

112年度提升服務效能執行計畫期中查證會議紀錄

壹、時間：112年7月31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 紀錄：林秀喬

肆、出席單位及人員：

台電公司	仇副處長忠銘	張組長正彥
	吳課長鎮安	羅專員力綺
中油公司	施主任俊仲	黃主任建華
	陳組長有明	黃組長裕燕
	呂管理師鴻基	張管理師克任
	黃管理師昱璋	陳管理師文正
台糖公司	蕭處長光宏	張組長木榮
	黃公共關係師旭世	
台水公司	施副處長彩雲	吳組長瑞宜
	黃組員文柔	
國營會	李管理師宗軒代	楊管理師宗勳
	葉管理師怡慧	劉管理師盈孜代

伍、討論：(略)

陸、會議結論：

一、個別公司部分

(一)台電公司

1. 台電公司開發2項 APP，包括「台灣電力」及「電力

即點」，建議評估是否精簡整合，或是將兩者帳號密碼進行連結，以提升使用者便利度，優化服務效能。

2. 台灣電力 APP 會員註冊新增43.7萬筆，電子帳單註冊數新增17.5萬筆，請加強推廣電子帳單註冊申請，以發揮 APP 更大效益。
3. 台電公司112年1-6月員工創新提案件數達1,150件，且得分高於80分者之提案數亦有增加，值得肯定，建議可將採納案件數，或採納成果予以納入計畫績效內容。
4. 有關各項用電申請標準作業流程之目標值，架空工程設定20天以下，地下工程設定25天以下，但實績值大致為12-17天，建議參考實際情況重新檢討修正目標值。

(二)中油公司

1. 近期本會接獲與中油公司油銷部門有關民眾之陳情案件有減少趨勢，於簡報第16頁之統計數字顯現下降趨勢，建議公司可分析該等陳情案件是否與營業處有關，並提供輔導協助。
2. 中油公司加油站服務持續精進，112年度台糖加油站加盟中油公司後，請中油公司協助導入相同系統，創造雙贏。
3. 建議中油 APP 有關直營店與加盟站之點數結算優惠應予整合，如中油 APP 之會員點數進行結算時，顧客於加盟站進行點數結算之優惠券僅能於該加盟店使用，無法於直營站使用，恐影響消費者權益，建議宜提供一致性之優惠服務。

(三)台糖公司

1. 台糖公司已於各園區設置無障礙設施，惟顧客滿意度之調查結果(簡報第26頁)，仍有消費者對服務據點

環境及無障礙設施欠佳提出建議，請台糖公司釐清係屬個案或是共通性問題，並請予以改善。

2. 112年1-6月員工提案件數較去年同期下降57%，建議是否提高獎勵額度，或擬訂具體辦法激勵同仁創新提案。
3. 有關園區烤肉區、五分車導覽解說之網路預約大幅低於電話預約數，請台糖公司瞭解其原因，並研議改進作法。
4. 112年度台糖加油站加盟中油公司，各加油站點均已導入雙企業CIS標誌，有助強化消費者信心，請台糖公司持續強化服務效能，以符合消費者之期待。

(四) 台水公司

1. 112年1-6月台水公司1910客服專線處理民眾陳情之平均處理時間較111年1-6月減少，值得肯定，惟民眾陳情案後送件數卻較去年增加近10%，台水公司應力求線上即時解決用戶問題，俾降低後送案件數。
2. 112年1-6月新裝受理案件平均處理天數較111年1-6月增加，由5.82天提高至6.24天，請台水公司檢討研議因應對策。
3. 近日民眾對於自來水水質之陳情案件數增多，特別是基隆暖暖水質混濁及新竹鳳山溪污染案件，請台水公司主動積極解決問題，以減少民眾陳情案件。

二、綜合性結論：各公司執行提升服務效能工作已有多年成效，請各公司持續以更精緻之作為及創新提案，精益求精。以上個別公司結論事項，請確實檢討改善，並於提報年度執行成果時一併補充說明檢討改善情形。

捌、散會：下午4時。