應程度	(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	各所 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) 辦理洽公環境檢查： 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。 (4) <u>推行無菸職場，建構無菸害的洽公環境。</u>	每日、 每月 每日 每月 3、6、9、 12 月 6、12 月 每日	各所 各所 各所 總務室、環 境檢查小組 業務課、各 所 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	每日 每日 每日	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>機…)提供必要的使用說明書。</p> <p>(2) 每半年辦理各所服務設施查核至少1次。</p> <p>(3) 每半年辦理服務設施民眾滿意度調查至少1次。</p> <p>(4) 其他替代性或創意性的服務設備。</p>	<p>6、12月</p> <p>6、12月</p> <p>每日</p>	<p>業務課</p> <p>業務課、各所</p> <p>各所</p>
	(二)服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	<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：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>	<p>1月</p> <p>12月</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>3月</p> <p>6月</p> <p>每週</p> <p>每月</p> <p>6、12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>
		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>12月</p>	<p>業務課</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			(2) 實施「每週一題」運動，提升同仁業務熟悉度。 (3) 併每月電話禮貌測試時辦理測試1次。 (4) 每半年不定期現場測試1次	每週 每月 6、12月	業務課 業務課、測試小組 業務課
	(三) 服務行銷有效性	施政宣導有效程度	(1) 妥善規劃並辦理業務宣導： 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。 ② 於本公司或其他機關之網站刊登宣導重要業務訊息。 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。 ④ 辦理 <u>台水與您有約</u> 活動2場次。 ⑤ 召開「政風座談會」，邀請學者、專家、標的團體共同參與。 ⑥ 辦理「水管商業務座談會」。 ⑦ 辦理「 <u>水質資訊e化</u> 」，提供各淨水場的平均水質資訊。 (2) 結合企業、機關、社區活動進行施政及業務宣導。 ① 至學校、社區等機關辦理業務宣導。 ② 配合各機關、公益團體之活動，進行業務宣導。 ③ 認養公共設施，提升公司形象。 (3) 加強媒體公關 ① 建立媒體及記者通訊名冊，並適時更新。 ② 召開記者座談（聯誼）會 (4) 新聞輿情 ① 針對重要業務及績效主動發佈	12月 12月 12月 3、8月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 12月 每日	總務室、各單位 各單位 各單位 玉井所、台南所、業務課 政風室 業務課 檢驗室 各單位 各單位 各單位 總務室 總務室 各單位 各單位

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			訊息。 ②針對負面報導進行檢討改善。 ③針對不實報導主動澄清。 ④運用有線電視發佈緊急應變訊息。	每日 每日	各單位 操作課、總務室
三、顧客關係	(一) 民眾滿意度	機關服務滿意度	(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)。 (2) <u>每半年辦理乙次中大型用戶訪查。</u> (3) <u>每年總處或國營會委外辦理乙次服務滿意度調查。</u> (4) 對於調查結果提出改善措施及追蹤執行績效。	5、10月 6、12月 12月 12月	各所、業務課 各所 各所 各相關單位
	(二) 民眾意見處理有效性	民眾意見回應與改善程度	(1) 訂定民眾意見反應(含新聞輿情)之標準作業程序： ①人民陳情案(含 <u>民眾意見信箱</u>) ②新聞輿情處理 ③ <u>民代囑辦案件處理</u> ④ <u>台水與您有約活動之民眾提案</u> (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： ①人民陳情案：每月檢討分析1次 ②新聞輿情：每月檢討分析1次 ③ <u>民代囑辦案件</u> ：每月檢討分析1次 ④ <u>台水與您有約活動之民眾提案</u> ： <u>舉辦活動時檢討分析一次</u> (3) 每年檢討對民眾意見反應之標準作業程序至少1次。	1月 1月 1月 1月 每月 每月 每月 3、8月 12月	總務室 總務室 總務室 業務課 總務室 總務室 總務室 業務課 總務室、業務課
貳、資訊	(一) 資訊	公開法令、	1、依據「政府資訊公開法」第7條		

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
提供及檢索服務	公開適切性與內容有效性	政策服務資訊程度及內容正確程度	主動公開相關資訊於網站(頁)比例：		
			(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；計算式：(已主動公開資訊項目數/應主動公開資訊項目總數) * 100%。	12月	資訊小組、各單位
			(2) 相關公開資料內容回溯至民國96年。	12月	資訊小組、各單位
			2、服務措施及出版品資訊周知度：		
			(1) 公開服務措施、宣導手冊、常見問題集、為民服務白皮書、FAQ、機關活動、文宣品、出版品等重要資訊公開方式以登載機關網站(頁)為主。	12月	資訊小組、各單位
			(2) 公開出版品應注意著作權相關規定。	12月	資訊小組、各單位
3、資訊內容正確程度：					
(1) 資訊內容正確度係指無明顯錯誤及過期資訊，強調機關應積極維護網站(頁)資訊，以確保公佈資訊的正確性。	12月	資訊小組、各單位			
(2) 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。)	12月	資訊小組、各單位			
(3) 本處訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，	12月	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
			<p>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>(4) 除檢視定期更新規定外,更著重資料內容檢測正確情形並載明資訊提供抽查及連結測試結果,並提供網址供查核抽測網站(頁)資訊內容正確度。(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>(5) <u>網站資訊服務不中斷,及網路連線有效性檢查。</u></p> <p>4.機關網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章:</p> <p>(1) 機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求,應通過無障礙檢測,並取得認證標章。</p> <p>(2) 請載明網站(頁)最近通過檢測日期供查核;實地評審時進行網站(頁)抽查,並依通過檢測日期予以給分。</p>	<p>12月</p> <p>每日</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 便 捷 性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	<p>機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為:</p> <p>(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;並以本處網站(頁)為主要評核</p>	12月	資訊小組

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
			<p>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>	12 月	資訊小組
			<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% 及訊息訂閱服務 (RSS)，可酌予加分。</p>	12 月	資訊小組
			<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>	12 月	資訊小組
			<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>	12 月	資訊小組
			<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>	12 月	資訊小組
			<p>(7) 請載明網站 (頁) 提供檢索功能說明等情形供查核及評審時進行網站實地抽查。</p>	12 月	資訊小組
二、線上	(一) 線上	線上服務提	(1) 提供各類線上服務，如表單下	12 月	業務課、各

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦單位
服務及電子參與	服務量能擴展性	供及使用情形	<p>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) 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><u>(5) 本處網頁建置「線上報修漏」申報系統，以強化服務用戶。</u></p>	<p>12 月</p> <p>12 月</p> <p>4、9 月</p> <p>每日</p>	<p>單位</p> <p>各所、業務課、資訊小組</p> <p>業務課</p> <p>業務課、各所</p> <p>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) <u>視業務需要提供網路投票、民意調查、Web 2.0 電子參與(如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡)其他服務。</u></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) 提出有價值的創意服務		<p>1、<u>利用以下方式</u>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><u>(1) 員工提案</u></p>	12 月	各單位

面向	執行策略	具體作法	完成期限	承辦單位
		<u>(2) 研提研究報告</u>		
	(二) 創新服務標竿學習 效益	<u>(1) 建立有價值的創意服務標準流 程。</u> (2) 定期檢討各項創意服務措施並 提出改善。 (3) 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。	12 月	各單位
	(三) 組織內部創新機制 及運作情形	<u>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。</u>	4、9 月	各單位

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「102 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：

(一) 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。

1. 第 1 次：7 月 5 日前(實績資料截止日 6 月 30 日)

2. 第 2 次：12 月 31 日前(實績資料截止日 12 月 25 日)

3. 提報第 1 次實績資料時，免附佐證資料。

(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。

(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：

依據總處函頒的年度考核成績，核算本處敘獎名額及幅度，並依其貢獻度分配相關單位人員，及簽請 經理准予辦理獎懲。

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。