

經濟部國營事業委員會 111 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「111 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本會「111 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「111 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 111 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 112 年 4 月 11、13、17、20 日分別至各事業辦理提升服務效能實地查證，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「111 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	台北南區營業處
中油公司	東區營業處
台糖公司	屏東區處
台水公司	第十二區管理處鶯歌服務所

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> <ol style="list-style-type: none"> 一、台電公司台北南區營業處接待及服務環境整潔明亮，服務設施融入友善與關懷理念，例如：提供符合人體工學書寫桌、充電站、板橋公車站乘車資訊、E化登記單提供語音說明服務等，且座位區、填寫資料區皆具巧思及注重細節，可讓民眾對於申辦內容及流程一目瞭然，有效提升服務品質，非常值得平行推廣至各營業區處。 二、營業廳洽公動線、動向標示清晰，輔以志工服務導引服務，單一窗口櫃台全程處理，綜合受理各項申辦業務，十分便利。 三、台中區營業處 111 年度試行推行營業櫃檯無紙化系統，請持續推展。 四、與內政部辦理「戶籍資料異動跨機關通報服務」、經濟部辦理「跨機關通報服務」減少申辦案件需檢附之書表謄本。 五、台電公司與台灣自來水公司及臺北市自來水事業處跨機關合作，推出「水電麻吉貼心聯合服務」方案，提供用戶友善、快速、便捷的服務。 六、台電公司提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置及至服務中心（所）櫃檯繳費或預繳或補單繳費等多種便利性管道，創造更佳服務便捷性。 七、「節電服務團」藉由現場訪視用戶，提供用電分析、了解用戶製程用電情況及提供建議措施，盤點用戶可行節電潛力，展現年度節電績效值得讚許。 八、台電公司電幻 1 號所，展場設備融入創意、教育及親子互動等元素，可以有效使電力知識普及至各年齡層，值得讚許。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、簡報及過往資料中提及績效評估指標之工程架空、下地案件目標值與實際執行值，自 108 年至 111 年均維持一定差距（實際執行天數為目標天數 60~70%），建議日後提升服務效能計畫應修正目標值，或於績效成果報告中說明其固定差距肇因，以符實際衡量需求。 二、赴台電公司台北南區營業處現場查證時，無障礙用戶引導路線未臻明確，建議加強指標或路徑說明。 三、111 年度台灣電力 APP 累計下載量 164.3 萬人次，累計申請案件數 11.3 萬件，請優化 APP 功能提昇使用率。 四、有關台電公司用戶意見信箱 110 年度受理件數 5,492 件平均處理天數 3.01 天；111 年度受理件數 5,434 件平均處理天數 3.05

	<p>天，受理件數減少，平均處理天數微增，應加強個案檢討處理時效。</p> <p>五、建議於「新增設用電案件平均實際處理績效表」增加年度同期處理實績，可比較處理時效增減原因外，亦可追蹤與控管，對提升服務及時性很有幫助。</p> <p>六、台灣電力 APP 推播申辦電子帳單及行動支付之行銷文案，內容生動有趣平易近人，跳脫刻板框架，吸引民眾立即行動，建議列入提升服務效能之績效。</p>
<p>中油公司</p>	<p>優點：</p> <p>一、推動簡化作業，縮短案件處理時間且服務人員隨時檢視服務設施功能是否正常，並時常保持營業櫃檯之舒適、明亮及整潔，確為能有效提升服務效能之實際行動。</p> <p>二、中油公司持續辦理公益照顧弱勢並於偏遠山區設置加油站，照顧偏遠或交通不便地區民眾，值得肯定讚許。</p> <p>三、加油站提供電動機車換電站、行動支付功能之自助加油機、洗車服務、設置來速咖啡(CUP&GO)等優化創新的服務。</p> <p>四、中油公司透過與特殊教育機構及弱勢團體合作，進用身心障礙人士，值得肯定。</p> <p>五、客服專線案件類別件數及占比統計詳實，有助於比較各類案件增減情形。</p> <p>六、開放創新服務已呈現具體實績，例如來速咖啡銷售實績近 2 年銷貨收入增長 7 倍餘，直營站點增加 4 倍，成效斐然。</p> <p>七、提高網站便利使用性，以中油 PAY 提供多元服務為例，整合各種查詢，提供使用者導向的各項服務，有利未來精準行銷發展。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、數據指標資料，建議日後以表格呈現且能同期比較，較能清楚說明並分析其增減原因。</p> <p>二、建議評估考量全面導入(自營及加盟)油罐車電子化物聯管理系統，以利即時監控維護作業安全。</p> <p>三、111 年派員到府解說用油業務的次數較 110 年多，建議針對用油相關業務製作相關文宣懶人包(於官網、臉書、APP)向用戶說明。</p> <p>四、直銷通路服務滿意度得分低於零售通路、加盟通路，建議分析原因並研議可改善方式。</p> <p>五、有關加強加盟站服務品質，係說明後續將於整體報告說明加盟站服務考評結果，建議下次可以簡報說明考評結果統計以及將歷次結果呈現，俾瞭解變化情形。</p> <p>六、有關中油公司持續新增機車及汽車充電設施部分，建議將其效益進行統計分析並於簡報中說明，亦可作為公司未來轉型的參</p>

	<p>考。</p> <p>七、客服系統可考量發展智能客服，結合「中油 PAY」App，應能提升用戶意見蒐集及回應。</p> <p>八、客服專線受理客戶進線通報，視需要送權責單位做後續處理時，宜建立後送管控機制。</p> <p>九、「中油 PAY」App 為重要行銷通路，目前蒐集的客戶使用資訊，建議可以思考設置專責部門分析、探勘相關資料，以發掘價值資訊。</p> <p>十、客戶陳情案件處理為各機構提升服務的重要指標，宜制定客戶陳情處理要點，並適時視需要修訂，以利案件追蹤、回復、檢討及水平展開</p>
<p>台糖公司</p>	<p>優點：</p> <p>一、台糖公司針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府或到點服務。於疫情期間，為防疫考量，減少與租戶直接接觸，改以電話聯繫及掛號郵寄方式辦理，讓便民服務不間斷，值得肯定。</p> <p>二、台糖公司對歷史文物古蹟保存完善，專室陳列並開放民眾預約參觀，讓年輕一代有機會藉由專人導覽窺見台灣製糖業的歷史沿革，進而瞭解台糖公司對台灣經濟的貢獻。</p> <p>三、台糖公司提供跨機關電子查驗服務，可節省民眾至地政機關申請時間，便民又可縮短申辦時間。</p> <p>四、台糖公司網站採用 RWD 響應式網站設計，並取得 AA 等級網站無障礙標章，營造友善且便捷的網路空間服務。</p> <p>五、台糖公司各單位依據提案獎勵作業要點，111 年度創新提案較 110 年度大幅增加，尤以雲嘉區處為最，請持續鼓勵所屬員工針對其單位特殊性，就提升工作效率及創新服務等研擬創新提案，深化服務量能。</p> <p>六、台糖公司與屏東縣政府合作將關閉之屏東紙漿廠遺址改闢為「屏東縣民公園」，除活化資產亦造福在地民眾。</p> <p>七、客訴案件由專責人員登錄列管，登錄後通知相關部門儘速處理回復，並在 72 小時內將處理結果以電話、傳真或書面等方式迅速回復當事人。</p> <p>八、油品事業部採買時令盛產農產品作為加油優惠贈品，成功營造農友、消費者與台糖加油站三方互惠的營運模式，可提升企業形象，並善盡企業社會責任。</p> <p>九、油品事業部推動全功能窗口服務，提升顧客服務便捷性與即時性，績效顯著，其 111 年度會員人數 797,372 人，較 110 年度 788,964 人，增加 8,408 人(+1.07%)。</p> <p>十、屏東區處由各課室劃分責任區，負責區內環境及設施之維護，</p>

	<p>用有限的資源維護區內整潔，並開放民眾參觀，值得嘉許。</p> <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、有關辦理服務滿意度調查部分，油品事業部已針對顧客建議，提出改善措施；至各區處對於土地及農地承租客戶之滿意度調查，建議每年針對較不滿意之項目，於年度績效成果呈現區處改善措施或回應說明。 二、創新服務部分，為方便承租戶網購消費習慣，斗六學苑提供租戶代收包裹服務，建議可將此加值服務推展至其他學苑實施。 三、油品事業部推動各加油站精緻服務考評競賽及站容美化創意競賽，建議對表現優良之站點予以公開表揚及給予獎勵，以鼓勵同仁表現，並將好的服務推廣至其他站點學習仿效。 四、為配合減碳政策，建議台糖公司可推動內部各項 e 化（無紙化）作業，以節省作業時間及減少紙張之使用。 五、油品事業部提供購油賒銷作業，建議可檢討提供該服務之必要性。 六、為提升服務一致及正確性，台糖公司訂定標準作業流程，持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化，包含農地租賃作業流程、設定地上權作業流程、文物館與製糖工場參觀申請流程及加油站大宗客戶購油作業流程等作業，然 111 年度並無新增項目，請持續檢討並精進相關作業流程。 七、台糖公司運用相關機制瞭解民眾對服務的評價，包含消費者服務專線、網站消費者服務信箱，及設置社群網站 Facebook 粉絲團等，涵蓋層面極廣。惟為更接近年輕消費族群，提高產品及品牌能見度，建議台糖公司評估增加經營 instagram 社群網站，廣泛觸及消費大眾，推播產品訊息，可強化顧客忠誠度，藉以提升營運績效。
<p>台水公司</p>	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、積極推動老舊高地社區用戶加壓受水設備改善計畫，111 年度進行 15 處社區改善，共 9,073 戶居民受益，漏水量每期減少 265,353M³。 二、開辦行動櫃台，減少民眾舟車勞頓，提供民眾辦理各項異動申請服務、水費或水質諮詢，同時宣導節約用水及行動支付等服務措施。 三、民眾可於線上申請電子信箱或 LINE 之停水通知，倘申請地址被劃設於停水區域內，系統將主動發送通知，民眾可在第一時間收到停水訊息通知以作因應。 四、安排志工服務人員協助引導及解說，提供民眾洽公舒適適宜環境。 五、鶯歌服務所服務空間明亮，飲水機提供當地特色陶瓷水杯，甚

為用心。

六、服務人員提供客、台及英文服務消費者，以實質方式提升服務品質。

建議事項：

一、停水通知除以電子信箱或 LINE 通知外，建議可整合 APP 推撥功能。

二、建議台水 APP 除生物辨識外，可增加圖形解鎖功能，便利用戶使用。

三、簡報內容未完整表述各面向及執行策略成果，如「面向二、服務遞送執行策略（一）服務便捷」內容，缺少「檢討既有服務措施」及「建置單一窗口整合服務之成果」，建議日後應納入查證簡報內容，以利委員完整檢視。

四、有關申辦及用戶設備新裝或民眾報修等案件之平均處理時間，雖在規定標準時間內，但平均處理時間 111 年皆比 110 年增加，建請檢視其增加原因，提出具體改善措施。

五、為節能減碳，101 年起申辦電子帳單不再寄送紙本帳單，惟請於報告中補充說明是否寄送紙本收據；另查 101 年前申辦用戶仍寄送紙本收據，請公司研議不再寄送紙本收據之可行性。

六、經查鶯歌服務所於民眾申辦業務櫃台所放置之部分表單範例並非最新版本，請公司應留意各項表單版本之正確性。

七、關於鶯歌服務所設置之「各項申請須知」，其中仍有部分申請事項如裝置證明、繳費證明或退費等，仍無法以跨所辦理，考量便民服務，建議公司可研議規劃開放跨所申請。

八、公司所列受理用戶設備新裝案件之標準處理時間為 15 天，但未包含申請人繳納工程款後，台水公司申請挖路許可之控管時程一節，本會於 111 年曾獲民眾陳情向東港所申請用水並繳納工程款，該所延遲約 3 個月始辦理路權申請，影響民眾用水權益，爰建議未來新裝案件處理流程，亦應管控路權申請時程，避免類似情形再次發生。

經濟部國營事業委員會 111 年度提升服務效能實地查證照片

(一) 台電公司



(二) 中油公司



(三) 台糖公司



(四) 台水公司

