

經濟部水利署第十河局 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

一、經濟部 104 年 8 月 25 日經研字第 10404507390 號函修正「經濟部提升服務品質實施計畫」。

二、經濟部水利署 105 年 1 月 14 日經水秘字第 10408082231 號函訂「經濟部水利署 105 年度提升服務品質執行計畫」。

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，並透過統籌規劃服務作業探查民意趨勢，導入創新服務、資源挹注或跨機關業務的流程整合、法令簡化及方式等，促使民眾在資訊與流程的透明公開下，達成簡政便民目標，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本局各課室暨員山子分洪管理中心。

肆、執行策略及方法

面向	執行策略		具體推動作法
一、優質便民服務	(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性	(1) 設置全功能單一窗口櫃台，由專人提供諮詢協助等整合服務。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 提供走動式服務或客製化服務方式。 (4) 減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。
		2. 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、現場及其他方式查詢）。 (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，超過標準作業時間之案件，主動告知申請人。

面向	執行策略	具體推動作法
	(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升服務場所便利性 (1) 進行環境美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），確保設施品質。 (6) 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) 重視洽公服務禮儀，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。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每3個月至少測試1次。 (3) 強化機關服務人員（含機關委外 call center 人員）對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。
	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。 (2) 鼓勵所屬單位藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。 (3) 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合進行施政宣導。
	(三) 重視顧客關係，意度提升民眾滿意度	1. 提高民眾滿意度 (1) 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出改善（或新增）服務措施且確實執行。 (2) 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善（或新增）服務措施且確實執行。

面向	執行策略		具體推動作法
		2. 有效且及時處理民眾之意見	(1) 訂定民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序。 (2) 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 (3) 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。
二、資訊網路服務	(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。機關對外提供之文件應包含ODF格式。 (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) 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 (4) 機關網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。
		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、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。
	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路	1. 擴展線上服務量能	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、服務申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務。 (2) 向民眾推廣使用網路申辦案件。 (3) 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，統一電子表單格式。 (4) 提供線上服務將注意使用者隱私權保護措施。

面向	執行策略		具體推動作法
	服務，促進網路溝通	2. 增加電子參與之多樣性	(1) 鼓勵所屬機關於機關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) 電子參與途徑如：於機關官方提供，如：首長意見信箱、廉政園地、民意調查及設有Facebook 社群網絡服務。
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	1. 提出有價值的創新服務	(1) 跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 (2) 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。 (3) 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訊、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。 (4) 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、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 (5) 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。 (6) 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 (7) 在地化特色服務：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。 (8) 其他創新服務樣態。

面向	執行策略	具體推動作法
	2. 延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動	(1) 鼓勵所屬機關提出具有標竿學習效益之創新服務。 (2) 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 (3) 考量推動跨機關（或民間）合作服務。 (4) 創意服務措施提供其他機關標竿學習。
	3. 落實組織內部創新機制	訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。

面向	執行策略	具體推動作法
四、服務規劃的創新整合	(一)創新流程整合性及服務資源的有效運用。 (二)導入資通訊（ICT）服務有效提升整體便民程度。 (三)結合社會資源及其他促進服務效能之作法，提供民眾高品質的服務。	1. 透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合： (1) 跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。 (2) 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。 (3) 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。 2. 積極導入資通訊（ICT）服務，主要工具及執行方式包括： (1) 運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 (2) 因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。 (3) 提供主動服務：應善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平台，提供「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 (4) 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。 (5) 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。 3. 結合社會資源如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業

伍、實施步驟

- 一、由各課室結合個別為民服務工作內容，審酌服務需求及業務特性，依據執行策略研訂具體量化指標績效，增列其執行方法，交由秘書室彙整後俾據以推動實施，並將計畫公開於機關網站及服務場所，以精進服務品質。
- 二、本計畫訂定具體明確可行，並衡量指標予以量化方式呈現經簽報首長核准函報水利署備查後頒布確實執行。

陸、考核作業

- 一、考核方式：由本局秘書室會同相關課室派員每季進行不定期實地抽查。
- 二、考核內容：依 105 年度執行計畫及各課室日常業務，就服務流程、機關形象、顧客關係、資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與、提供創新服務情形、辦理服務規劃創新整合情形等 7 項評核項目考核。
- 三、提報考核結果：於 105 年 12 月 31 日前將 105 年度執行績效與成果陳報水利署，並登載於機關官方網站。

柒、獎勵方式

自行考核：依業務需求將第 1 至 4 季自行考核結果彙總計算，暨依據水利署實施不定期考核電話禮貌成績辦理獎懲；成績最優課室、創新方案被採用實施者及電話禮貌最佳人員各記嘉獎乙次，並就考核結果及缺失改進情形，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

經濟部水利署第十河川局 105 年度提升服務品質自行考核項目及評分表

編號： 課室名稱：

考核日期：

總分（滿分 1000 分）：

考核人員：

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
服務流程 (280 分) * 小計：	服務流程便捷性及案件處理透明度 (280 分) * 得分：	1. 案件處理流程查詢公開及簡化流程程度 (180 分)	※ 提供案件承辦資訊種類 (120 分)： 81-120 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。 設置全功能單一窗口，提供整合服務；簡化申辦流程，縮短案件處理時間；提供走動式服務或客製化服務方式；減少申辦人檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類。 41-80 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。
		2. 案件處理流程主動回應程度 (100 分)	※ 提供案件查詢管道種類 (60 分)： 41-60 分 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。 21-40 分 提供現場、電話及網路查詢。 1-20 分 提供現場查詢。 61-100 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息；超過標準作業時間之案件，訂定主動告知申請人之機制。 1-60 分 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。

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)	※洽公環境滿意度 (25分)： 1-25分 依民眾對於機關整體洽公環境的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。
		2.服務設施合宜程度 (25分)	※服務設施合宜程度 (25分)： 21-25分 提供「核心設施」並備有「一般設施」(如飲用水、洽公座椅或休息區、盥洗室等)供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。 確保服務項目、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，並提供各種申辦書表及填寫範例。 16-20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」(如愛心服務鈴、無障礙措施等)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.服務行為友善性 (40分)	※洽公服務禮儀滿意度 (20分)： 1-20分 依民眾對於洽公服務禮儀的滿意度調查結果進行評分，並同時考量調查方法之信度與效度，以及是否定期辦理滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施等。 ※電話禮貌測試績效 (20分)： 16-20分 機關電話禮貌測試結果優良。(測試分數90分以上) 11-15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)

		2.服務行為專業性 (50分)	46-50分 服務人員回應問題正確率達90%以上。 41-45分 服務人員回應問題正確率達85%以上。 36-40分 服務人員回應問題正確率達80%以上。 31-35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70%以上。
	服務行銷有效 性 (30分) * 得分：	施政宣導有效 程度 (30分)	1-30分 運用、結合社會資源或與企業、團體、社區，進行施政宣導，妥善規劃辦理業務宣導活動，並鼓勵所屬單位藉由參與（或共同辦理或協辦）公益或社區活動進行施政宣導。
	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) 41-80分 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度調查趨勢進行評分，提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 1-40分 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善（或新增）服務措施且確實執行。
	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 訂定民眾意見反映（含新聞輿情）處理機制及標準作業程序，且提供民眾意見反映後續追蹤處理情形，並定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。
資訊網路服務構面 (200分)		資訊網路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)	※ 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網站(頁)比例(20分)： 11-20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，對外提供之文件應包含ODF格式。 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。 ※ 服務措施及出版品資訊周知度(10分)： 9-10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。 6-8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。 ※ 資訊內容更新及正確程度(20分)： 16-20分 網站(頁)資訊內容及連結抽測正確件數達14件以上。 11-15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。
	資訊檢索完整性與便捷性 (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。 機關網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。
	線上服務及電子參與 (50分)	線上服務提供及使用情形	※ 線上服務量能(30分)： 1-30分 提供線上服務之項目數及民眾使用情形。

(100分) *小計：	* 得分：	(50分)	※ 線上服務推廣績效(10分)： 1-10分 透過推廣行銷活動提升民眾對於線上服務之認知與回應情形。 ※ 電子表單簡化績效(10分)： 6-10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。 1-5分 提出電子表單簡化建議或執行表單簡化工作。
	電子參與多樣性 (50分) * 得分：	電子參與多元程度 (50分)	41-50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，電子參與途徑，於機關官方提供，如：首長意見信箱、廉政園地、民意調查及設有Facebook社群網絡服務。 31-40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。 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。

創新加值服務構面 (100 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	評分參考標準	評分注意事項
提供創新服務情形 (100 分) * 小計：	提出有價值之創新服務 (50 分) * 得分：	1. 跨機關整合：如主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合等方式，提供民眾更便捷的服務。 2. 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。 3. 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訊、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。 4. 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、行動化服務或增加民眾電子參與途徑等。 5. 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。 6. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。 7. 在地化特色服務：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。 8. 其他創新服務樣態。	1. 機關提出之創新服務，應完成規劃並已具體執行 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。 3. 創新加值服務措施如有網站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。 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。

	延續有價值的創意服務措施及標竿學習(30 分) • 得分：	1. 鼓勵提出具有標竿學習效益之創新服務。 2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。 3. 考量推動跨機關（或民間）合作服務。 4. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。
	落實組織內部創新機制(20 分) • 得分：	訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。
服務規劃的創新整合構面 (100 分)		藉由對公共服務之檢視規劃、資源挹注或跨機關(單位)業務之整合創新，以解決服務提供過程中所產生之問題，提升為民服務品質。
評核項目	評核指標	評分參考標準
辦理服務 規劃創新 整合情形 (100 分) *小計：	創新流程整合性及服務資源的有效運用(30 分) • 得分：	透過內、外部流程的檢討修正與簡化，落實流程整合： 1. 跨機關水平整合：讓民眾由單一機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使民眾免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務。 2. 跨機關垂直整合：業務性質相同之機關透過資訊系統或作業流程串接，讓民眾由單一機關遞件後取得全程及其他關連性服務。 3. 同機關水平整合：同一機關內進行服務整合。

導入資通訊（ICT）服務有效提升整體便民程度。（40 分） • 得分：	積極導入資通訊（ICT）服務包括如下： 1. 運用線上服務系統：以網路方式提供民眾網路申辦服務，包括服務內容說明、申請書表下載、民眾線上申辦或預約服務等方式之服務，利用資訊網絡管道提供民眾或企業便利服務。 2. 因應業務服務需求，於機關內部運用行政資訊系統作業，促使內部資訊快速流通與容易取得。 3. 提供主動服務：應善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平台，提供「使用者導向」的政府資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升政府網路資訊之附加價值。 4. 雲端應用服務：運用雲端運算科技，建構網路的虛擬政府，提供民眾多樣性、互動性、全時性及一站性的政府服務。 5. 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務，提升行政效率。
結合社會資源及其他促進服務效能之作法，提供民眾高品質的服務。（30 分） • 得分：	如運用志工服務，整合民間團體與建立社區夥伴關係，或透過公私協力、異業結盟等方式，以及其他可促進專案服務效能之工具與作法。
優點、建議改進事項：	

附表 2

**經濟部水利署第十河川局 105 年度第一季（1-3 月）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	考核項目及成績（1000 分）							總分	等第	考 核 年 月
			服務流程	機關形象	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 服務情形	辦理服務 規劃創新 整合情形			
			280 分	170 分	150 分	100 分	100 分	100 分	100 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】

經濟部水利署第十河川局創意服務名稱

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」。

經濟部水利署第十河川局 105 年度提升服務品質績效總報告

資料截止時間：105 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。