

經濟部國營事業委員會 107 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「107 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本會「107 年度提升服務效能執行計畫」，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「107 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 107 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 108 年 3 月 5、12、13、15 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「107 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	宜蘭區營業處
中油公司	竹苗營業處
台糖公司	高雄區處
台水公司	第八區管理處

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> <ol style="list-style-type: none"> 一、建置單一窗口整合服務及簡化文件，提供用電申請、繳費、故障維修通報與查詢等多元化便民措施有效提升各項優質服務。 二、客服中心受理後送案件，近三年(105年~107年)平均處理時數分別為7.6小時、5小時及3.6小時，逐年縮短處理時間，績效良好。 三、網站以「使用者為導向」設計，提高網站使用便利性，公司網站每日到訪人次107年較106年成長34.5%，成效良好。 四、建置「電價費率揭露專區」，將整個電價費率制定之過程及成本等相關資訊公開揭露於公司網站，可提升服務資訊透明度及各界對公司之信賴。 五、提供多元繳費管道，除開放線上信用卡繳電費外，於107年7月起更首度結合歐付寶等8大行動支付業者，民眾只需掃瞄帳單或電費提醒未繳通知單之QR Code，即可隨時隨地輕鬆繳付電費，可提升服務品質。 六、手機APP行動支付繳費筆數及金額大幅增加，e櫃台APP繳費及申請案件數均有顯著成長。 七、為克服環境障礙，加速災害搶修效率，率先於宜蘭及新竹區營業處試辦引進空拍機，其效率為傳統人工巡視之4倍，可提升服務滿意度。 八、充分利用科技設備及資訊，導入線路設備維修與檢測，有效提升各項設施維修效能及確保供電品質。 九、在「基礎服務」之「服務一致及正確性」項目中，提升服務及時性獲得良好成果，除在約定期限內完成供電比率提高到百分之百，更有效降低客服案件平均處理時數及降低客服後送案件數，於提醒用戶繳費簡訊發送量及關懷外撥電話也顯著增加。 十、簡報內容有影片、圖表、數據比較，具體明確、生動活潑，相當用心，值得肯定。 十一、宜蘭區處與營業處： <ol style="list-style-type: none"> 1、現場實地演練切實逼真，參加人員講解清楚動作確實，遵循各項作業SOP正確操作，顯現教育訓練落實成果。 2、營業廳整潔明亮、洽公動線清楚、相關設施齊全，並以顏色區分服務櫃台相當美觀，另附設有簡易供電導引設施，吸引民眾寓教於樂兼具用電教育宣傳功能。

	<p>建議事項：</p> <p>一、24 小時全年無休電話服務，提供民眾多元化便民措施，現階段設有北部及中部客服中心，其實際服務範圍分別包括北部、東部及中部、南部地區，為避免南部及東部地區民眾誤解未設服務中心，建議客服中心之名稱，適時修正或予以加強宣導。</p> <p>二、為響應政府節能減碳政策，營造無紙化生活環境，建請持續宣導用戶使用電子帳單，並簡化操作介面及提高優惠措施，以利提升用戶註冊意願。</p> <p>三、與台水及北水處推行「水電麻吉貼心聯合服務」，近三年(105年~107年)受理件數逐年減少，分別為 30,802 件、23,001 件及 21,232 件，建議進一步研析受理件數減少原因。</p> <p>四、台電目前已提供多元繳費管道，民眾至台電臨櫃繳費比例越來越低，且各地超商、銀行、郵局等據點眾多，故建議公司在不影響服務水準前提下，評估縮減或廢除各服務據點收費櫃台之可行性，以精簡人力、降低營運成本。</p> <p>五、建議加強各種多元化繳費措施廣宣及網路申辦查詢等服務，期能提高使用比例，改變消費者習慣。</p> <p>六、「住商型簡易時間電價試算評估服務」立意良好，但或許仍有許多民眾不知道或缺乏瞭解，建議加強宣導相關資訊及積極輔導公司行號及一般用戶進行試算評估。</p>
<p>中油公司</p>	<p>優點：</p> <p>一、中油公司秉持主動服務的精神，提供客製化技術服務，客服中心電話外撥調查意見，提單 IC 卡化後主動以簡訊或電子郵件通知客戶相關資訊。</p> <p>二、中油公司提出臨櫃率為服務效能指標之一，可供以櫃檯接觸客戶的事業單位參考。</p> <p>三、營運規劃與服務措施精進納入「節能、綠能、儲能」，切合政府施政方向，符合社會期待與民眾需求，且具前瞻性。</p> <p>四、成立技術服務團隊，運用專業專人協助用戶解決用油問題，有助提升服務品質。</p> <p>五、推動加油站廁所精進改善措施，提升加油站環境整潔與加強綠美化，有助提供民眾乾淨整潔之服務環境，並能提升中油公司形象。</p> <p>六、持續推動愛心洗車站，協助弱勢團體，善盡企業責任，兼顧為民服務與公益，發揮企業影響力。</p> <p>七、於偏鄉及交通不便地區，設置聽裝站加油、流動加油站，是國營企業公司對社會的責任，中油公司的作為值得鼓勵，期許能</p>

永續服務。

- 八、中油公司加油站協助農民銷售農產品，關懷辛苦農民增加農民收入，提升公司企業型像為台灣企業好榜樣。
- 九、95 無鉛汽油銅片測試超標理賠事件，中油公司能主動及時有效的善後處理，雖然賠償兩倍金額，卻能喚回顧客對公司的信任，也是具有無形的廣宣效益。
- 十、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。
- 十一、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。

建議事項：

- 一、中油公司已開發中油油訊 APP，建議可就下載量趨勢及使用評價結果，進行服務效能評估；另該 APP 僅具查詢功能，建議精進 APP 功能，納入點數線上兌換功能，以及結合行動支付功能，以強化 APP，提升為民服務效率。
- 二、事業經營對於服務之提供，是否納入服務即成本的概念，其至進而須有精實服務(Lean Service)的導入；中油公司提供「空氣品質監測平台」、「活化加油站(綠能加油站)」是否屬提升服務效能之範圍，建議可進一步評估。
- 三、中油公司的國內競爭者為台塑石化公司，建議中油可強化哪些服務只有中油公司有提供，而台塑沒有，以彰顯中油公司的服務獨特性。
- 四、107 年 1912 客服中心須後送主辦單位約有 8,422 件，建議可建立後送之後的控管機制，甚至由 1912 主動外撥向客戶確認處理結果的反饋機制。
- 五、服務措施之成果與績效，仍有多項僅文字敘述，缺乏 107 年實績數字以及與前一年比較，並建議以表格式呈現以利閱讀，充分運用數據展現為民服務之努力成果。
- 六、E 化櫃台及各項服務提供的情形請統計具體使用之數據展現實績，並藉以了解民眾使用情形，可有助精進相關作為。
- 七、相關資料中缺乏具體提高人員專業度之作為，以及未見電話禮貌辦理情形與績效，建請具體呈現於報告書及簡報中，以展現努力之成果。
- 八、加油站鼓勵民眾衛生紙投入廁所馬桶內，新式廁所尚可使用，

	<p>老舊廁所建議考量是否要投入馬桶內，否則很容易堵塞，經常要抽化糞池。</p> <p>九、加油站設置空氣品質監測儀，若發現空氣品質不佳時，有何服務客戶或民眾之措施？</p> <p>十、推動愛心洗車站，僱用身心障礙人士從事洗車工作，是照顧弱勢族群之表現，但也須保護他們的工安並保障客戶車輛勿受損。故此，建議洗車工作時現場應有員工協助監管，以確保身心障礙人士工作安全。</p> <p>十一、加油站是面對消費者的第一線，而目前中油公司業務包羅萬象，且服務人員包含正式員工、工讀生、勞務外包人員等，中油公司除應注重服務態度外，亦建議需舉辦教育訓練以提升服務顧客之專業與品質。</p> <p>十二、107年下半年油品行銷事業部接連發生澎湖湖西油庫漏油、綠島加油站漏油事件，建議應加強員工危機處理的訓練。</p>
<p>台糖公司</p>	<p>優點：</p> <p>一、以「推動新農業、邁向循環台灣」為發展方針，著力推動循環經濟，結合 NGO 團體，善盡企業責任。</p> <p>二、善用科技發展文創，精緻提供之商品與服務，值得鼓勵與學習。</p> <p>三、台糖公司網站採用響應式網頁(RWD)，網站設計架構清楚，易於查詢與使用，符合使用者親和。</p> <p>四、台糖公司針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，主動至民眾家中或附近辦理租賃換約便民措施，近三年(105年~107年)辦理件數逐年增加，分別為1,154件、1,313件及2,442件，尤其107年較106年增加86%，有效提升服務品質。</p> <p>五、台糖公司為強化服務人員各項業務專業度與熟悉度，辦理員工教育訓練，教育訓練人次107年(7,129人次)較106年(5,272人次)成長35.2%，提高服務人員專業度。另台糖員工電話禮貌測試整體平均成績107年較106年提升2.69分，亦提升服務友善性。</p> <p>六、107年823水患造成嚴重災情期間，台糖公司主動減收承租戶租金1,097,921元，並提供臨時停車場、災後環境整理及防制登革熱噴藥等措施，可提升企業形象，並善盡企業社會責任。</p> <p>七、高雄區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、橋頭園區提供電動三輪車的服務，對於年長或行動不便的遊客幫助很大。 2、環境整潔，保存糖廠鐵道文化，以及古蹟建物，深具營運特色。

	<p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、成果報告書及簡報之部分服務措施於構面之分類有誤，建議依照提升服務效能實施計畫各構面內涵予以分類，以清楚展現台糖公司之努力與成果。 二、建議規劃提供更多元的繳費方式，以更加便民。 三、有關民眾之意見處理，除統計件數外，建請提供處理時間之績效，以呈現服務效率。另與外界交流之活動，有關外界意見之參採情形，亦請納入成果中說明，以展現具體實績。 四、台糖公司業務範疇最廣，亦具多元發展潛力，營運亦較能具彈性，建議善加規劃，以糖廠為例，宜加強廣宣及特色服務措施，俾能與民間休憩業者競爭，並能有助提升服務效能與企業形象。 五、針對內部員工電話禮貌測試有實施紀錄，但未明確說明是否有辦理客服相關訓練？建請補充說明。 六、建議參考台電、中油、台水公司建立 19XX 四碼客服專線，以提供民眾全方位的客戶服務。 七、建議客服信箱受理案件後，應即時回應立案訊息給申訴者，也應提供線上查詢客訴案件的查詢功能，以利顧客掌握案件進度。另各區處客訴案件僅高雄區處較前一年度有增加，且其客訴案件 107 年度(25 件)占全公司 43.9%，並較 106 年度(18 件)增加 38.9%，應進一步瞭解民眾不滿意原因及研提改善對策。 八、基於提升服務品質，建議台糖公司宜積極推動全功能單一窗口整合服務。 九、有關主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之措施，可加強說明主動提醒方式有哪些？執行後之成效為何？(例如對公司內部可減少租金逾期繳納數) 十、粉絲團數量已逐步減少至 28 個，服務量能持續提升，惟人力資源恐分散，為達集中管理及深化服務，建議可持續精簡。 十一、各糖廠特色可加強說明其特色、主題亦或是強調其亮點，讓差異化的特色更加凸顯。 十二、橋頭糖廠之園區位置標示應予加強，例如現在位置、相關指標等，各開放服務空間如哺乳室、遊客中心，可再多些設計的巧思。
<p>台水公司</p>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、設置管線末端自動排水裝置，提升管末地區水質安全，提高為民服務品質。 二、運用新科技以無人載具飛行器進行水庫巡防，提升巡查及監測效率，節省人力負擔，有助提高服務效率。

- 三、成立大數據分析小組，運用大數據與機器學習建構漏水偵測輔助系統，開發智慧水網大數據分析系統，精進修漏改善，減少水資源損失，對提高為民服務效率有助益。
- 四、網路 e 櫃台及電子帳單有顯著成長。
- 五、簡化用戶外線補助申請流程由 3 趟為 1 趟，節省用戶來回奔波時間。
- 六、以 UAV 進行水庫巡查及監測，提升巡查及監測效率，節省人力負荷。
- 七、針對不同族群提供不同語言之服務，如客、英、日、越、印尼、原住民語，提升服務可近性。
- 八、推動 QR Code、信用卡及行動支付等多元繳款方式，及免填書表服務，持續優化服務措施。
- 九、深溝水源生態園區：
 - 1、深溝水源生態園區保留原始環境生態，打造水資源自然教室，並設有體驗區，寓教於樂，有助民眾環境教育，以及了解水資源相關知識。
 - 2、環境優美及導覽人員、行動導覽解說詳細，管理適宜。
 - 3、園區內以水環境生態體驗模式，結合水資源處理、蘭陽自來水文史以及多樣性的林相生態等當地特有資源，營造多元水源生態環境，讓民眾能從不同角度瞭解水資源環境。
- 十、北區服務所：
 - 1、提升服務友善性，如 45 度書寫台、愛心鈴、生飲台結合公車亭。
 - 2、服務所外牆結合蘭陽人文及水資源相關資訊，以生活化方式呈現並跨機關結合公車亭設置等，加強在地社區的特色連結，更貼近了與用戶之間的距離。

建議事項：

- 一、服務措施之成果與績效，仍有多項僅文字敘述，缺乏 107 年實績數字以及與前一年比較，建議運用數據展現努力成果。
- 二、多元查詢管道及各項服務提供的情形，請統計具體使用之數據展現實績，並藉以了解民眾使用情形，可有助精進相關作為。
- 三、台水官網之響應式網頁(RWD)未完全，經實際操作使用，有些網頁是 RWD，有些不是 RWD，建議官網可分為電腦版及行動版，以行動版提供完整 RWD 功能。
- 四、行動水管家 APP 已下架，卻未從 APP Store/Play 商店下架，致民眾仍可下載，但卻是連結到台水官網，非 APP 功能，查該 APP 因此在網路都是負評，有損台水公司聲譽，建議先將該 APP

下架，並儘速將行動水管家 APP 改善妥後重新上架，俾提供良好為民服務措施。

- 五、民眾陳情 107 年處理形「不滿意」計 12 件較 106 度(3 件)增加，建議檢討改善。
- 六、1910 客服中心因案件類型及環境條件等因素複雜程度不一，致處理時間不同，惟建議再細分所謂案件類型及環境條件之因素，作為改進檢討之依據。
- 七、開辦線上申辦或跨平臺服務電子帳單成長 4.65%，建議應進一步分析追蹤占總體用戶百分比，研擬如何提升電子帳單使用率，以減少二氧化碳排放量。
- 八、處理民眾意見、抱怨及陳情 107 年處理情形，用戶回答「滿意」70.61%較 106 年下降 9.56%，建議檢討下降原因。
- 九、民眾可利用行動裝置掃描水費單 QR Code 繳費，相關服務措施建議可再加強宣傳，以提升民眾參與。
- 十、有關國營會辦理顧客滿意度調查之分數，台水公司 107 年度較往年略為下降，據相關調查報告，分數降幅最高的項目中，多係對於客服服務的態度及相關問題無法確實得到回應等有諸多不滿，建議台水公司再加強內部橫向聯繫之即時資訊傳遞，使第一線客服人員能即時掌握相關突發事件之處理狀況。
- 十一、深溝水源生態園區：
 - 1、建議可再多加提供類似前開水管醫生檢漏體驗等互動性體驗設施，讓前來參觀的大人、小孩都能實際體驗相關水資源的處理，使園區內的教育體驗活動更豐富多元。
 - 2、有鑑於宜蘭當地靠山多雨，建議深溝水源生態園區內可加強部分遮蔽設施或作法，以即時因應多變天候，提供民眾更貼心服務。