

111年度提升服務效能執行計畫期中查證會議紀錄

壹、時間：111年8月8日(星期一)下午2時整

貳、地點：國營會610會議室

參、主持人：國營會胡組長文中

肆、出席單位及人員：

台電公司	龔副處長良智 楊專員馥菱	吳課長鎮安
中油公司	施副主任俊仲 許組長煜弘 呂管理師鴻基 陳管理師儒伸	王副主任心玫 張管理師克任 林管理師宥廷 陳管理師文正
台糖公司	張組長木榮	邱管理師正基
台水公司	江副處長淑惠 謝組長富全	陳副處長素卿 黃組員文柔
國營會	李管理師博安 葉管理師怡慧	楊管理師宗勳 陳管理師玟伶

伍、討論：(略)

陸、會議議結論與建議：

一、台電公司

1. 有關台電公司辦理便民服務業務不定期查核，查核服務據點由110年度8處增加至111年度12處，建議補充

各處查核辦理情形及改善情形。

2. 台電公司提供電子帳單服務，111年1-6月累計不印寄帳單戶數較去年同期增加約20萬戶，請持續加強宣導，增加不印寄帳單用戶數。
3. 有關台電公司用戶意見信箱111年1-6月平均處理時間為3.03天，較去年同期2.96天略高，建議超過平均處理日數之案件，應加強個案檢討處理。
4. 台電APP可查詢項目之資訊量似較紙本電子帳單略少，例如紙本帳單呈現大樓分攤電費，但APP卻無相關資訊，建議可逐步朝向完整化，提供消費者更佳服務體驗。

二、中油公司

1. 中油公司加盟加油站約占全國加油站總站數三分之二，公司亦辦理加盟站服務品質考評，建議於整體報告中強化加盟站之服務品質說明。
2. 中油公司近年雖持續新增設置電動機車及電動車充電站，惟未見新設充電站對中油公司營運貢獻及使用狀況之說明，建議於期末績效報告中補充。
3. 中油公司建置油罐車電子化物聯管理系統，有助於即時監控，惟去年度有加盟站因為加入該系統而發生卸錯油品事件，建議中油公司積極將加盟站納入管理系統，以避免類似事件再次發生。

三、台糖公司

台糖公司本次辦理提升服務效能成果值得肯定，包括網站粉絲人數、按讚人數均增加，協助在地小農銷

售農產品、員工提案件數增加及111年1-6月無客訴案件等，請台糖公司持續提升服務效能品質。

四、台水公司

1. 111年1-6月台水公司1910客服中心成立案件數較去年同期減少，但後送案件數提高，請補充其原因。
2. 台水公司電子帳單申辦比例成長25%，請說明簡訊帳單申辦成長比率，及補充電子帳單與紙本是否併行等資訊。
3. 「自來水水質」為顧客滿意度調查之不滿意度最高項目，台水公司近年針對改善水質有許多具體作為，建議適度補充說明。
4. 有關111年1-6月台水各區管理處定期訪視中大型用戶，訪視戶數達4,458戶，台水公司並與用戶雙向溝通，以解決用戶所提問題，請補充主要不滿意之原因為何。

柒、以上建議事項之補充說明資料，請於提報年度執行成果時一併納入。

捌、散會：下午4時。