



經濟部台灣自來水公司第一區管理處
105 年度提升服務品質執行計畫



台灣自來水公司第一區管理處

105 年 2 月

目 次

壹、計畫依據.....	2
貳、計畫目標.....	2
參、實施對象.....	2
肆、執行策略及具體作法.....	2
伍、實施步驟.....	16
陸、考核方式.....	17
柒、考核結果及獎懲.....	18
捌、其他.....	18

台灣自來水公司第一區管理處
105 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 105 年 1 月 4 日發社字第 1041301947 號函頒修正之「第九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 105 年 2 月 16 日台水企字第 1050004602 號函辦理。

貳、計畫目標

為提升本處為民服務水準，探查民意趨勢，以客戶為中心，創新服務理念，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、廠、所。

肆、執行策略及具體作法

一、第一線服務機關

面向	執行策略		具體作法	承辦單位	辦理期程
壹、優質便民服務 一、服務流程	(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 單一窗口服務全功能程度	(1) 要求本處各所落實單一窗口服務；區處辦理單一窗口作業查核，一年至少 2 次。	各所 業務課 各所	105 年 6 月及 11 月(亦可按需要查核)
			(2) 各所每月建立機動調整服務窗口輪值表，排定人員輪值。	各所	105 年 1-12 月
			(3) 主管參與服務台輪值並實施走動式管理，解決各項突發狀況及加強現場服務工作。	各所	105 年 1-12 月
			(4) 跨機關聯合服務： ◎ 跨區(所)服務 ：本處各所均可受理全公司 12 個區處共 97 處服務(營運)所各項用水業務，用戶免至原申辦服務(營運)所辦理，減少舟車勞頓及洽公時間。	各所	105 年 1-12 月
			◎ 水電麻吉聯合貼心服務 ：結合台電公司、台北市自來水事業處各服務櫃檯互相受理(過戶、電子帳單、地址變更、金融代繳、軍眷優待)。	業務課 各所	105 年 1-12 月
			◎ 1999 市民服務專線轉介服務 ：用戶如有漏水、停水等問題撥打 1999 專線，1999 即轉介至本公司客服專線 1910，再由本處派員處理，提供用戶更多元、便捷的服務管道。	各所	105 年 1-12 月
(5) 愛心窗口線上申辦單一窗口 ：為方便行動不便者洽辦「自來水」業務，提供多元管道，申辦者於網頁上提出各類「水」業務需求，即啟動水叮嚀到家服務機制，由專人到府服務。	業務課 各所	105 年 1-12 月			
(6) 網路單一窗口 ：本處提供線上申辦及查詢、行動載具 APP 智慧服務、Facebook 潮流服務。	各所	105 年 1-12 月			

		<p>(7) 電話單一窗口：設置 24 小時免費付費客服專線「1910」，落實一通電話服務到底，快速回應用戶需求，客服人員能即時處理之案件於線上立即完成，須現場勘查之案件錄案後，轉送本處相關單位限期辦理。</p> <p>(8) 水叮嚀行動櫃檯：本處創新服務「水叮嚀駐點服務」、「水叮嚀到家服務」及「水叮嚀管家服務」。</p>	業務課 各所	105 年 1-12 月
		<p>(8) 水叮嚀行動櫃檯：本處創新服務「水叮嚀駐點服務」、「水叮嚀到家服務」及「水叮嚀管家服務」。</p>	各所	105 年 1-12 月
	2. 申辦案件流程簡化情形	<p>一、臨櫃辦理</p> <p>(1) 整合九項異動服務為一份申請書：整合「啟用」、「復用」、「停用」、「廢止」、「用水種別變更」、「過戶」、「通訊地址變更」、「中間結帳」、「電子帳單」等九項異動服務申請書，用戶申辦多項業務僅需使用乙份申請書。</p> <p>(2) 提供書表填寫服務：洽公用戶只需告知申請需求，即由櫃檯人員登打資料。</p> <p>(3) 服務台志工服務：結合志工媽媽協助櫃檯前端作業，志工人員主動協助抽號碼牌、查詢水號等前端作業，引導洽公流程。</p> <p>(4) 將各項申請應備文件及時限製作看板標示於營業廳，並以本公司所訂標準時間為基礎管控處理時間。</p> <p>二、非臨櫃辦理</p> <p>(1) 電話、傳真、網路申辦：用戶可利用電話、傳真及網路辦理自來水過戶、通訊地址變更、繳費證明、裝置證明、自報度數、突增水費複查、取消代繳等申請。</p> <p>(2) 多元、便利繳費方式：本處共有 11 種便捷的繳費方式，包括存簿扣繳、金融機構代收、信用卡扣繳、電話語音轉帳、網路銀行繳費、中華電信 MOD 平台繳費、自動櫃員機 ATM 轉帳、郵寄匯票繳費、超商繳費、行動載具 APP 繳費、行</p>	各所	105 年 1-12 月
			各所	105 年 1-12 月
			各所	105 年 1-12 月
			各所	105 年 1-12 月
			業務課 各所	105 年 1-12 月
			業務課 各所	105 年 1-12 月

			<p>動載具網銀轉帳繳費，提供多元繳費選擇。</p> <p>(3) 簡化二期欠費繳費方式：用戶只要持催繳通知單於期限內皆可至各大超商 24 小時繳費。</p> <p>(4) 善用資訊科技，以線上申請取代臨櫃、公文申請：新增參觀淨水場、水庫、水資源教育園區、新裝自來水、自來水水質水量保護區及愛心窗口線上申辦等四項線上申請功能，減少申請人檢附書表證件數量。</p> <p>(5) 跨機關電子認證之使用：提升網路 e 櫃台憑證會員使用率、營業用戶申請過戶免附營利事業登記證、簡化新裝用水所需水管公會會員會籍證明、簡化自來水水質水量保護區查詢。</p>	<p>各所</p> <p>資訊小組 各所</p> <p>資訊小組 各所</p>	<p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p>
(二) 服務流程 透明度	1. 案件處理 流程查詢 公開程度	<p>一、提供案件承辦資訊：</p> <p>(1) 於各所營業廳及本處網站提供「為民服務白皮書」、「營業章程」、「簡介」及本處網站提供區處暨所屬各單位名稱及服務電話及，以方便用戶洽詢各項業務。</p> <p>(2) 於本所宣傳看板及本處網頁公佈各項申辦業務標準處理流程及費用，供民眾查閱使用。</p> <p>二、提供案件查詢管道：</p> <p>(1) 現場查詢：各所櫃台服務人員受理用戶查詢並即時回覆用戶所需的各項資訊。</p> <p>(2) 電話查詢：提供各所服務專線，用戶可直接來電查詢進度並即時回覆。</p> <p>(3) 各所營業廳設置標準處理流程看板及程序，懸掛申辦業務流程圖及費用之宣導看板，提供服務項目、應檢附文件及各項價目一覽表。</p>	<p>所屬各單位 資訊小組</p> <p>資訊小組 各所</p> <p>各所</p> <p>業務課 各所</p> <p>業務課 各所</p>	<p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p>	

		<p>(4) 網路查詢：本處網站提供民眾查詢各項資訊。 http://www1.water.gov.tw</p> <p>(5) 建立智慧型手機進入「APP 行動水管家」功能，瀏覽即時訊息。</p> <p>(6) 以網路 E 櫃台、CSC 用戶服務系統及 1910 客服系統控管並回應案件處理時效。</p>	<p>業務課 資訊小組</p> <p>業務課 資訊小組</p> <p>業務課 資訊小組</p>	<p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p>
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>一、臨櫃用戶，要求各所服務人員主動告知用戶申辦業務處理流程及進度，無法於標準作業時間內完成之特殊案件，以電話、郵寄等方式告知處理過程及逾期原因，並定期檢討改進，維護用戶權益。</p> <p>二、線上申辦之非臨櫃：網路 e 櫃台、民眾意見信箱、淨水場參觀線上預約…等線上申辦，於案件受理後提供申請人收件確認訊息，並主動通知申請人案件辦理情形；依據「網路 e 櫃台作業規定」、「民眾陳情案件作業規定」、「本處淨水場申請參觀須知」及「水質水量保護區查詢作業規定」等機制管控標準作業時間，對於超過標準作業時間，主動告知陳情人。</p> <p>三、其他主動通知：</p> <p>(1) 用水量突增通知：各所抄表人員持手抄機逐一執行抄表作業，如抄見水量突增減手抄機即自動警示，抄表人員即主動告知或投單通知水量異常情事。</p> <p>(2) 積欠水費通知</p> <p>◎水費逾期未繳之用戶，寄發催繳通知單限期繳交；未在限期內繳交，拆表前 7 天投單通知，前 1 天再以電話聯絡。</p> <p>◎積欠水費逾 5,000 元以上者，主動電話催收，若仍未繳納則寄發催繳函至用戶通訊地址及戶籍地址。</p>	<p>各所</p> <p>各單位</p> <p>業務課 各所</p> <p>業務課 各所</p> <p>業務課 各所</p>	<p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p>

			<p>(3)水表汰換通知：依營業章程規定8年須更換用戶水表確保用戶權益，於更換屆齡水表前投遞通知單並預告汰換日期。</p> <p>(4)停用將屆二年通知：用戶停用二年以上，須重新再以新裝程序申請接水；提前一個月寄出將屆二年通知單建議用戶辦理復用。</p> <p>(5)停水通知：以刊登報紙、宣傳車、跑馬燈、張貼通知單、簡訊及第四台等方式主動告知用戶以利用戶提前儲水。</p> <p>(6)臨時用水變更通知：主動告知用戶辦理用水種類變更，以免造成用戶權益損失。</p>	<p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p>	<p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p>
二、機關形象及顧客關係	(一)機關形象	1. 服務設施合宜程度	<p>(1)設置「一般設施」及「核心設施」，如服務台、電腦網路、WIFI、飲水機、影印機、停車位、協談室、用戶休息區、血壓機、無障礙廁所、坡道…等，設置書寫台提供各種申辦書表(含範例)、宣導資料、文具用品、老花眼鏡等並定期檢視核心及一般設施合宜程度。</p> <p>(2)各所財產設備設有管理卡及使用說明，由管理人檢查、維護各項服務設施；本處各所服務設施之管理與維護併單一窗口櫃台查核由區處每半年檢查1次。</p> <p>(3)要求本處各所每月依據5S運動檢查表逐項檢視營業辦公廳。</p> <p>(4)年度辦理洽公環境及服務設施民眾滿意度調查2次，年終目標滿意度達95%以上。</p> <p>(5)各所營業大廳規劃洽辦業務動線，安排洽公民眾更順暢流程。</p> <p>(6)視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜服務措施。</p> <p>(7)其他替代性或創意性的服務設</p>	<p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課</p>	<p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年5月及10月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p>

			備。 (8) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素及彰顯環保作為。	各所 本處所屬 單位	105年1-12月
	2. 服務行為友善及專業度		(1) 各所加強洽公服務禮儀，每月辦理服務禮儀訓練；要求主管落實走動式管理與服務，解決各項突發狀況及加強服務效率。 (2) 各所排定輪值櫃台服務人員，現場主動引導民眾，提供必要協助。 (3) 舉辦「服務禮貌月活動」，選拔績優人員給予表揚。 (4) 定期辦理洽公服務禮儀民眾滿意度調查。 (5) 提升櫃檯人員專業形象，於年度辦理提升服務品質講習。 (6) 強化服務人員專業知識(含法令)，年度辦理各項業務講習、訓練，如「用戶服務人員訓練」、「資訊安全講習」、「用戶新改裝作業訓練」、「相關安全維護法令宣導」、「新進人員訓練」等。 (7) 每月進行電話禮貌測試，訓練對於用戶申辦處理流程及要件熟悉度及回應問題正確率。 (8) 每月不定期 e-mail「題庫問答集」至各廠所同仁閱覽。 (9) 視業務及服務對象需求，提升服務人員相關外語能力。	各所 各所 各所 業務課 各所 各單位 各所 各單位 各所 各單位 各所 業務課 各所 各單位 各所	105年1-12月 105年1-12月 105年4月 105年5月及10月 105年6月前 105年1-12月 105年1-12月 105年1-12月 105年1-12月 105年1-12月
	3. 服務行銷有效程度		訂定年度「提升服務品質執行計畫」、「節約用水推動計畫」、「顧客滿意度調查執行計畫」及「中大型用戶訪視計畫」。 (1) 結合基隆市政府及其他社團、機關及社區辦理各項政令宣導活動。 (2) 辦理淨水場參觀，印製淨水場簡介，建立公司良好印象。	各單位 各單位 各單位	105年1-12月 105年1-12月 105年1-12月

		<p>(3) 每季舉辦「台水與您有約」座談會活動，與民眾協調溝通。</p> <p>(4) 印製本處摺頁簡介，及各種文宣資料，放置各服務(營運)所營業廳供民眾自由取閱，加強宣導政令。</p> <p>(5) 採購宣導品，於參與各項活動中推廣政策建立整體形象。</p> <p>(7) 要求各所主動拜訪轄區中大型用水戶，推廣政令，提升本處企業形象。</p> <p>(8) 隨時更新傳播媒體通訊錄，運用各種大眾傳播媒體，發佈各項新聞，供媒體採擷。</p> <p>(9) 開放水庫、淨水場參觀：本處為推廣環境保育對水資源生態的重要性，主動開放學校、機關、團體參觀水庫、淨水場，並派專人導覽淨水流程，宣導環境生態保育及節約用水的重要性。</p> <p>(10) 網路族群的行銷策略： ◎經營 Facebook 宣導：運用臉書 PO 文宣導。 ◎宣導影片上傳 YouTube 分享：將淨水流程介紹及節水 36 計、水資源環境保育宣導影片上傳 YouTube 網站。 ◎台水電子報：運用用戶上網註冊台水會員免費訂閱「電子報」，系統即主動送「停水資訊」、「施工資訊」、「即時新聞」及「水質資訊」等服務訊息。 ◎行動水管家 APP：提供用戶「停水公告」、「取水站」、「服務據點」、「推播通知訊息」、「宣導影片接結」、「1910 宣導」等更優質服務。 ◎網頁新聞：主動發佈刊登電子媒體新聞，讓網路族群隨時了解本處業務動態。</p>	<p>業務課各所</p> <p>業務課各所</p> <p>業務課</p> <p>業務課各所</p> <p>總務室各單位</p> <p>業務課操作課新山廠</p> <p>業務課資訊小組</p> <p>業務課資訊小組</p> <p>業務課資訊小組</p> <p>業務課資訊小組</p> <p>業務課總務室資訊小組</p>	<p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p>	
	(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意度	(1) 每月由專人以電話抽測用戶服務中心 (1910) 受理案件滿意度。	業務課	105 年 1-12 月

		<p>(2) 定期辦理顧客滿意度調查，並強化調查的信度及效度。</p> <p>(3) 受理民眾陳情案件均逐案登記列管；每件案件均附上「民眾陳情案件處理情形調查表」，請用戶填妥後寄回（或以電子郵件回傳），若陳情人未主動回函滿意度調查，本處專人輔以電話追蹤。</p> <p>(4) 對於顧客滿意度調查結果提出分析及改善建議並確實執行。</p> <p>(5) 內部(員工)滿意度調查、分析，提出改善措施。</p>	<p>各所 業務課</p> <p>總務室 業務課</p> <p>各所 業務課</p> <p>人事室 業務課</p>	<p>105年5月及10月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年5月及10月</p> <p>105年9月</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>(2) 設置用戶反應管道：包含各所意見箱及網路便民信箱。</p> <p>(3) 依規定時限追蹤處理民眾意見反應，區分為「現場」及「非現場」，每月檢討分析處理結果，提出改善建議，供首長決策參考；同時以 email 提供各單位參考。每半年將民眾陳情案件做成分析報告。</p> <p>(4) 針對民眾陳情案件回覆不滿意者追蹤處理，包括主管親自致電以追蹤現況滿意與否；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。</p> <p>(5) 按月統計用戶服務中心受理案件，並以電話抽測民眾意見，追蹤案件處理情形。</p> <p>(6) 每日剪輯各媒體報導及蒐集彙整轄區內之重大輿情、民意及相關之電子報等，依本公司「輿情通報表準作業程序」迅速處理，登錄列管。對於媒體不實消息，即時主動澄清，以正視聽。</p>	<p>總務室</p> <p>總務室 資訊小組</p> <p>總務室</p> <p>總務室</p> <p>業務課</p> <p>總務室</p>	<p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p>

			(7)建置各級民意代表名冊，提供水叮噹管家服務專員，與民意代表合作服務轄區內用戶之各項用水問題，全程追蹤服務。	業務課各所	105年1-12月
貳、資訊網路服務 一、資訊提供及檢索服務	(一)資訊(料)公開適切性與內容有效性	機關主動公開組織及服務措施等相關資訊	(1)機關網站設置為符合資訊資源向上集中精神，本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。	資訊小組	105年1-12月
			(2)依據「政府資訊公開法」第7條應主動公開之政府資訊，包括：公開基本資料、法令、核心政策、執行計畫及預決算情形…等重要資訊均於本處網站(頁)公告，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97年。	資訊小組	105年1-12月
			(3)對外提供之文件可編輯者提供ODF檔；非可編輯者提供者則採PDF檔。		105年1-12月
			(4)「提升區處年度提升服務品質執行計畫公告於區處網站並提供網址供查核」。	資訊小組	105年1-12月
		機關主動盤點及開放依法應公開性資料或法規無規定之資料	(1)服務措施及出版品資訊周知：本處網站公開服務措施、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、安全用水須知)、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。 (2)主動盤點業務資料，將計畫、系統產出資料於結構化及去個資事	資訊小組	105年1-12月
				資訊小組	105年1-12月

		<p>機關應訂定網站(頁)資料定期更新(含標準作業程序),並積及維護網站(頁)資訊,避免有無明顯錯誤、過期獲超連結無效等情形。</p>	<p>別化後,採開放格式或應用程式介面方式對外開放,並定期檢視及更新資料。</p> <p>(1)依照作業程序填寫「網頁異動單」隨時更新異動資料並由資料提供單位線上檢視、效對。後端管理平台由資訊小組管理,以免提供過期或錯誤資訊。</p> <p>(2)網站資訊內容及連結抽測包括:</p> <p>◎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,積極維護網站(頁)資訊,以確保公佈資訊的正確性。</p> <p>◎抽測網站資訊連結的正確性,確保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,引用他人資料標明來源出處或版權,並提供連結。</p> <p>◎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>◎載明網站資訊定期更新、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>◎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>(6)擇派專人負責監控本處網站之檢視,並增設夜間值班人員於每晚8:00間檢測,作成「全球資訊網運轉情形紀錄表」網路連線有效性檢查。</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> <p>資訊小組</p>	<p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p>
	(二) 資訊檢索完整性與便捷性	<p>機關網站應提供多元及便利的資料檢索服務,</p>	<p>(1)網站提供多元及便利的資訊檢索服務公佈,並提供網站的友善度。</p> <p>(2)提供檢索方式包括:關鍵字、全</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>	<p>105年1-12月</p> <p>105年1-12月</p>

		並提供網站的友善度	<p>文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</p> <p>(3) 依據「行政院電子資料流通要點」及「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，在機關網站加註「主題分類」(提供公務同仁及民眾使用)、「施政分類」(主要提供公務同仁使用)、「服務分類」(主要提供民眾使用)等3種分類標示。</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，同時在網站資料加註「主題分類」、「施政分類」、「服務分類」等3種分類標示。</p> <p>(6) 隨時檢視網站首頁版面配置是否符合民眾需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(7) 定期檢測 Meta data，維持通過比率 100%。</p> <p>(8) 載明網站(頁)提供檢索功能說明等情形及網址供查核。</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> <p>資訊小組</p>	<p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p>
		機關網站首業版面配置應符合民中需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站資料	<p>(1) 網站首業版面配置應符合民中需求，方便瀏覽、查詢資料及使用網站資料</p> <p>(2) 依據「身心障礙者權益保護法」第 52 條之 2 要求，網站通過無障礙檢測，並取得認證標章，且載明網站(頁)最近通過檢測日期。</p>	<p>資訊小組</p> <p>資訊小組</p>	<p>105 年 1-12 月</p> <p>105 年 1-12 月</p>
二、線上服務及電	(一)線上服務量能擴展性	機關應善用資訊科技，針對民眾需求	(1) 線上服務包括線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。另涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦。	資訊小組	105 年 1-12 月

子參與		開發線上服務項目 線上服務提供及使用情形 線上服務量能支績 效展現	(2) 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。 (3) 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。 列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件占該項服務總案件數之比率；提出線上服務項目數成長情形。成長情形可用成長率來佐政績效。	資訊小組 資訊小組各所 業務課 業務課各所	105年1-12月 105年1-12月 105年1-12月
	(二)網路參與應用情形	運用多元的網路餐餐與管道，亦應善用 Web 2.0 網路社群，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度	(1) 於網頁提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2) 電子參與途徑建置:便民信箱另提供網路投票，包含本公司滿意度調查及本處問卷調查，另建置 1910 客服中心、Facebook、YouTube、Twitter、Googlec 號問、Loomio 等，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度。 (3) 結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平台向上集中原則。	資訊小組 資訊小組業務課 總務室各所 各所 資訊小組 業務課	105年1-12月 105年1-12月 105年1-12月
0					
	(一)有價值的創新服務	檢討既有流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務	(1) 主動檢討既有流程、協調整合性直重複或相關聯的服務工作、進行服務流程改造，針對民眾需求，規劃設計有價值的服務，並設立標準作業流程。 (2) 創新服務應完成規劃並以具體執行，不以一項為限，並以申辦業務流程簡化後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。 (3) 創新服務需考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等。若不符合成本效益，但在考	各單位 各單位 各單位	105年1-12月 105年1-12月 105年1-12月
	參、創新 加值 服務— 創新 服務 情形				

			<p>量社會公平正義價值下，政府有責任提供該項服務者，亦可做為服務策略的例外原則。</p> <p>(4) 定期檢討創新服務措施並提出改善機制。</p>	各單位	105 年 1-12 月
	可採行的創新策略		<p>(1) 服務流程改造：以政府唯一體概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>(2) 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，改由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>(3) 公私協力或異業聯盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(4) 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，進行跨機關查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>(5) 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務。</p> <p>(6) 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(7) 其他創新服務策略。</p>	各單位 各單位 各單位 各單位 各單位 各單位 各單位	105 年 1-12 月 105 年 1-12 月 105 年 1-12 月 105 年 1-12 月 105 年 1-12 月 105 年 1-12 月 105 年 1-12 月
	創新服務標竿學習效益	提供作為其他機關標竿學習效益與實際擴散效果	<p>(1) 鼓勵同仁主動至其他機關觀摩學習，分享及交流創新服務運作情形，建立良好競合關係。</p> <p>(2) 說明創新服務如何提供其他機關觀標竿學習效益與實際擴散效</p>	各單位 各單位	105 年 1-12 月 105 年 1-12 月

			果。萬金營運所為本處年度代表所，該所執行情形併區處績效受評。		
	組織內部創新機制及運作情形	建立創新機制並定期及運作	(1) 檢視組織內部是否有建立創新機制，並常態性運作，以產生源源不絕的創新服務。	各單位	105年1-12月
			(2) 內部研究發展及創新提案等機制之建立及運作情形。	各單位	105年1-12月
			(3) 所推行的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。	各單位	105年1-12月

伍、實施步驟

一、本執行計畫依據總管理處105年2月16日台水企字第1050004602號函頒之「105年度提升服務品質執行計畫」，擬訂「台灣自來水公司第一區管理處105年度提升服務品質執行計畫」，陳報總處備查後登載於區處網站並確實執行。

二、各單位執行計畫應以具體量化之指標為原則，並依單位特性增加前述具體作法之量化指標，俾提升為民服務品質。

三、為提升為民服務品質，本處成立「提升服務品質推動小組」，並邀集本處各單位主管為推動小組當然成員，負責推動及管考為民服務執行情形，每季或不訂期召開提升服務品質會議，檢討執行情形並改善，並將會議紀錄報總處作為平時考核成績之參考。

四、為落實執行年度計畫，各單位應善分級檢核或其他管控工具定期查核重要推動作法。

陸、考核方式

一、總處對區處考核：以書面考核為主，實地查核為輔。

(一)本處依總處規定格式提報當年度為民服務實績書面資料：

1. 第1次：7月20日前(實績資料截止日6月30日)

2. 第2次：次年1月20日前(實績資料截止日12月31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，本處提供實績資料時，除屬於區處

項目外，其餘項目得指定 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。105 年度本處指定萬金營運所為代表受核單位。

(三) 第 1 次實績資料經總處考核後據以登載公司電子佈告欄，第 2 次則作為各區處年度成績評量（第 1 次僅供加減分參考）。

(四) 總處除書面考核外，將依考核結果擇其中六個區處進行實地查證及輔導作業，每區處則 2 廠所，其中一處為當年度代表受核之服務（營運）所，另一處則隨機抽樣。

(五) 各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。

二、本處各所考核：

(一) 依據本公司「本處 105 年提升服務品質執行計畫」辦理。

(二) 本處年度內各考核項目，參酌各項作業內容為年度工作重點，並已具體客量化指標，作為本處考核各所之考核重點評估之依據。

柒、考核結果及獎懲：

一、本處收到總處函文或各服務（營運）所收到區處函頒成績，應於 1 個月內督導所屬，就應改進事項之改進情形函報列管單位。

二、本處 105 年度執行績效與成果，應於 105 年 12 月 21 日報總處彙整提報經濟部備查。

三、獎懲：

(一) 敘獎對象：總處考核區處成績達甲等以上前六名，本處年度考核成績甲等（含）以上服務所，考核第一名者，該受核服務所得敘獎員額 3 名，第二敘獎員額 2 名，第三名敘獎員額為 1 名，總敘獎人數以總處頒定之「本公司 105 年提升服務品質執行計畫」之敘獎規定辦理。區處年度考核未達全公司前六名且自行考核成績未達 800 分之服務所則不予敘獎。

(二) 考核成績及獎懲

1. 優等：900 分以上，單位主管（含股長）及承辦人員記嘉獎 2 次。
2. 甲等：800～899 分，單位主管（含股長）及承辦人員嘉獎 1 次。
3. 乙等：700～799 分，單位主管（含股長）及承辦人員不予獎懲。
4. 丙等：600～699 分，單位主管（含股長）及承辦人員申誡 1 次。
5. 丁等：600 分（不含）以下者，單位主管（含股長）及承辦人員申誡 2 次。

(三)本處對所屬相關人員之獎懲另依權責自行辦理，惟敘獎人數佔區處總人數比例，優等不得超過 10%，甲等不得超過 8%，乙等（含）以下不予獎勵。

捌、其他

本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正。