

經濟部



台灣自來水公司

# 111 年度提升服務效能執行計畫

(經濟部國營事業委員會 111 年 1 月 25 日經國一字第 11100012390 號函備查)



台灣自來水公司

TAIWAN WATER CORPORATION

111 年 1 月



# 台灣自來水公司 111 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、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」。

## 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，俾利民眾於開放政府、透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

## 參、實施對象

本公司及所屬各區管理處（以下簡稱各區處）。

## 肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體推動作法
一、基礎服務	(一)服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	(1) 將各項申請應備文件及時限標示於營業廳，維持服務措施處理的一致性。 (2) 持續檢討申辦項目表單，進行申辦流程簡化及標準化。 (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) 其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。
		2. 服務及時性	(1) 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成，並提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 (2) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 (3) 停、復水訊息應即時傳遞及登錄停水公告系統，並提供規設臨時供水站數量及系統登錄情形。 (4) 其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。
		3. 服務人員專業度	(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，並提供提升服務人員專業度之作法及執行成效。 (2) 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，提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等辦理情形。 (3) 其它運用開放參與及創新性提升服務人員專業度與熟悉度之作法。
	(二)服務友善	1. 服務設施合宜程度	(1) 定期檢查、維護與充實各類硬體設施，例如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室、免費無線

面向	執行策略		具體推動作法
			<p>上網等，確保設施品質。</p> <p>(2) 確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、服務鈴、緊急呼叫鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護。</p> <p>(3) 營業廳標示牌雙語建置情形。</p> <p>(4) 進行營業廳環境美(綠)化，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>(5) 服務項目、服務人員、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>(6) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(7) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>(8) 視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務設施。</p> <p>(9) 其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法。</p>
		2. 網站使用便利性	<p>(1) 公司網站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、熱門關鍵字及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。</p> <p>(3) 公司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、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(4) 定期更新網頁資訊，確保網站資料內容的正確性、時效性及有效連結，網頁引用他人資料應標明出處並提供連結。</p> <p>(5) 公司網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>

面向	執行策略		具體推動作法
		3. 服務行為的友善性	<p>(1) 辦理服務禮儀教育訓練或講習。</p> <p>(2) 重視服務人員的禮貌態度，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或告知標準程序等。</p> <p>(3) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 2 個月至少測試 1 次，並提供禮貌測試結果。</p> <p>(4) 視業務及服務對象需求，配合雙語政策提升櫃台服務人員外語能力之作法與成果。</p> <p>(5) 其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。</p>
		4. 服務資訊透明度	<p>(1) 以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊，供民眾查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(2) 網站設置「主動公開資訊」專區，主動公開政府資訊，包含法規命令、行政指導文書、施政計畫、業務統計及預決算書等項目。</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，供民眾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。</p>
二、服務遞送	(一)服務便捷	1. 建置單一窗口整合服務	<p>(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「一處收件、全程服務」之整合服務。</p> <p>(2) 提供走動式管理服務或客製化服務情形及成果。</p>

面向	執行策略		具體推動作法
			(3) 其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法。
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<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，得以簡化書表謄本之數量或比例呈現績效。</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 櫃台等，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。</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)電子認證之使用比例。</p>
		3. 辦理線上申辦及跨機關服務	<p>(1) 提供各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務情形。</p> <p>(2) 推廣水費 e 化帳單服務(電子帳單及簡訊帳單)，提供推廣作法及跨年度件數比較，並說明成長或衰退原因。</p> <p>(3) 推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。</p> <p>(4) 辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務及成果。</p> <p>(5) 辦理各縣市政府戶政機關通報服務及成果。</p> <p>(6) 其他運用開放參與及創新性之跨機關服務。</p>
	(二)服務可近性	1. 在地化服務	<p>(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。</p> <p>(2) 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化服務。</p>

面向	執行策略		具體推動作法
		2. 專人全程服務	專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡等方式，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。
		3. 主動服務	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。
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	(1) 考量單位所屬任務、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，達成特定服務目標。 (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。
		2. 優質服務	(1) 於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合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	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行程程序，包含人力、物力及時間。
	(二)服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立內部常態性服務精進運作機制，例如提升服務效能推動小組、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，並提供該機制執行成效。 (2) 統一由總處辦理提升服務效能講習，各區處得視業務需求至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。



面向	執行策略		具體推動作法
			(3) 滾動檢討創意服務成效並提出改善。
四、服務評價	(一)服務滿意情形	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 國營會辦理滿意度調查結果，提供上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。 (2) 提升內部服務品質推動作法如下，得擇一辦理。 ① 針對內部同仁進行全面性滿意度調查及改善。 ② 針對前一年度調查結果或其他意見蒐集機制中相關意見，擇一重點業務進行專案改善。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1) 辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。 (2) 營業廳設置民眾意見信箱。 (3) 因地制宜運用各種管道了解民眾對服務評價之作法與成果。
	(二)意見回應處理情形	積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情	(1) 建置民眾意見陳情處理機制及標準作業程序，並定期檢討修正。 (2) 提供民眾意見陳情之後續追蹤處理情形，包含受理數據、處理時限、滿意度調查回收情形、滿意度成長率等。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，提供首長決策參考並公布週知。
五、開放創新	(一)開放參與		除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，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，

面向	執行策略	具體推動作法
	(二)創新性	<p>提高民眾參與度。</p> <p>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。</p>
<p>※「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請依實際運用情形於實績報告個別面向中撰寫，毋須另闢專節。</p>		

## 伍、實施步驟

- 一、本公司年度提升服務效能執行計畫應於當年度 1 月底前簽報經濟部國營事業委員會完成審定，並公開於網站。
- 二、各區處依據本計畫規定，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂區處當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，將執行計畫公開於區處網站，並落實執行。
- 三、各區處研訂年度執行計畫時，應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮區處特色。
- 四、各區處應成立「提升服務效能推動小組」，負責相關推行及管考業務。

## 陸、考核作業

- 一、區處自行考核：各區處應依所訂之年度執行計畫，對所屬單位考核提升服務效能辦理情形，並將考核結果公布於區處網站。
- 二、總處對區處考核：
  - (一)書面考核：各區處應於次年 1 月 9 日前提報「111 年度提升服務效能實績報告」電子檔（內容及體例詳如附件），由總處考核單位提出優點及建議事項，不予評分，考核結果公布於本公司知識管理系統；各區處應就建議事項之辦理情形於規定期限內函報總處。
  - (二)實地查核：總處得依業務需求或書面考核結果，不定期辦理實地查核作業。
- 三、配合經濟部國營事業委員會於年度結束後辦理實地查證作業，遴選代表區處（含服務/營運所）作為為民服務受查地點。

四、代表本公司參加「政府服務獎」之區處，另依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評審標準進行考核，並配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

## 柒、獎勵方式

### 一、獎勵標準：

(一)敘獎對象：各區處依年度考核結果，秉獎由下起原則，並以實際參與、業務分工及具體貢獻事實之有功人員為限。

(二)敘獎額度：敘獎人數以區處考核當年底實際員工人數 1% 為限（採四捨五入），敘獎幅度為嘉獎 1 次。

二、代表本公司參加「政府服務獎」之區處，依「政府服務獎評獎實施計畫」及「經濟部提升服務效能實施計畫」規定辦理敘獎。

三、同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

## 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。

附件 年度提升服務效能實績報告內容及體例

## 111 年度提升服務效能實績報告

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」毋須另闢專節撰寫），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、附件

〔檢附佐證資料，如相關照片、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雙面、直式、橫書繕打。
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20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30頁，文中可附上重要之圖、表或照片輔助說明。
4. 電子檔格式：實績報告應整併為單一PDF檔案。