

# 經濟部國營事業委員會 106 年度提升服務效能執行績效與成果

- 一、本會依據本部 106 年 3 月 15 日函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」及各事業所報之「106 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本會「106 年度提升服務效能執行計畫」，於 106 年 5 月 18 日函報本部，獲本部於 106 年 8 月 22 日函同意備查，並將計畫公開於本會網頁及電子公布欄周知。
- 二、本會依所訂「106 年度提升服務效能執行計畫」，就各事業所報之執行計畫辦理追蹤考核，以瞭解服務效能工作辦理情形及各項成果，並依計畫於年度中安排各事業至本會報告計畫推動執行情形，另各事業於年度結束提報 106 年度提升服務效能執行績效與成果後，由本會派員赴各事業進行實地查證。
- 三、本會邀請各事業遴派人員與本會同仁組成查證小組，於 107 年 2 月 5、7、8、9 日分別至各事業辦理提升服務效能實地查證，實地查證之進行係參考本部辦理「政府服務獎」參獎單位初評作業，由受查單位先進行簡報，再訪視為民服務工作現場作業、進行服務績效詢問及說明，最後辦理意見交流座談。
- 四、查證期間各事業均詳實呈現執行績效，可瞭解各事業均積極辦理提升服務效能工作，本會「106 年度提升服務效能執行計畫」已達到協助各事業提升服務效能及促進各事業互相觀摩學習的成果。
- 五、本次實地查證地點如下：

	查證地點
台電公司	台北西區營業處服務中心
中油公司	台中營業處加油站(彰化中山路站、彰化站)、王田供油中心
台糖公司	高雄區處(橋頭糖廠)
台水公司	客服中心、第四區管理處台中服務所

六、經彙整各委員提供各事業辦理提升服務效能執行績效與成果之優點及建議事項如下：

	查證結果
台電公司	<p>優點：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、提升服務效能之業務查核，設有神秘客查訪，創意頗佳。</li> <li>二、持續推動跨機關聯合服務，如戶籍資料異動跨機關通報服務、「水電麻吉」聯合服務。</li> <li>三、主動至學校或社區宣導節約用電，節電教育向下紮根。</li> <li>四、依訂定申辦業務標準作業流程，106 年度各類工程依限完成供電比率均較 105 年度提升 1%~4%，值得嘉許。</li> <li>五、客服中心受理後送案件，106 年度平均處理時數為 5 小時，較 105 年度 7.6 小時快速，績效良好，追綜系統效率佳。</li> <li>六、各區營業處網站已於 106 年度通過無障礙檢測，並取得網站無障礙規範 2.0 之 A 等級認證標章，可提高網站使用便利性。</li> <li>七、有關提供多元繳費方式，台電 106 年度已新增臨櫃信用卡、手機 APP 條碼繳費。另為簡化電子發票兌獎程序，106 年 3 月起，用戶可持有列示領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明等，逕向代發獎金單位領獎，可提升用戶滿意度。</li> <li>八、設有「電力粉絲團」Facebook 粉絲專頁，宣導節電及教導民眾正確用電方式。</li> <li>九、北西區營業處： <ul style="list-style-type: none"> <li>1、營業廳整潔明亮，設置有多項便民服務措施，且繳費及申請用電相關櫃台分別以顏色區分，方便民眾洽公辨識，值得參考學習。</li> <li>2、現場實體展現燈泡及吹風機之用電比較，令人印象深刻。</li> <li>3、服務據點之進門前有服務鈴，並有專人服務，照顧弱勢群族。</li> <li>4、哺乳室經認證、備服務鈴，並開放鄰近民眾使用，兼做睦鄰。</li> <li>5、所開發之水電麻吉表單填寫系統填寫方便，可節省用戶重複填單之時間。</li> </ul> </li> </ul>
	<p>建議事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一、用戶意見電子信箱及用戶陳情案件平均處理天數，106 年 2.96 天較 105 年 2.90 天增加，仍有進步空間。</li> <li>二、建議訓練課程之內容，可先瞭解服務不足或專業待補強等訓練需求，再行規劃。</li> <li>三、可考量分析網站到訪者之瀏覽項目，瞭解關切議題，據以提出改善。</li> <li>四、可成立節電輔導團，針對不同行業別協助其適當節能。</li> </ul>

	<p>五、可對經常需提醒繳費之用戶，主動關懷提供協助(如是否行動不便等)。</p> <p>六、台電公司火力與核能發電占總裝載容量八成以上，惟火力及核能發電後環境復原成本高，建議應適當揭露相關成本，以提高資訊透明度。</p> <p>七、為響應政府節能減碳政策，台電公司積極推動電子帳單，106年雖已達136.8萬戶，惟仍達到立法院101年3月26日決議請台電公司應於3-5年內達成普及率10%之目標，電子帳單雖推廣不易，惟仍請積極賡續辦理，俾早日達成。</p> <p>八、台電公司與台水公司及北水處推行「水電麻吉貼心聯合服務」，於106年度受理23,001件較105年度30,802件，減少7,801件，減幅達25.33%，爰建議台電公司應進一步與相關單位研析受理件數減少原因並研提改善措施。</p> <p>九、台電公司高壓用戶服務入口網站之註冊戶數，雖已占全部高壓以上用戶約85%，惟仍有成長空間，請台電公司檢討未註冊戶不願參與原因，並加強溝通，以邀請更多用戶參與。</p> <p>十、立法院林俊憲委員於106年10月3日質詢行政院院長有關遲繳電費僅能至台電公司指定之營業場所繳納不便民一節，經洽據該公司表示刻正陸續與多家廠商洽談提供行動支付繳付電費服務，且無代收截止日之限制，該措施預定於107年度6月底前上線，請台電公司掌握辦理期程，早日完成。</p> <p>十一、北西區營業處服務中心號碼機螢幕中「申請用電及繳費」顏色與櫃台使用顏色區分不一致，建議予以統一。</p>
<p><b>中油公司</b></p>	<p>優點：</p> <p>一、加油站導入電池充電交換服務，符合環保潮流趨勢並呼應政策走向，友善環境並開創新商機。</p> <p>二、確保中油加盟站油品品質，每月不定期以MIR進行加盟站油品抽測檢驗作業，如有不合格則依MIR檢測結果不合格之處理機制處理，穩固消費者對中油油品的信心，有效保障消費者權益並善盡企業社會責任，值得肯定。</p> <p>三、設有1912免費服務專線及客戶意見反映信箱，與客戶互動並即時回應客戶需求，提升服務友善性，並做好售後服務，成效良好。</p> <p>四、於偏遠或交通不便山區設置流動加油站，提供到點加油服務，以照顧偏遠或交通不便地區民眾，提供偏鄉便捷服務，值得肯定。</p> <p>五、營業櫃台採全功能單一窗口服務，綜合受理各項申辦作業，「一</p>

地購油全台提貨」服務，每次購油手續 10 分鐘內完成，成效良好。

- 六、106 年國內因香蕉、柑橘盛產，導致價格崩跌，為關懷本土農業及配合政府照顧農民政策，辦理協銷專案。
- 七、配合政府推動綠能政策，使加油站轉型為綠能站，協助增加太陽光電系統設置能量。
- 八、加油站改善廁所設施及整潔，明確呼應民眾需求，提升民眾良好觀感，值得嘉許並請持續努力。
- 九、台中營業處：
  - 1、供油中心各項措施規劃良好，IC 提貨卡服務簡便快捷，油罐車罐裝、出貨作業之各環節設計能符合工安及業務需求，有助提升工作安全與用戶滿意。
  - 2、加油站設愛心洗車，雖增加了加油站安全維護及成本的負擔，但讓弱勢人士有工作機會，善盡企業關懷社會的責任，是企業的好榜樣值得讚揚。
  - 3、加油機裝設語音提醒顧客，告知加的是哪種汽油，讓員工或顧客不會加錯油，對中油公司及顧客皆有益。
  - 4、提供貼近民眾的需求提供便民服務，如日月潭增設湖邊加油。

建議事項：

- 一、服務績效與成果請提供本年及前一年之數據資料俾利比對，並宜以表格式呈現以利閱讀。
- 二、因應行動服務之趨勢與需求，建議研擬提供民眾或企業用戶手機 APP 服務，以便利各項資訊傳播及查詢等服務。
- 三、台中營業處之各項優良服務規劃與措施，建議宜水平展開推動至其他各處，以展現中油公司服務之一致性與企業形象整體性。
- 四、中油公司 106 年委外辦理企業形象、社會觀感及民眾消費意向調查，其中雖 93%持正面評價，但加油站整體服務僅為 78.7 分，得分偏低，建議應加強加油站服務人員教育訓練及相關軟硬體設施，以提升加油站整體服務效能。
- 五、中油公司偶有煉油氣爆及空氣污染事件，如 107 年 1 月 29 日桃園煉油廠氣爆事件，雖不是行銷事業部所發生事件，惟中油公司各部門是一體的，一般民眾還是會責難。爰建議中油公司宜加強相關危機處理、客訴案件等教育訓練，並應通盤檢討未來營運發展規劃，以快速應變處理此類案件。
- 六、加油站係直接面對消費者的第一線，由於中油公司加油站成員包含正式員工、工讀生及勞務外包人員，爰員工服務顧客之專業教育訓練建議能整體提升，以有效解決現場顧客之問題，並

	<p>減少客訴案件發生。</p> <p>七、台中營業處：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、儲油槽輸送油品至油罐車之懸臂器，建議使用後設固定架固定，以免受外力影響橫越油罐車出入道而發生意外。</li> <li>2、油罐車裝滿油後封鉛，建議在封鉛上標註編號，並將編號填寫於傳送單至客戶處，交貨時方可確認是原封鉛無誤。</li> </ol>
<p>台糖公司</p>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、各服務據點及部門辦公室周圍環境綠美化；舊倉庫整修再利用，資產活化，用心經營，引人矚目。</li> <li>二、土地租賃契約之辦理，由各業務主辦專人全程服務。</li> <li>三、中彰區處溪湖糖廠、台南區處善化糖廠、屏東區處屏東糖廠及花東區處花蓮糖廠等廠均導入外界觀點，邀集民眾參與，透過溝通或對話方式，共創機構與外界合作契機。</li> <li>四、針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，主動至民眾家中或村里活動中心辦理租賃換約便民措施，106年辦理1,313件較105年1,154件，增加13.78%，有效提升服務品質。</li> <li>五、台糖公司網站採響應式網頁(RWD)設計，全站以單欄式設計，符合行動化服務，無論使用電腦、平板、手機等都能得到最佳版面效果。另網站分類檢索項目有主題分類、施政分類及服務分類等架構，方便民眾依使用目的進行檢索查詢閱讀，提高網站使用便利性。</li> <li>六、台糖土地出租可針對民眾臨時各項需求，調整辦理出租方式，由公開招標改採協議方式辦理，期程從25日縮短為4日，服務機制精進，提升服務效能。</li> <li>七、台糖公司活化閒置資產，引進民間創意，將閒置之廠房出租予百世文教，成立十鼓橋糖文創園區，除可增闢財源外，並可提供國人休閒場所，提升服務品質。</li> <li>八、修繕並活化閒置古蹟，辦理相關特展，有效提升企業形象，吸引觀光人潮，且積極維護珍貴老樹，美化文化景觀，提高休閒育樂品質。</li> <li>九、高雄區處： <ol style="list-style-type: none"> <li>1、引進百世文創公司等廠商，活化橋頭糖廠閒置倉庫，大幅改善園區景觀，發展橋頭糖廠為一日生活圈。</li> <li>2、於園區道路劃設遊客專用導覽路線，主要據點並增設「數位導覽系統」供遊客互動查詢。</li> <li>3、結合「血觀音」電影拍攝場景，並提供劇照供民眾欣賞對照。</li> <li>4、善用廢棄鐵件、裝置藝術豐富園區硬體設施，增顯物料循環經</li> </ol> </li> </ol>

濟價值。

建議事項：

- 一、員工提案 105 年度與 106 年度相較衰退 28%，請檢討改進，提高員工提案誘因。
- 二、電話禮貌測試建議可考慮自行測試或區處間互相測試，以掌握缺失事項之改進情形及互相借鏡學習。
- 三、在「提高網站使用便利性」方面，台糖公司「全球中文入口網站」首頁多為產品廣告，至於網站分類檢索項目之「主題分類」、「施政分類」及「服務分類」，建議再加檢視，以提高民眾查閱網頁之便捷性。
- 四、各項有形的執行績效，如與上期績效相較有降低或部分區處未列成績者，建議再說明原因，例如台糖公司資產部門提供之主動服務，雲嘉及台南二區處 106 年度服務件數均低於 105 年，原因不得而知。
- 五、在服務評價方面，台糖公司辦理之服務滿意度調查，係公司自辦抑或委外辦理，以及調查作業之抽樣方式、實施期間等，建議在成果報告或簡報中補充說明。另建議加做內部顧客滿意度調查，並分別做信度及效度之分析並分析其結果，以規納缺失做為改善依據。
- 六、辦理同仁提升業務、服務品質之教育訓練，建議需有事後評量標準及測試，以檢驗訓練成果。
- 七、有關一、基礎服務之(二)服務友善性之 1. 建議以三個構面展現：分別為核心設施、一般設施、貼心設施，並充實其內容。
- 八、105 年度及 106 年度台南區處在主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之件數為零，請檢討改進。
- 九、台糖公司客訴案件 106 年較 105 年件數增加 42.86%，建議深入研析客訴之原因，並提出有效改善對策。另台糖量販店與其他事業部之免費客服專線不同，建議未來可考量整合，並成立專責客服中心。
- 十、建議台糖公司積極推動全功能單一窗口整合服務，俾能提升服務便捷性，以符合民眾需求。
- 十一、台灣地震頻繁，台糖公司辦理資產活化、整修再利用，應考量並維護建物或設備的穩固性及安全性。
- 十二、台糖公司 Facebook 粉絲團數量頗多，建議可篩選貼近民眾需求者加強經營推廣。
- 十三、高雄區處：
  - 1、訪視園區為民服務現場，建議全面檢討並加強無障礙設施，

	<p>以身障者角度思考，改善其設施之便利性。</p> <p>2、台糖博物館部分，因該館文物陳列頗具歷史與參考價值，請加強保全措施。</p> <p>3、請加強園區人車動線規劃，採取適當防護措施，以維遊客安全。</p>
<p><b>台水公司</b></p>	<p>優點：</p> <p>一、台中服務所於營業廳擺設水表設備及提供相關介紹說明，有助民眾對用水業務之瞭解及業務溝通；另設置用戶專用電腦，提供申請書填寫範例及流程說明，有助用戶瞭解相關規範及受理作業。</p> <p>二、台水公司開發停水公告查詢系統，結合地理圖資資料以可視圖像化方式呈現停水區域，方便用戶查詢使用。</p> <p>三、利用超商之便利性，用戶遺失水費單或忘記攜帶繳費單時，可至超商查詢並列印繳費單繳費，提供用戶更便利的服務。</p> <p>四、與內政部等政府機關及民間連鎖商店合作，減少客戶申辦名稱或通訊地址變更等作業時間，落實便民服務。</p> <p>五、台水公司持續推動跨機關整合，延伸服務項目及據點，且有提供銀髮族、外籍人士語言協助等貼心的服務，另志工制度功能齊全，如服務櫃台引導、環境教育志工等。</p> <p>六、台中服務所：</p> <p>1、安排退休員工擔任志工引導用戶辦理繳費或申辦作業，有效運用備有專業經驗人員提供客戶申辦業務諮詢，減少客戶等候時間。</p> <p>2、櫃檯提供之表格填寫參考範本，以45度斜面取代平面，方便客戶填寫參考，亦設有觸控式螢幕，可以將填寫範本放大，貼心措施，值得嘉許與學習。</p> <p>3、展示水錶的構造及說明水錶指針如何判讀，非常實用。</p> <p>4、電視播放介紹台水公司的微電影，讓民眾等待申請案件的同時，也可以了解公司的歷史。</p> <p>七、客服中心各項案件統計數據雖未電子化，但仍有清楚標示於牆上，且提供工作人員舒適的工作環境、實際上機前之訓練及持續關懷鼓勵，非常用心。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、「提升服務效能執行績效與成果」報告請提供本年及前一年之數據資料俾利比對，並宜以表格式呈現以利閱讀。</p> <p>二、為提升友善服務，建議提升殘障相關服務設施，以及採更親和之櫃台設計。</p>

- 三、一般民眾於接洽水公司相關業務時，除在意繳費、申辦安裝、水量等問題外，另對用水品質亦為關切主要事項，台水公司對水質化驗服務及品質報告於本次成果展現上較少提及，建議可在此方面多加強，甚至可提供一般民眾簡易檢測水質方法，以消彌客戶用水疑慮，提升公司形象。
- 四、台水公司因為各區地域人文因素不同，因地制宜衍生出來的服務方案各有特色，建議可以定期通盤檢視，除有特殊性者外，適合的服務方案宜推動至各營業區一體適用，俾展現服務之一致性與整體性，例如：網站無障礙認證、臨櫃信用卡繳費、設置非上班時間民眾投遞申請資料等服務。
- 五、台灣的水資源越來越珍貴，台水公司七區處與澎湖當地旅館業者合作辦理「愛水環保飯店計畫」，節水成效卓著，建議可以思考推出類似的節水計畫，在各區處辦理。
- 六、可加強「水電麻吉聯合服務」等服務項目的宣傳，以利更多民眾使用。
- 七、台水公司網站之「停水公告查詢系統」，用手機查詢瀏覽時，使用不太順暢，如：查詢取水站、放大縮小頁面時不停跳出公告事項，建議再加強。
- 八、停水新聞稿及「停水公告查詢系統」之發佈時間不一致，以台南市 107 年 2 月 26 至 28 日之停水為例，新聞已發佈，欲至「停水公告查詢系統」查詢停水範圍時卻尚未刊登，建議發佈時間予以統一。
- 九、建議臨時供水站清冊平時就要做好維護(地點、載水人員、連絡方式等)，並加強與村里長的聯繫，臨時需要設置供水站時即可使用。
- 十、台中服務所有相當多的優點，建議可以提供給其它服務所做為參考。
- 十一、台中服務所備有插座供民眾充電使用，提供的是一般雙頭插座，用戶一般攜帶的通常是 usb 插頭，可能因此無法充電，建議提供 usb 充電插座。