

經濟部水利署第五河川局 100 年度  
提升服務品質執行計畫

經濟部水利署第五河川局

100 年 1 月

## 經濟部水利署第五河川局 100 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「政府服務創新精進方案」。
- 二、經濟部 99 年 12 月 31 日經研字第 09904511270 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、經濟部水利署 100 年 1 月 10 日經水秘字第 09953283490 號函訂「經濟部水利署第五河川局 100 年度提升服務品質實施計畫」。
- 四、100 年 1 月 24 日經水秘字第 10053012600 號函准予備查。

### 貳、計畫目標

為提升本局為民服務品質，持續深化服務績效，積極推動治水、利水、親水及活水、保水核心政策，提升管理效率，達成簡政便民目標，使民眾享有專業及高效率之服務。

### 參、實施對象

本局各課室暨所屬同仁。

### 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、優質便民服務	(一) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性 (1)每 4 個月檢視並維護服務場所內外環境規劃，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所(包括櫃台高度、服務項目標示、服務人員(姓名及代理人)標示、雙語服務標示、申辦須知與動線、等候設施、無障礙設施、停車空間及宣導資料等)，以及各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)、飲水設備衛生整潔維護情形及綠美化服務環境之檢查至少 1 次。 (2)提供各種申辦書表及填寫範例。

		2. 提高服務行為友善性與專業性	(1)走動式管理與服務：規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，每日設置專人輪值與服務，並排定主管輪值表，主動協助民眾申辦、導引服務。 (2)實施電話禮貌測試至少 2 次。 (3)辦理強化員工服務業務相關訓練至少 1 次。
		3. 確保服務行銷之有效性	(1)妥善規劃並辦理業務宣導活動，利用媒體宣導(如發布新聞稿、召開記者會或廣告)至少 8 次。 (2)業務調整或新增時，徵求服務對象之建議，服務工作主動走向服務對象進行面對面溝通至少 10 次(如舉辦政策宣導說明會或水利建設說明會等)。 (3)運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導至少 1 次。
(二) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	提供案件處理情形流程透明度		(1)提供承辦單位及電話等訊息。 (2)提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場查詢)。 (3)將服務案件標準處理流程公布於機關網頁及服務場所。 (4)機關受理案件後提供申請人收件確認訊息，且超過標準作業時間將主動告知申請人。
(三) 重視顧客關係，提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度		(1)辦理民眾意見調查(包括滿意度調查)至少 1 次。 (2)多元管道蒐集民眾意見，並予整理、歸納及分析至少 1 次。
	2. 有效且及時處理民眾之意見		(1)訂定民眾意見反應(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 (2)提供民眾意見反應後續追蹤處理。 (3)對於民眾興革建議及陳情案件，每月彙陳機關(單位)首長(主管)至少 1 次。

二、資訊流通服務	(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保民眾知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性	(1)依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。 (2)於機關網頁設置「主動公開資訊」專區。 (3)於機關網頁公開服務措施、機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1)機關網頁提供即時正確之資訊內容與連結。 (2)定期更新機關網頁資訊。 (3)網頁用他人資料將標明出處並提供連結。
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1)機關資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (2)機關網站至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。 (3)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文檢索等搜尋服務。
	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展網路申辦量能	(1)提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦及水文資料服務網等服務。 (2)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。 (3)提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。
		2. 增加電子參與之多樣性	(1)於機關網頁提供電子參與(如：意見信箱、交流園地、網路投票、民意調查等)途徑，且設有互動機制及實際回應。

三、創新 加 值 服 務	建構有價值的 創意服務，提 升服務產出之 效率與效能	提出有價值的 創意服務	<p>1.對外服務面向：</p> <p>(1)服務流程便捷：加強申辦資訊及流程完整公開。</p> <p>(2)服務項目改造：</p> <p>a. 強化主動服務：於重要時點主動提供民眾所需資訊。</p> <p>b. 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦/取件，電話、傳真辦理/取件等作法。</p> <p>c. 邀請團體、學者、專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃研（修）訂，年度內至少 1 次。</p> <p>(3)服務方法創新：強化線上服務提供，推動線上服務申辦、網路繳款服務等。</p> <p>(4)服務評價回饋：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：推動行政流程簡化、公文全程電子化，強化內部管控，提升行政效能與服務品質。</p>
--------------------	-------------------------------------	----------------	--

## 伍、實施步驟

一、各實施對象，依據前述執行策略及具體推動作法，加強行銷機關業務事項。。

二、本計畫以具體明確、量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色，於函報水利署核備後確實執行，並將該執行計畫公開於機關網頁及服務場所。

## 陸、考核作業

各實施對象應自行考核提升服務品質工作辦理情形，本局考核小組得不定期派員實地考核，其作業方式如下：

一、考核方式：由本局考核小組依所擬之執行計畫，就機關形象、服務流程、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、提供創新(意)服務情形等 6 項評核項目，於上、下

半年度自行實施考核各 1 次。

二、考核結果：將不定期考核結果簽會各課室，相關評核結果公佈於本局網頁。

三、提報考核結果：於 101 年 1 月 4 日前，將 100 年度執行績效與成果（附錄 2）報署。

#### 柒、獎勵方式

各課室得依業務需求，自行考核，本局考核小組每半年就考核項目評分，合計年度總評分後，就考核結果送人事單位辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附表 1

## 經濟部水利署第五河川局

## 100 年度提升服務品質（本局/自行）考核項目及評分表

編號：

機關名稱：

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：

考核日期：

優質便民服務構面 (600 分)		優質便民服務著眼於提供便捷服務，確保流程透明，塑造專業、親切、高效率的服務形象，建立民眾與政府信任關係。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
機關形象 (170 分) *小計：	服務場所便利性 (50 分) * 得分：	1.洽公環境適切程度 (25 分)	20-25 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85% 以上。 15-20 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75% 以上。 1-15 分 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65% 以上。 ※若考核時，機關 98 年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。洽公環境大致符合前項評分重點計 12-25 分，洽公環境有待改進計 1-12 分。
		2.服務設施合宜程度 (25 分)	20-25 分 除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 15-20 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。 1-15 分 提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。

服務行為友善性與專業性 (90分) * 得分：	1.服務親和程度 (40分)	1.1 洽公服務禮儀滿意度 (20分) 15-20分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達80%以上。 10-15分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達75%以上。 1-10分 民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達65%以上。 ※若考核時，機關100年度尚未辦理民眾滿意度調查，則改由考核人員進行實地抽查。服務禮儀大致符合前項評分重點計11-20分，服務禮儀有待改進計1-10分。 1.2 電話禮貌測試績效 (20分) 15-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上) 10-15分 機關電話禮貌測試結果良好。(測試分數80分以上) 1-10分 機關電話禮貌測試結果普通。(測試分數70分以上) ※由考核人員參考「政府服務品質」電話禮貌測試量表於實地考核前進行電話禮貌抽查。
	2.服務可勝任程度 (50分)	45-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 40-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。 35-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 30-35分 服務人員回應問題正確率達75%以上。 1-30分 服務人員回應問題正確率達65%以上。
	施政宣導有效程度 (30分) * 得分：	1-30分 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應情形。

服務流程 (280分) *小計:	服務流程透明度 (280分) *得分:	1. 案件處理流程查詢公開程度 (180分)	1.1 提供案件承辦資訊種類 (120分) 80-120分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話, 且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程, 並主動告知申請人處理程序。 40-80分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話, 且於服務場所及機關網站 (頁) 公布標準處理流程。 1-40分 提供承辦單位 (科、課、組或其他) 及電話。 1.2 提供案件查詢管道種類 (60分) 40-60分 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。 20-40分 提供現場、電話及網路查詢。 1-20分 提供現場查詢。
		2. 案件處理流程主動回應程度 (100分)	60-100分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息; 且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。 1-60分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。
顧客關係 (150分) *小計:	民眾滿意度 (80分) *得分:	機關服務滿意度 (80分)	1-80分 機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上, 可得基本分 50 分, 並依調查方法之信度及效度, 酌予增減分; 另如有提供服務滿意度成長率數據, 以及定期辦理服務滿意度趨勢分析, 並提出改善服務措施, 且有執行績效者, 可再予加分。
	民眾意見處理有效性 (70分) *得分:	民眾意見回應與改善程度 (70分)	1-70分 民眾意見處理滿意度調查結果如達 60% 以上, 可得基本分 45 分, 並依調查方法之信度及效度, 酌予增減分; 另如有提供民眾意見處理滿意度成長率數據, 以及設有民眾意見處理機制者, 可再予加分。

資訊流通服務構面 (200分)		資訊流通服務著眼於確保政府資訊公開，資訊內容正確豐富，並且運用友善網路服務，提供民眾便利洽公和意見溝通。	
評核項目	評核指標	次評核指標	評分參考標準
資訊提供及檢索服務 (100分) *小計：	資訊公開適切性與內容有效性 (50分) *得分：	公開法令、政策、服務資訊程度及內容正確程度 (50分)	1.1 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(20分) 10-20分 應公開且已公開資訊比例達100%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。 1-10分 應公開且已公開資訊比例達90%以上，並於網站(頁)設置「主動公開資訊」專區。
			1.2 服務措施及出版品資訊周知度(10分) 8-10分 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。 5-8分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 1-5分 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。
			1.3 資訊內容正確程度(20分) 15-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 10-15分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達13件。 1-10分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達12件。
	資訊檢索性與便捷性(50分) *得分：	資訊檢索服務妥適性及友善程度 (50分)	1-50分 機關網站(頁)資訊提供檢索服務情形及相關作為。

<p>線上服務及電子參與 (100分)</p> <p>*小計：</p>	<p>線上服務量能擴展性 (50分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>1.線上服務提供及使用情形 (50分)</p>	<p>1.1 線上服務量能 (30分)</p> <p>1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。</p> <p>1.2 線上服務推廣績效 (10分)</p> <p>1-10分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務的認知與回應情形。</p> <p>1.3 電子表單簡化績效 (10分)</p> <p>5-10分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作，並進行電子表單管理。</p> <p>1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。</p>
	<p>電子參與多樣性 (50分)</p> <p>* 得分：</p>	<p>電子參與多元程度 (50分)</p>	<p>40-50分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式2種以上，且有互動機制及實際回應。</p> <p>30-40分 除民眾意見反映及討論區外，另提供電子參與方式1種，且有互動機制及實際回應。</p> <p>1-30分 提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應。</p>

創新加值服務構面 (200分)		創新加值服務，著眼於鼓勵機關能不斷改善現有服務傳送方式，讓民眾更直接感受到服務品質的提高，以及重視民眾角度思考的服務規劃。	
評核項目	評核指標	內涵說明	評分注意事項
提供創新 (意)服務 情形 (200分) *小計：	<p>有價值的創意服務 (130分)</p> <p>一、對外服務面向：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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，進行簡化及標準化等作法。</li> <li>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、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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>二、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>三、其他創新服務樣態。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 所謂「創新」或「創意」的概念可以是「無中生有」，即突破性、首創性的服務作為；或「有中生新」，即轉換性、改良性的服務作為。</li> <li>2. 服務創意最終的目的在於簡政便民，包括創意措施替民眾節省了哪些程序、多少時間、金錢或是其他成本；民眾因此獲得哪些生活便利性。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機關提出的創意服務，應完成規劃並已具體執行，所提出之創新加值服務不以1項為限。</li> <li>2. 提出有價值的創意服務之文書格式可視需要參考附錄1。</li> <li>3. 創新加值服務措施如有網站(頁)或資料庫者應提供網址；如有特殊服務設施或服務地點者，請提供服務所在位址供查核。</li> <li>4. 本項由考核人員進行實地檢測，必要時得請承辦單位提供資料，並會同相關人員共同評核。</li> </ol>

	<p>服務措施延續性及標竿學習推動效益 (40 分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</li> <li>2. 創意服務措施是否持續檢討改善。</li> <li>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。</li> </ol>	
	<p>服務措施執行方法效能性 (30 分)</p>	<p>實現創意或創新服務可能需要增加機關的經費，也許是行政成本，或是開發網路系統等資本設備費，因此，考量的因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。</li> <li>2. 如果不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值，政府有責任提供該項服務，也可以做為服務策略選擇的例外原則。</li> </ol>	
<p>優點、建議改進事項</p>			

附表 2

經濟部水利署第五河川局 100 年度提升服務品質自行考核結果統計表  
受考核單位：

優=900 分以上；甲=899-800 分；乙=799-700 分；丙=699-600 分；丁=599 分以下

實施 考核 機關	編號	受考 核單 位名 稱	考核項目成績 (1000 分)						總分	等第	考核 年月
			一、機關形 象(170 分)	二、服務流 程(280 分)	三、顧客關 係(150 分)	四、資訊提 供及檢索 服務 (100 分)	五、線上服 務及電子 參與 (100 分)	六、提供創 新(意)服 務情形 (200 分)			

- ※ 考核結果處理情形：【請敘明考核結果後續處理情形，如函送受  
考核機關（構）或單位提報改進情形、考核  
結果登載於機關網頁等方式】
- ※ 附件：【請將受評核之「有價值的創意服務」計畫作為本表附件；  
相關文書格式可視需要參考附錄 1】

## (機關全銜) 創意服務名稱

### 壹、專案總說明

#### 一、個案背景與問題描述

〔詳述個案所欲處理的具體問題，解決該項問題對民眾或其他利害相關者的意義所在及解決問題的行政過程或機制等〕

#### 二、採用解決方法

〔說明採取何種解決方法〕

#### 三、實際效益。

〔說明專案執行實際績效〕

### 貳、創新服務實際績效

〔敘明執行創新服務專案的外部效益及內部效益；內容宜具體，儘量以量化數據表達〕

### 參、創新服務解決手法

〔敘明如何透過『流程整合』及『資通訊服務導入』等各種解決手法，提供便民服務〕

### 肆、附件

〔提供佐證資料，如相關民意調查、統計資料等，並以精簡方式呈現〕

※各單位可視需要參考本附錄格式書寫「創意服務計畫」。

## 經濟部水利署第五河川局

### 100 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：100 年 12 月 31 日

壹、執行績效：（請扼要填寫，並請各列舉 2、3 個案事例；請儘量以量化數據說明各實施要項成果）

- 一、提升服務品質，深化服務績效
- 二、便捷服務程序，確保流程透明
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通
- 五、創新服務方式，整合服務資源

貳、檢討

（請簡要條列說明推動及執行提升服務品質過程中，發現問題、遭遇困難及改進建議）

填寫說明：請以 word 繕打，不得超過 3 頁，直式橫書，1 字 1 碼並依序「一、（一）、1、（1）」，標楷體 14 號字，行距：固定行高，行高：21。