

115 年度廉政為 民服務調查報告

量化透明價值：
從數據看見信任的生態系



核心洞察：透明，是我們共同的語言

90.9%

服務態度正向評價

100%

程序公正性信任度

0%

貪瀆與不當請託發生率

首度納入

**國外廠商視角
(新竹海水淡化廠工程)**

接軌國際標準，落實廉能治理



全球標準



服務調查

輸入 (Input)

依循《聯合國反貪腐公約》，強化法規監管與透明度。

過程 (Process)

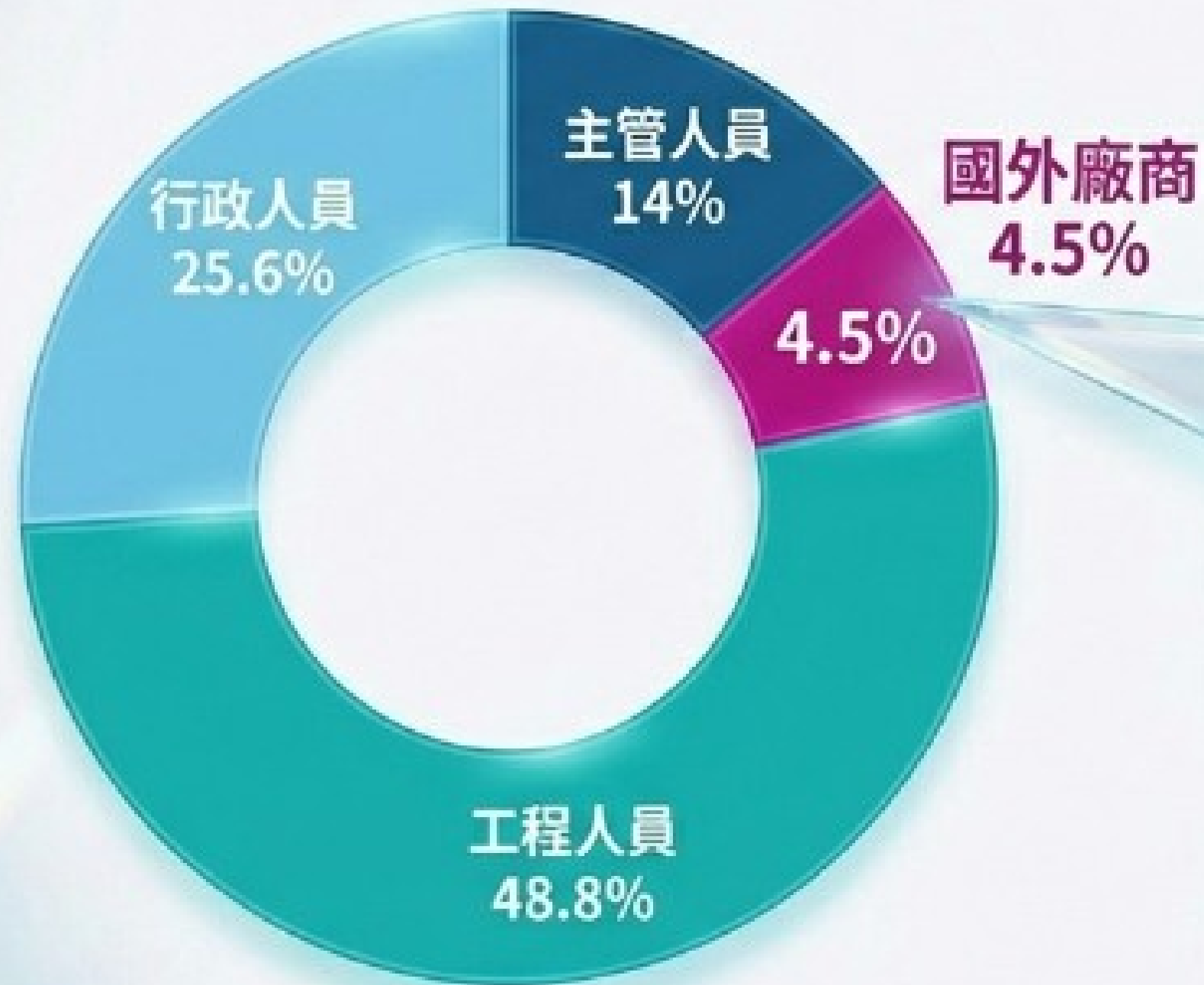
針對業務往來廠商及內部人員進行客觀評估，全面檢視透明化政策的實際影響。

目標 (Goal)

提升台灣國際清廉形象，確保水資源建設之之永續發展。

多元視角，客觀驗證

有效問卷 43 份，首度納入國際觀點



**國外廠商
(Foreign Vendors) :**
針對新竹海水淡化廠工程，
引入國際級的檢視標準

四大核心評估指標



1. 服務態度
(Service Attitude)
同理心與回應速度的
展現。



2. 行政效率
(Administrative Efficiency)
流程簡化與執行力的落
實。

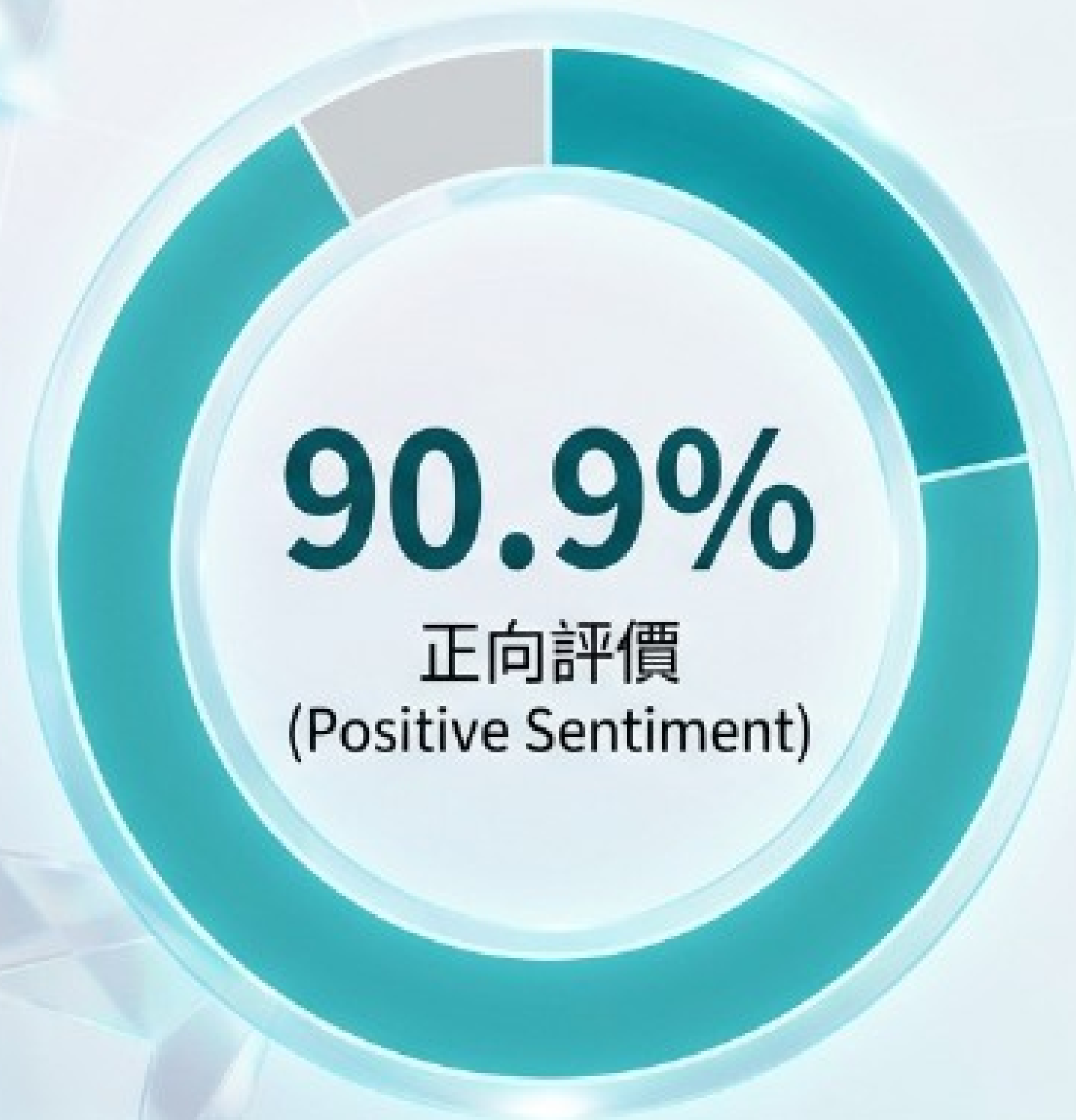


3. 資訊公開
(Info Openness)
採購與工程資訊的
透明化。



4. 廉潔度
(Integrity)
依法行政與道德操守的
堅持。

指標一：高度肯定的服務態度



- 非常滿意 (Very Satisfied) : 22.7%
- 滿意 (Satisfied) : 68.2%
- 普通 (Average) : 9.1%

絕大多數受訪者認為承辦人員在溝通協調與服務熱忱上表現優異。

指標二：行政效率與執行力



- 非常滿意 (Very Satisfied) : 13.6%
- 滿意 (Satisfied) : 68.2%
- 普通 (Average) : 18.2%

工程業務推動順暢，行政流程具備一定水準，仍將持續優化以提升執行速率。

指標三：程序公正性，百分之百的信任

非常滿意
(Very Satisfied) : 27.3%



滿意 (Satisfied) : 72.7%

在複雜的水利工程案件中，所有受訪者（含廠商與內部同仁）皆認為案件程序符合公平正義原則，無人表示負面意見。

指標四：數據會說話 — 零負面回饋

堅守廉政底線，打造純淨採購環境

0% 刁難或索取回扣



0% 財物餽贈與飲宴招待



0% 不當請託關說



0% 職務借貸或利益交換



依法行政，不曾妥協。

來自國際廠商的肯定

針對「新竹海水淡化廠」工程，納入國外廠商觀點。

國外廠商 (Foreign Vendors) 在「服務態度」、「行政效率」與「清廉度」項目上，皆給予「非常滿意」或「滿意」之評。

“台灣水利建設的透明度與專業度，
已具備接軌國際的實力。”

從憂慮到榮譽：廉政平臺的轉變

- 心態轉變：從初期對外部監督的顧慮，轉變為視資訊公開為「保護機制」。
- 賦權效果：平臺成為同仁堅實的后盾，排除不當干擾。



「透明，就能找到
安全回家的路。」

量化透明的價值

信任生態系
(Trust Ecosystem)

國外廠商與
內部工程人員
的一致肯定

有感服務
(Tangible Service)

從數據看見
廉政防貪的
實質成效



持續精進，超越自我

- 依據問卷題項 Q18 「整體清廉度與以前相比」
- 受訪者普遍認為分署的整體清廉度較過往有「顯著改善」(Significant Improvement)。
- 這證明了近年來推動的透明化政策與跨域合作(檢、調、廉平台)已產生具體成效。



持續推動，深化價值

對外 (External)

積極落實聯合國反貪腐公約，精進各項國際評比，提升台灣國際清廉印象指數。

對內 (Internal)

彰顯廉能施政成效，讓透明治理成為水資源建設最強大的競爭力。