

109年度提升服務效能執行計畫期中查證會議紀錄

壹、時間：109年8月10日(星期一)下午2時0分

貳、地點：國營會606會議室

參、主持人：國營會邱組長萬金

紀錄：楊凱甯

肆、出席單位及人員：

台電公司	許副處長一女	王課長榮龍
	葉專員清豐	陳專員培宇
中油公司	江副主任協森	王組長心玫
	陳組長政峯	林管理師芷琪
	陳組長正龍	陳管理師儒伸
	陳管理師文正	王管理師真真
台糖公司	張組長木榮	邱管理師正基
台水公司	王副處長明傑	謝組長富全
	江組長淑惠	陳組員靜惠
國營會	劉視導起孝	古科長美蘭
	李管理師博安	賴管理師永軒
	葉管理師怡慧	陳管理師玟伶

伍、會議結論與建議：

一、台電公司

1. 有關每月辦理「新增設用電案件抽查」，109年上半年因疫情原因減少辦理次數，近日疫情趨緩，建議台電公司以1年12次為目

標再加強辦理。

2. 「電話禮貌測試平均成績」109年上半年較去年同期下降，係因台電公司訂定電話禮貌之新規定，同仁接聽電話時應報全名，非僅報姓氏，爰請加強內部宣導及教育訓練，以提升同仁對於電話禮貌之熟稔度。
3. 台電公司提供各項貼心的服務設施，建議加強說明創新內容，以突顯創新服務的具體成果。
4. 台電公司員工提案的評分標準，係須具備一定的經濟效益或無形效益，然歷年提案獲選前3級者，多以經濟效益為主，惟無形效益不僅更難發想亦同等重要，建議兩種效益應分別評選，就無形效益中最優良的提案也應給予肯定與鼓勵，以提升同仁士氣。
5. 台電公司於本次期中查證會議之簡報中，放入許多卡通圖案，畫面雖生動活潑，惟請留意圖案之著作權問題。
6. 建議補充相關紓困作為，例如電費及租金減免等措施內容，以呈現紓困成效。

二、中油公司

1. 中油公司雖已推動「加油站防止油料洩漏六大精進方案」，然漏油事件對周遭環境之土壤及水源影響甚鉅，請針對漏油問題再持續加強改善及管理。
2. 有關行動支付推行部分，建議再與台灣 PAY 積極洽談合作機會，並加強宣導加盟站使用中油 PAY，以提升行動支付使用率。
3. 建議於加油站之屋頂加裝太陽能發電設備，以達節能減碳之效益。
4. 有關「航程讀取器」非屬109年之創新服務，建議加強說明109年創新內容，以突顯創新服務的具體成果。
5. 建議將今年上半年的績效成果數據化，並與去年同期之辦理情

形做比較，以利分析進步或退步之原因，並檢討改善。

6. 中油公司知識管理（KM）計畫值得各家公司參考，惟簡報中未提及員工提案制度、導師制度及神秘客制度等，請再加強補充說明。
7. 為提供員工及消費者更安全的設施及環境，建議評估能否於各加油站安裝 AED 設備。
8. 建議主動思考尚有那些地區有聽裝、流動或高山加油站之需求，除可提高當地居民加油之便利性，亦可提升當地居民就業率。
9. 「小農市集」對當地小農助益甚大，建議可就此類型活動再加強說明。
10. 中油公司109年規劃新增綠建築加油站9站，惟至7月底僅新增2站，建請留意發包時程，以如期如質達成今年度之目標。
11. 因本會議部分議題涉及跨單位整合，有關出席本會議人員，建議油品行銷事業部由執行長或副執行長帶隊出席。
12. 建議補充相關紓困作為，例如租金減免、計程車業者油料補貼、燃料油工業客戶油料補貼等內容，以呈現紓困成效。

三、台糖公司

1. 有關中油公司加油站已連續20年榮獲讀者文摘「信譽品牌白金獎」，建議台糖公司加油站亦積極跟進以爭取佳績。
2. 有關109年上半年度員工提案件數較108年減少36件，建請加強宣導並鼓勵員工踴躍提案。
3. 有關油品事業部成果呈現方式，建議以重點式併入各區處的五大面向中。
4. 建議加強說明創新內容，以突顯創新服務的具體成果。
5. 為提供員工及消費者更安全的設施及環境，建議評估能否於各加油站安裝 AED 設備。

6. 建議於各加油站增設電動電池交換站，除可提供便民服務，亦可增加營業收入。
7. 各園區活動109年上半年因疫情原因減少辦理次數，建議近日疫情趨緩可加強辦理，以振興國內經濟。
8. 建議補充相關紓困作為，例如租金減免等振興內容，以呈現紓困成效。

四、台水公司

1. 台水公司與台電公司之業務性質相近，可參考台電公司提升服務之創新作法，以持續精進服務品質及作為。
2. 自來水水質與用戶息息相關，亦為用戶關切之重要議題，建議將六區處實施之「水質管家服務」推廣至其他區處，實地現場瞭解用戶用水問題以提升用戶滿意度。
3. 有關電話禮貌測試評分標準，85~89分為優、90分以上為特優，請評估特優是否過於容易達成，以致無法區分優劣。
4. 有關高雄地區水質問題，建議執行前瞻基礎建設計畫，積極改善高雄地區水質，改變高雄用戶買水喝之習慣。
5. 有關109年上半年民眾陳情案滿意度調查，相較去年同期不滿意的比率提高、滿意的比率下降，以「停缺水、報修漏水」案件居多，惟查109年上半年非計畫性停水較去年同期減少862件，占總停水件數比率較去年同期減少近21%，請再查明不滿意比率增加之原因。

陸、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。

柒、散會：下午17時30分。