

經濟部國營事業委員會 108 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、 本部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，持續督導各事業推動服務效率，以提升各事業為民服務效能，促使民眾享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本會、台電公司、中油公司、台糖公司、台水公司。

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略	具體推動作法
一、 基礎 服務	(一) 服務一致 及正確性	台電公司 (1) 訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。 (2) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電的目標。 (3) 各項用電申請案件透過「營業櫃檯作業電腦化系統 (CPS)」受理並管控流程。 (4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 (5) 辦理教育訓練，強化服務人員 (含外包客服人員) 對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。 (6) 訂定「受理用電申請標準作業程序」、「電話禮貌標準作業程序」及「志工、巡迴服務員標準作業程序」，供服務人員遵循。
		中油公司 (1) 推動營業櫃檯受理臨櫃、信函、電話、傳真及 E-Mail 等多元化申辦購油方式及便利性。

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>(2) 推動 E 化櫃檯，提供中油 VIP 會員卡線上查詢、加盟站網路訂貨、企業車隊卡線上申請等服務。</p> <p>(3) 推動購油手續簡化作業，縮短案件處理時間。</p> <p>(4) 推動營業櫃檯提供以電話、網路、傳真及現場等管道查詢購油案件。</p> <p>(5) 營業櫃檯及營業處網頁公布購油處理流程。</p> <p>(6) 設置專業客服中心，並設置 1912 專線為顧客服務。</p> <p>台糖公司</p> <p>(1) 推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。</p> <p>(2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。</p> <p>(3) 簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail 及傳真申辦之案件。</p> <p>(4) 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。</p> <p>(5) 加強同仁各項業務訓練，服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。</p> <p>(6) 針對業務內容規劃作法及推展理念相互分享及學習，提升為民服務之專業品質。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 將各項申請應備文件及時限標示於營業廳，維持服務措施處理的一致性。</p> <p>(2) 主動提供用戶申辦業務完整資訊(應備文件、費用、作業流程及時限等)，避免用戶來回補件情形。</p> <p>(3) 提升民眾申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成，並提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。</p> <p>(4) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。</p> <p>(5) 停、復水訊息即時傳遞並登錄 時傳遞並登錄停水公告系統 因應停水設置臨時供水站，應公告於網頁，提供即時訊息服務。</p> <p>(6) 辦理服務人員業務處理流程及相關法規之專業訓練或講習，並提供提升服務人員專業度之作法及執行成效。</p> <p>(7) 抽測服務人員回應問題之正確度、處理流程及相關法規之熟悉程度，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。</p>
	(二) 服務友善性	<p>台電公司</p> <p>(1) 確保上、下班時間或申辦服務時間、各項服務項目、申辦作業流程、費用、各櫃檯編號(服務窗口)、服務人員(姓名及代理人)、方向導引等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。</p> <p>(2) 提供 WI-FI 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(3) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作業。</p> <p>(4) 訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修應隨時更新，保持公布資訊的正確性。</p> <p>(5) 各區營業處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>(6) 重視洽公服務禮儀，服務人員或志工於現場主動招呼用戶、</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導用戶至正確櫃檯或場所辦理。</p> <p>(7) 服務人員以電話關懷用戶，詢問用戶是否收到來電索取之資料。</p> <p>(8) 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。</p> <p>(9) 於登記單回條加印 QR Code，方便用戶透過行動裝置下載「台電 e 櫃檯」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(10) 受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動列入 APP 案件管理項目，告知用戶受理號碼等訊息。</p>
		<p>中油公司</p> <p>(1) 規劃申辦作業流程及動線標示明確，並符合客戶使用習慣。</p> <p>(2) 網頁主動公開與客戶相關或民眾關心之資訊，如最新油品牌價及調價機制等。</p> <p>(3) 線上申請：提供客戶各類線上服務，如購油、各類卡片之申請、網路或電話語音預約訂貨或取消等服務。</p> <p>(4) 線上查詢：提供客戶訂單處理進度查詢、客戶即時購油額度查詢及客戶交易明細查詢等服務。</p> <p>(5) 客戶提單 IC 卡化：結合網路與智慧型 IC 卡片功能，客戶於線上即時查詢提單餘額並自行輸入交易數量、灌裝完成後主動發出電子郵件通知本次交易數量、出廠時間等訊息，方便客戶油品存量調度。</p> <p>(6) 線上電子發票服務：配合行政院推動動電子發票整合服務作業，規劃各營業處櫃台提供開立及接收電子發票功能。</p> <p>(7) 會員服務專區：提供會員點數查詢、會員交易明細查詢及會員回饋促銷活動公告等服務。</p> <p>(8) 營業櫃檯主動告知客戶購油處理流程及作業時間。</p> <p>(9) 營業櫃檯受理客戶購油及提油案件後，提供確認送油訊息。</p>
		<p>台糖公司</p> <p>(1) 規劃並進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置民眾洽公的合宜服務環境。</p> <p>(2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。</p> <p>(3) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(5) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。</p> <p>(6) 提供多元案件查詢管道：如現場、電話、網路、行動裝置等，方便民眾查詢案件處理進度。</p> <p>(7) 提供承辦案件單位及電話等訊息，函發民眾時將主辦同仁之聯絡資訊，如電話、姓名，附記於公文資訊欄位上，以利民眾聯繫與洽辦。</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>(8) 主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之相關業務。</p> <p>(9) 提供案件申請人收件確認訊息；且有訂定處理案件超過標準作業時間主動告知申請人機制，並說明原因及預定辦結時間。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、愛心鈴、緊急呼叫鈴、專用停車位、專用盥洗室等，並定期檢查、維護。</p> <p>(2) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(3) 視服務對象需求(如銀髮族、外籍人士、新住民等)提供合宜的服務設施。</p> <p>(4) 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及全文檢索、熱門關鍵字、分類檢索及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。</p> <p>(5) 積極維護網站資訊，引用他人資料應標明出處並提供連結。</p> <p>(6) 重視服務人員的禮貌態度，如現場主動協助引導民眾、協助民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。</p> <p>(7) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試，每 2 個月至少測試 1 次，並提供禮貌測試結果。</p> <p>(8) 視業務及服務對象需求，提升服務人員外語能力之作法。</p> <p>(9) 盤點業務資料，於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	<p>台電公司</p> <p>(1) 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)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道，具體作法如下：</p> <p>甲、為擴大行動支付應用場域及加強用戶服務，除用戶可使用「台電 e 櫃檯」APP 與行動支付 APP 繳納終止契約前之電費、接電費、結算電費及線路補助費外，將與台灣 Pay 合作增加存款帳號等付款方式，以提升用戶使用意願。</p> <p>乙、因應資通訊科技進步，規劃於本公司部分服務據點試辦設置自動化人機介面繳費機，供用戶自行操作查詢費用並使用塑膠貨幣或行動支付等方式支付費款，減少用戶臨櫃等候繳費時間過久及提升滿意度。</p> <p>丙、為提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式，規劃於電費通知單上列示專屬虛擬帳號供用戶繳費(跨行匯款、金融 EDI 或 FXML 等方式)，由系統自動比對銷檔後印寄繳費憑證。</p> <p>(2) 設置客服中心，落實一通電話服務到底，並提供標準化高效率</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>之服務。</p> <p>(3) 跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，取代用戶於申辦業務時所需檢附之佐證資料。</p> <p>(4) 提供各類線上服務，如表單下載、網路申辦、網路繳費、電費試算、電子帳單、電費查詢及申請案件進度查詢等服務。</p> <p>(5) 選擇使用率高且適合線上服務項目，如推廣使用網路申辦案件及電子帳單等線上服務，加強推廣宣導活動，提升用戶對於線上服務的認知與使用率。</p> <p>(6) 建置「台電 e 櫃檯」APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，以貼近用戶需求，提升服務品質。</p>
		<p>中油公司</p> <p>(1) 設置流動加油站至偏遠或交通不便山區提供到點加油服務，以照顧偏遠或交通不便地區民眾。</p> <p>(2) 推動「IC 提貨卡」取代「紙本提單」，減除書表。</p> <p>(3) 設置湖邊加油亭方便遊艇業者加油。</p> <p>(4) 提供客戶訂單處理進度、客戶即時購油額度及客戶交易明細等線上查詢服務。</p> <p>(5) 漁船加油站跨機關電子查驗，簡化漁船客戶申購漁船油流程。</p>
		<p>台糖公司</p> <p>(1) 瞭解民眾需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>(2) 在公司內控制度下簡化申辦流程，授權主管及落實代理人制度，迅速處理案件，減少檢附各類紙本、書表、證件之種類以縮短案件處理時間。</p> <p>(3) 推動走動式服務或客製化服務方式，以增加便民措施。</p> <p>(4) 由區處單位內部進行協調整合，如於重要時點主動提供民眾所需資訊、免書證免謄本等服務。</p> <p>(5) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。</p> <p>(6) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，執行表單簡化工作。</p>
		<p>台水公司</p> <p>(1) 設置全功能單一窗口櫃台(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，落實「一處收件、全程服務」之整合服務。</p> <p>(2) 執行簡化申辦流程，縮短案計處理時間。</p> <p>(3) 運用跨機關(單位)電子查驗，取代要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料，得以簡化書表謄本之數量或比例呈現績效。</p> <p>(4) 線上申請取代臨櫃或公文申請，縮短申辦時間與便利性，如參觀淨水場、網路 e 櫃台等，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。</p> <p>(5) 善用資訊科技協助查詢業務資料，減少民眾申辦案件應檢附</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>書表謄本等紙本資料，並提高各單位使用跨機關(單位)電子認證之使用比例。</p> <p>(6) 提供各類線上申辦、網路繳費、行動支付及預約等服務情形。</p>
	(二) 服務可近性	<p>台電公司</p> <p>(1) 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(2) 建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，以利家庭與小商店用戶評估後選用適合的電價方案。</p> <p>(3) 成立「節電服務團」，對高壓以上用戶進行節電訪視，提供用電分析、節電建議措施等，協助用戶用電管理。</p> <p>(4) 辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。</p> <p>中油公司</p> <p>(1) 協助加盟加油站規劃 MIR 油品快速檢測作業管控油品品質，並有 MIR 檢測結果之處理機制，確保消費者用油權益。</p> <p>(2) 適時協助農民促銷農產品。</p> <p>(3) 依客戶需求，指派專人主動瞭解提供協助，必要時並親赴客戶公司或工廠訪談，以解決客戶問題，提昇其用油效益。</p> <p>(4) 設置流動加油站至偏遠或交通不便山區提供到點加油服務，照顧偏遠或交通不便地區民眾。</p> <p>台糖公司</p> <p>(1) 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(2) 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。</p> <p>(3) 改變服務模式，內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務，如：</p> <p>甲、土地租賃續約之辦理。</p> <p>乙、民眾參觀糖廠專人全程導覽服務。</p> <p>丙、民眾搭乘五分車，解說員專人全程服務。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 因地制宜，設置「客語服務窗口」或「外語服務櫃台」，提供專屬服務。</p> <p>(2) 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化服務。</p> <p>(3) 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關(單位)間隔閡等方式，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。</p>
	(三) 服務成長及優化	<p>台電公司</p> <p>(1) 運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量單位任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素、克服劣勢，達成服務目標。</p> <p>(2) 在核心業務範疇內，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>豐富性之其他服務措施。</p> <p>中油公司 (1) 導入掃碼支付服務，提供民眾更便利更多元之付款機制。 (2) 規劃建置電池充/換電加油站。 (3) 風景區加油站提供自行車休息服務區。 (4) 積極推動綠建築加油站，表達保護環境永續經營決心。 (5) 強化加油站廁所精進改善措施，以提升消費者滿意度。</p> <p>台糖公司 (1) 於各區處網站或佈告欄公布各項業務宣導之相關訊息：如有機作物介紹、各學苑地理位置環境收費標準、土地農地租(售)申請書表、景觀植栽之樹種提供線上查閱等。 (2) 提供園區場地，不定期配合地方政府、人民團體等舉辦節慶或各類活動。</p> <p>台水公司 (1) 服務應完成規劃並具體執行，展現規劃期間所作之努力，以質量化實績呈現服務績效。 (2) 提供優質服務措施之成本效益分析，例如受益或使用該項服務人數多寡、受益程度是否與投入成本相當等。</p>
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	<p>台電公司 聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。</p> <p>中油公司 推展知識管理(KM)，促進「知識應用」與「經驗傳承」，進而達成「價值創新」的目的。</p> <p>台糖公司 (1) 運用多元管道蒐集機關成員意見，以檢討及改善內部流程。 (2) 就業務範圍辦理工作簡化，並檢討其具體執行效益，於每半年提出工作簡化執行情形，以精進服務，提升作業效率。</p> <p>台水公司 運用多元管道蒐集機關(單位)成員意見聚焦核心業務，據以檢討及改造內部流程，減省不必要的審核及行程程序，包含人力、物力及時間，精進作業。</p> <p>(二) 服務機制精進</p> <p>台電公司 (1) 建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進；落實員工提案制度以深化量能。 (2) 定期檢討創意服務措施並提出改善，並滾動循環檢討成效。</p> <p>中油公司 (1) 推動精緻服務相關競賽。 (2) 加油站導入 CEM 顧客經驗管理計畫。</p> <p>台糖公司</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>依據台糖公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形及採行率等。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 辦理提升服務效能講習，並鼓勵至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。</p> <p>(2) 滾動檢討創意服務成效並提出改善。</p>
<p>四、服務評價</p>	<p>(一) 提高服務滿意度</p>	<p>台電公司</p> <p>(1) 訂定「各區營業處滿意度調查作業原則」。</p> <p>(2) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。</p> <p>(3) 進行內部同仁滿意度調查。</p> <p>(4) 辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形且確實執行。</p> <p>(5) 公告外部顧客滿意度調查結果。</p> <p>中油公司</p> <p>(1) 營業櫃台每年辦理1次「直銷客戶滿意度調查」，針對客戶對各項服務之滿意度進行分析，並提出改善措施及執行績效。</p> <p>(2) 為提高顧客滿意度，自營加油站規劃辦理下列事項： 甲、每年自行辦理顧客滿意度問卷調查，並就調查結果進行趨勢分析及檢討改善。 乙、專業客服中心及外撥功能落實顧客經驗管理。</p> <p>(3) 營業處辦理內部員工滿意度調查。</p> <p>(4) 主動外撥或委外辦理相關調查，以瞭解民眾對對本公司服務之評價。</p> <p>台糖公司</p> <p>(1) 各區處整體服務滿意度問卷調查（調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等），針對調查滿意度低的項目分析檢討，並提出改善服務措施且確實執行。</p> <p>(2) 未進行服務滿意度趨勢分析者，改以自我檢討方式，提出改善（或新增）服務措施且確實執行。</p> <p>(3) 設置顧客意見管理系統。</p> <p>(4) 提供免付費服務專線。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 依據本會辦理滿意度調查結果，上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。</p> <p>(2) 針對內部同仁進行滿意度調查及改善(多面向或單面向皆可)，以增進組織發展及提升內部服務品質。</p> <p>(3) 辦理台水與您有約活動，並提供辦理次數及成果。</p> <p>(4) 辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。</p> <p>(5) 營業廳設置民眾意見信箱。</p>
	<p>(二)</p>	<p>台電公司</p> <p>(1) 訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。</p>

面向	執行策略	具體推動作法
	積極回應 民眾意見	<p>(2) 依據新聞輿情處理機制及標準作業程序，發布新聞稿及即時說明。</p> <p>(3) 落實用戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討用戶意見反映之處理機制及標準作業程序。</p> <p>(4) 用戶書面、電話或現場、電子信箱陳情案件確實予以管登、稽催及建檔。</p> <p>中油公司</p> <p>(1) 訂定油料品質客訴處理機制及標準作業程序。</p> <p>(2) 落實客戶意見反映後續之追蹤處理，並定期檢討客戶意見反映之處理機制及標準作業程序。</p> <p>(3) 客戶書面、口頭（含電話）、電子信箱之申訴案件確實予以管登、追蹤處理及建檔。</p> <p>(4) 設定客戶申訴案件處理期限，並要求於期限內處理完成，未完成者專人稽催辦理。</p> <p>台糖公司</p> <p>(1) 訂定客訴處理及新聞輿情處理機制標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供洽談諮商服務。</p> <p>(2) 設置民眾意見箱，及時處理民眾反映意見，並後續追蹤處理，定期檢討改善。</p> <p>(3) 對於現場民眾反應意見，由各主管會同相關同仁迅速處理，並適時檢討改善。</p> <p>(4) 處理民眾客訴案件，由專人登錄列管，隨時掌控處理進度，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>台水公司</p> <p>(1) 建置民眾意見陳情(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序，並定期檢討修正。</p> <p>(2) 提供民眾意見陳情之後續追蹤處理情形，包含處理時限、陳情案件處理滿意度回收調查等。針對民眾回復不滿意案件應實行追蹤措施，並提供具體改善建議。</p> <p>(3) 民眾陳情案件處理結果應定期檢討分析、製成報表，包含受理數據、滿意度成長率及調查表回收率等，提供首長決策參考並公布週知。</p>
五、 開放 創新	(一) 開放參與	<p>台電公司</p> <p>(1) 透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集用戶對服務需求，或邀集用戶共同參與服務設計等。</p> <p>(2) 持續鼓勵民眾節能減碳，辦理節能減碳愛地球活動，項目包括節電抽獎、節電競賽及有獎徵答、大型戶外活動，如光與綠音樂會、相揪來看節電掌中戲及節能智慧屋等，且舉辦具公益性質活動，如超級節能改造王，藉由參與活動創造與民眾面對面的機會，孕育社會節電氛圍，進而付諸行動，提高用戶節電意識及參與率，以達節能宣導與推廣成</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>效。</p> <p>中油公司 (1)以 1912 專業客服中心專線，主動外撥瞭解民眾對服務之評價，共同參與服務設計，並透過客服外撥系統推廣各項行銷活動，加強建立顧客關係。 (2)「技術服務團隊」以親至現場訪視或電話訪談方式蒐集顧客對服務需求，共同參與服務設計，解決客戶問題，提昇用油效能。</p> <p>台糖公司 適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創機關與民眾合作契機。如：透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集民眾對服務需求；或邀集民眾共同參與服務設計等。</p> <p>台水公司 除應公開服務資訊或促進民眾運用資料外，適時運用多元管道導入民眾觀點，透過溝通與對話的方式，共創與民眾合作契機。例如透過實體或網路管道(如公共政策網路參與平臺、留言板、論壇、網路社群)，運用問卷、訪談、討論、體驗、投票等多元方法，蒐集民眾對服務需求，或邀集民眾共同參與服務設計，並建立回應機制，提高民眾參與度。</p>
	(二) 創新服務	<p>台電公司 (1)善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助用戶在行動載具上可快速取得政府服務。 (2)建置電子發票查詢、歸戶等相關功能： 甲.善用網路服務，立即提供用戶電子發票相關資訊，供用戶快速瞭解政府推動電子發票新政策，並方便查詢發票號碼，以及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。 乙.為加強服務用戶，配合財政部法令施行，於 106 年 3 月電費月份單據起，中獎人可持有列示領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明等，逕向代發獎金單位領獎，減少用戶至超商列印中獎證明聯流程及時間，提升用戶滿意度。 丙.為落實「關懷」經營理念，與臺北市社會局合作，於各服務據點臨櫃繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可作公益，擴大跨機關合作，打造更優質服務。 (3)「台電 e 櫃檯 APP」新增服務項目，包含「結算與繳納搬家結算電費」、「繳納線路補助費」及「繳納終止契約前電費與接電費」3 項，俾用戶透過 APP 選擇條碼或信用卡繳費，以節省用戶臨櫃繳付與辦理之時間，並縮短案件辦理時程。</p> <p>中油公司</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>(1) 配合政府綠能政策，規劃建置 1,000 座充/換電站，分 3 年建置設施與後續維護及營運管理。108 年預計完成 194 座電動機車換電設備及 22 站電動機車充電設備。</p> <p>(2) 持續推動加油站行動支付服務，導入掃碼支付服務，可透過加油站開放使用之支付 APP 讀取條碼完成付款，提供民眾更便利更多元之付款機制。</p> <p>(3) 配合政府綠能政策，規劃建置電池充/換電加油站。</p> <p>台糖公司、台水公司 提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送面向，參酌運用資通訊科技、跨機關(單位)服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。</p>

伍、實施步驟

- 一、本會依據「經濟部提升服務效能實施計畫」及各事業所報之108年度提升服務效能執行計畫，訂定本會108年度提升服務效能執行計畫，並將計畫函送各事業、公開於本會網頁及電子布告欄周知。
- 二、執行計畫內容包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。

陸、考核作業

本會就各事業所報之計畫及執行績效與成果報告辦理查證，以瞭解各事業提升服務效能執行計畫之推動執行情形及成果，作業方式如下：

- 一、本年度共辦理2次查證：
 1. 期中查證：由本會於年度中安排各事業至本會報告計畫推動執行情形。
 2. 期末查證：各事業於年度結束提報計畫執行績效與成果報告後，由本會邀請各事業遴派人員共同赴各事業辦理實地查證。
- 二、查證結果係以提出優點及建議事項方式辦理，不予評分，並將查證結果通知各事業，且公布於本會網頁；各事業應督導所屬就建議事項之辦理情形於規定期限內函報本會。
- 三、本會於期末查證完成後2週內，將108年度執行績效與成果報部。

柒、獎勵方式

函請各事業依據本會查證結果辦理適當獎勵。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。