

107年度提升服務效能執行計畫期中查證會議紀錄

壹、時間：107年8月6日(星期一)上午9時30分

貳、地點：國營會610會議室

參、主持人：國營會邱組長萬金

記錄：林婷郁

肆、出席單位及人員：如簽名冊

伍、會議結論與建議：

一、共同建議

1. 建議以表格方式呈現各項服務統計量今年度與去年度同期之數據，方能顯現出今年的執行成效，並檢討無法達成目標的原因。
2. 各公司保有大量之用戶資料，請特別注意資通安全。
3. 各項服務措施請再加強宣傳，以增加民眾參與及提高設備利用率。
4. 若有個案異常情況(如進度落後幅度大或成績偏低等)應個別檢討，儘速處理。

二、台電公司

1. 用電申請標準作業流程及平均處理日數中「架空工程」及「地下工程」之達成率較低，請再加強。
2. 台電公司提供多元查詢管道，建議統計各管道之使用人數，以確認其效益。
3. 建議比較各節電獎勵活動之實際參與之用戶數與目標用戶數之比例，以確認推廣成效。
4. 語音外撥提醒用戶繳費之成效建議再做評估，亦可考慮使用不同語言播報。

三、中油公司

1. 簡報中部分執行成果所對應之面向及執行策略，與「107年度提升服務效能執行計畫」不一致，請予以統一。
2. 有關來電客戶滿意度調查，請提供今年與去年同期的成果比較表、樣本數、平均一通電話花費時間，以及顧客申訴案件類型、占比與處理天數等統計數據。
3. 協助加盟加油站以 MIR 油品快速檢測之服務，請說明檢測之次數及結果占比。
4. 有關提供客製化專人服務，請進一步提供服務類型及占比。
5. 有關偏遠地區設置加油站，進行建置評估時，勿以營運損益為優先考量因素，而應以被賦予的企業社會責任為優先考量因素。
6. 自營加油站已於107年6月1日全面開放行動支付服務，惟交易筆數仍偏低，請再加強宣導及員工訓練，或可進行各加油站之績效評比及配合優惠活動方式推廣。
7. 加油站工作人員的服務態度與以前相較差了很多，107年辦理之「加油站服務品質展現激勵活動」第一回合平均成績並不差，但是否有配合顧客感受設計調查題目及評分，並因應不同顧客群調整題目及調查方式，請再檢討。

四、台糖公司

1. 所訂之「107年度提升服務效能執行計畫」中部分具體執行方法之成果未在簡報中呈現，例如電話禮貌測試，請依計畫內容提出執行成果。
2. 簡報中部分執行成果所對應之面向及執行策略，與所訂之「107年度提升服務效能執行計畫」不一致，請予以統一。
3. 所辦理之各項提升業務、服務品質教育訓練之項目及內容建議提供簡要說明。

4. 顧客滿意度調查結果中，滿意度較低之項目為何？是否檢討改善？建議再加強說明。
5. 簡報中應多呈現具體亮點成果，而非僅例行性工作，例如服務友善性中建議再呈現提供何種管道方便民眾繳費，而非僅提醒承租人留意繳費期限。
6. 所提供之環境教育場域可參考台水公司之方式與在地之機關學校合作，以增加服務人次。
7. 油品、休憩、商銷及量販等亦有提供民眾相關服務，建議可將相關事業部之服務納入明年之計畫。

五、台水公司

1. 關於公司提報網站使用便利辦理情形，公司所定之提升服務效能執行計畫提及「各區處網站資訊標示將配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務」，惟期中查證報告未見其推動情形；另推動響應式網頁部分，鑒於民眾使用行動裝置上網蔚為風潮，建議公司應加速辦理各區網站建置響應式網頁設計。
2. 關於供水資訊正確性，先前第七區管理處於高雄部分地區發送停水測試訊息，惟民眾進一步致電詢問時，服務人員卻完全不知此訊息，導致民眾無法獲得正確資訊，建請公司應加強內部橫向聯繫。
3. 部分服務項目(如電話禮貌測試、客服案件、民眾陳情案件)之辦理成效較去年同期為差，請於年底提出執行績效與成果報告實一併分析原因及因應對策。

六、以上建議事項之說明或補充資料請於提報年度執行績效與成果時一併納入。

陸、散會：下午12時15分。