

經濟部國營事業委員會 109 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) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電目標。 (2) 各項用電申請案件透過「新營業櫃檯作業電腦化系統 (NCPS)」受理並管控流程。 (3) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 (4) 進行客戶關懷活動，以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、APP 推播訊息等方式提醒用戶繳費期限。截至次期帳單收費日，如用戶仍未繳費，台電公司將由專人撥打電話或親至用戶之用電居所投遞通知等方式催繳電費。 (5) 對新進人員之訓練導入「導師制度」，由資深同仁或學長姊協助新進同仁熟悉相關業務及技術傳承。 (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。 (7) 辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。 |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|------|--|
| | | <p>中油公司</p> <ol style="list-style-type: none"> (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。 (2) 營業櫃檯及營業處網頁公布購油處理流程。 (3) 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。 (4) 提升客戶車輛用油管理效率服務。 (5) 推動購油手續簡化作業，縮短案件處理時間。 (6) 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。 (7) 提供到府解說服務。 (8) 成立技術服務團隊，主動瞭解及解決客戶用油問題。 <p>台糖公司</p> <p>【區處】</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。 (2) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 (3) 簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail 及傳真申辦之案件。 (4) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 (5) 推動走動式服務。 (6) 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。 (7) 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>【油品事業部】</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 推動各營業站點受理大宗客戶購油申辦作業。 (2) 推動各營業站點受理大宗客戶購油款項繳納作業。 (3) 推動 VIP 會員點數 E 化線上查詢作業。 (4) 推動大宗客戶購油手續簡化作業，授權分層負責，縮短案件申辦處理流程與時間。 (5) 推動各營業站點提供以電話、電子信箱及現場等溝通管道查詢購油案件。 (6) 辦理服務人員加油作業與洗車作業處理流程之專業訓練及每班班前會演練。 (7) 考評服務人員加油或洗車作業流程，各項步驟執行之熟悉程度。 (8) 設置消費者服務專線(06-6328703 分機 786、787、788)為顧客提供即時性服務。 <p>台水公司</p> <ol style="list-style-type: none"> (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。 (2) 持續檢討申辦項目表單，進行申辦流程簡化及標準化。 (3) 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。 |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|--------------|---|
| | | <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，並提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。</p> <p>(5) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。</p> <p>(6) 停、復水訊息應即時傳遞及登錄停水公告系統，並提供規設臨時供水站數量及系統登錄情形。</p> <p>(7) 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>(8) 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，提供專業知識測驗或申辦案件處理測試等辦理情形。</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) 視實際需求設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(3) 設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施。並定期檢測維護各項無障礙設施是否妥適安全。</p> <p>(4) 定期檢查與充實各類硬體設施（如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等），確保設施品質。</p> <p>(5) 提供各種申辦書表及填寫範例，並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話、影印服務等便民措施。</p> <p>(6) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料供用戶取閱。</p> <p>(7) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(8) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(9) 提供 WI-FI 或 iTaiwan 免費無線網路平臺。</p> <p>(10) 設置各項便民設施及輔助文件（具）時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作業。</p> <p>中油公司</p> <p>(1) 規劃設置無障礙設施，如斜坡道、專用停車位、愛心、身障專用盥洗室等設施，並進行檢測及維護。</p> <p>(2) 規劃設置諮商室或指定特定地點，提供客戶諮商服務。</p> <p>(3) 營業場所視可運用空間彈性規劃哺(乳)室，提供哺育母乳之婦女哺乳環境。</p> <p>(4) 線上申請：提供客戶各類線上服務，如購油、各類卡片申請、網路或電話語音預約訂貨或取消等服務。</p> <p>(5) 線上查詢：提供客戶訂單處理進度查詢、即時購油額度查詢及交易明細查詢等服務。</p> <p>(6) 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</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|------|--|
| | | <p>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>(7) 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>(8) 會員服務專區：提供會員點數查詢、交易明細查詢及回饋促銷活動公告等服務。</p> <p>(9) 推動營業櫃檯提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(10) 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>【區處】</p> <p>(1) 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>(2) 定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等），確保設施品質。</p> <p>(3) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>(4) 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>(5) 資訊公開：以簡明易懂易讀易用之形式，於公司網站（頁）主動公開服務措施、常見問答集（FAQ）、公司活動及服務訊息、公司文宣品、公司出版品等與民眾相關之重要資訊供民眾查閱或運用。</p> <p>(6) 資料開放：盤點業務資料，並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，定期檢視及更新資料。</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> <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>【油品事業部】</p> <p>(1) 規劃設置油品價格公告燈箱及泵島車道柱間油品品項燈箱，便利消費者知悉與辨識。</p> <p>(2) 規劃設置廁所指示牌及男、女、無障礙廁所等標示牌清楚明顯。</p> <p>(3) 規劃設置無障礙設施，如斜坡道、護欄、無障礙廁所，並定期清掃及維護。</p> <p>(4) 規劃提供廁所衛生紙、洗手液或香皂等貼心如廁用品。</p> <p>(5) 網站提供查詢台糖加油站營業時間及地址資訊，輔以 Google 地圖加強地點識別度。</p> <p>(6) 網站提供 VIP 會員專區，提供點數查詢、使用須知、點數有</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|--------|-----------|---|
| | | <p>效期限及贈品品項一覽表等服務。</p> <p>(7) 重視服務人員服裝及儀容之合宜度，佩帶工作識別證，並主動告知加油站促銷優惠訊息及會員點數、詢問顧客是否接受環車服務、告知大宗客戶購油作業流程。</p> <p>(8) 主動公告即時性的油品價格及販售油品類別及洗車收費標準。</p> <p>(9) 加油站場域張貼消費者服務專線電話號碼。</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) 營業廳標示牌雙語建置情形。</p> <p>(3) 服務項目、服務人員、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>(4) 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>(5) 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>(6) 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>(7) 視業務及服務對象需求，配合雙語政策提升櫃台服務人員外語能力之作法與成果。</p> <p>(8) 以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開機關職責及相關服務措施資訊，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例、常見問題集、活動訊息、文宣品、出版品等，供民眾查閱或運用。</p> <p>(9) 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> |
| 二、服務遞送 | (一) 服務便捷性 | <p>台電公司</p> <p>(1) 提供多重且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及「台電 e 櫃檯」APP。</p> <p>(2) 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、持續推廣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、結算電費及線路設置費外，將持續與其他業者洽談合作，以提升用戶使用意願。</p> <p>乙、持續推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」。</p> <p>丙、提供自助繳費服務以減少用戶臨櫃等候繳費時間，預計109年第1季於台電公司25個服務據點設置自動化介面繳費機，供用戶自行操作查詢費用並使用信用卡支付費</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|------|---|
| | | <p>款。</p> <p>(3) 為配合現行網路科技發展與應用系統潮流，將「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」操作介面改為 WEB 化設計，結合新資料庫系統建置，並強化跨區營業處受理查詢功能及改善系統操作便利性。</p> <p>(4) 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>(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。台電公司電子帳單服務系統於 109 年 1 月進行改版升級，簡化操作介面並提高網站友善性，將搭配系統改版進行推廣活動，以提升用戶註冊意願。</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>(7) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並評估是否執行表單簡化及電子表單格式標準化。</p> |
| | | <p>中油公司</p> <p>(1) 偏遠或交通不便山區設置加油站，以照顧偏遠或交通不便地區民眾。</p> <p>(2) 其他便民措施，如設置簡易案件服務櫃檯。</p> <p>(3) 推動「IC 提貨卡」取代「紙本提單」，減除書表。</p> <p>(4) 提供客戶各類線上申請服務，如購油、各類卡片申請、網路或電話語音預約訂貨或取消等服務。</p> <p>(5) 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>(6) 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>【區處】</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) 設置民眾單一窗口服務，受理各項業務辦理及諮詢，提供整合服務。</p> <p>(3) 簡化申辦流程，在台糖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>(4) 推動申辦各類案件時，減少要求民眾檢附各類紙本書表、證件、謄本之佐證資料。</p> <p>(5) 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>(6) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|--------------|---|
| | | <p>(7) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並執行表單簡化工作。</p> <p>【油品事業部】</p> <p>(1) 服務人員引導車輛進出站的正確手勢。</p> <p>(2) 服務人員迎送顧客的用語正確與合宜性。</p> <p>(3) 車輛進出站的標誌與標線，明確及清晰可資辨識。</p> <p>(4) 提供大宗客戶一站購油，可跨全部加油站加油，以及跨站繳納油款便利服務。</p> <p>(5) 供顧客現場申請 VIP 會員卡服務，跨站皆可使用之便利性。</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) 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>(3) 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>(4) 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> <p>(5) 推廣電子帳單服務，提供推廣作法及跨年度件數比較，並說明成長或衰退原因。</p> <p>(6) 推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。</p> <p>(7) 辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務及成果。</p> <p>(8) 辦理各縣市政府戶政機關通報服務及成果。</p> |
| | (二) 服務可近性 | <p>台電公司</p> <p>(1) 提供「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>(2) 透過北中南「節能診斷中心」受理高壓以上用戶診斷，診斷時運用專業儀器檢測用戶耗能設備用電效率，量身訂做節能改善建議報告。</p> <p>(3) 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閡等方式，提供專人全程服務。例如縣市政府用電申請案，透過跨機關垂直或水平整合，由專人負責業務窗口，提供全程服務。</p> <p>(4) 持續辦理空調節約用電宣導，針對一般連鎖超商及大型賣場等空調用電大戶宣導服務。</p> <p>(5) 持續辦理百瓩以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱、電動機等電器設備之諮詢服務、功率因數等節電改善建議。</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，</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|------|---|
| | | <p>並有 MIR 檢測結果處理機制，確保消費者用油權益。</p> <p>(2) 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>(3) 支持本土農業，適時辦理農產品協銷並轉贈公益或弱勢團體。</p> <p>(4) 依客戶用油需求，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，提升其用油效益。</p> <p>(5) 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>(6) 設置聽裝加油站照顧偏遠交通不便地區民眾。</p> |
| | | <p>台糖公司</p> <p>【區處】</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：</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>(4) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。由第一線人員提供資訊主動到府服務，現場受理申辦，強化主動服務。</p> <p>【油品事業部】</p> <p>(1) 掌握油價漲跌趨勢與幅度，提前告知大宗客戶下週油價訊息。</p> <p>(2) 推展與社區村里長合作辦理愛心捐贈積點活動，資助當地弱勢居民。</p> <p>(3) 依大宗客戶用油需求，指派專人主動瞭解並提供必要協助，或親赴客戶公司、工廠訪談細節，以解決用油需求。</p> <p>(4) 遇有身心障礙顧客，主動趨前詢問並全程協助。</p> <p>(5) 遇有老弱長者加油時，主動協助將機車停妥，防止重心不穩跌倒。</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> <p>(4) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點服務。</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|--------------------|--|
| | (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、豐富性之其他服務措施。</p> <hr/> <p>中油公司</p> <p>(1) 導入第三方支付及電子支付服務，提供民眾更便利更多元之付款機制。</p> <p>(2) 規劃建置電池充/換電加油站。</p> <p>(3) 風景區加油站提供自行車休息服務區。</p> <p>(4) 積極推動綠建築加油站，表達保護環境永續經營決心。</p> <p>(5) 加強維持加油站廁所環境整潔，以提升消費者滿意度。</p> <p>(6) 推動來速咖啡品牌，提供優質服務。</p> <hr/> <p>台糖公司</p> <p>【區處】</p> <p>(1) 考量機關任務、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。如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。</p> <p>(2) 運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施，以吸引遊客。如提供園區場地，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>【油品事業部】</p> <p>(1) 運用創新策略，積極排除各項不利因素或是因應劣勢，持續精進服務遞送過程及作法，以達成服務目標。</p> <p>(2) 提升多元化付款方式與效能，俾能使消費者享有更便利之付款機制。</p> <p>(3) 提供站容綠美化之亮麗舒適的加油場域。</p> <p>(4) 精進加油標準作業程序與應變作為。</p> <p>(5) 提供潔淨、乾爽、舒適及通風的如廁環境。</p> <hr/> <p>台水公司</p> <p>(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。</p> <p>(2) 於核心業務範疇內，運用自身優勢，採取多元策略，提出符合機關(單位)任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合機關(單位)特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。</p> <p>(3) 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> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----------------|-------------------|---|
| 三、 服務 量能 | (一) 內部作業 簡化 | 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。 |
| | | 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。 |
| | | 台糖公司 【區處】 (1) 運用多元管道蒐集機關成員意見，據以檢討及改造內部流程。 (2) 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。 【油品事業部】 (1) 推動知識管理，建置檔案資料庫或網頁化，便利同仁查詢內控制度與管理規章。 (2) 依據權責劃分表，釐定分層負責屬性，加速公文書的處理流程與效率。 |
| | | 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。 |
| | (二) 服務機制 精進 | 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) 鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務，並建立獎勵機制。 (3) 定期檢討創意服務措施且提出改善，並滾動循環檢討成效。 |
| | | 中油公司 (1) 推動精緻服務相關競賽。 (2) 加油站持續導入 CEM 顧客經驗管理計畫。 |
| | | 台糖公司 【區處】 建立內部常態性服務精進運作機制，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。 【油品事業部】 (1) 推動精緻服務品質考評相關競賽。 (2) 推動加油站區站容綠美化創意競賽。 |
| | | 台水公司 (1) 建立機關(單位)內部常態性服務精進運作機制，例如提升服務效能推動小組、知識分享、研究發展或員工創新提案等，於首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進作業，並提 |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|---------------|--------------------|--|
| | | <p>供該機制執行成效。</p> <p>(2) 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>(3) 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>(6) 善用各類意見調查工具與機制，如意見(處長)信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0 電子參與服務(如 Facebook、YouTube 等社群網路)，以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。</p> <p>中油公司</p> <p>(1) 營業櫃台每年辦理乙次「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，以瞭解民眾對中油公司服務之評價。</p> <p>台糖公司</p> <p>【區處】</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) 設置網路服務信箱。</p> <p>(4) 設置顧客意見管理系統。</p> <p>(5) 提供免付費服務專線。</p> <p>【油品事業部】</p> <p>(1) 為掌握消費者心聲及改善現況之不足，每年度辦理「顧客滿意度調查」，針對消費者對各項服務之滿意度進行趨勢分析，並就調查結果提出改善措施及統計執行績效。</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|---------------------|--|
| | | <p>(2) 運用社群媒體(如台糖加油站粉絲團、LINE)知悉消費者對台糖公司加油站的服務評價。</p> <p>(3) 藉由平時與顧客的互動行為中，探知消費者對服務的滿意程度。</p> <p>(4) 提供顧客知曉顧客服務專線。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 依據本會辦理滿意度調查結果，提供上年度不滿意項目及建議事項改善辦理情形。</p> <p>(2) 提升內部服務品質推動作法如下，得擇一辦理： 甲、針對內部同仁進行全面性滿意度調查及改善。 乙、針對前一年度調查結果或其他意見蒐集機制中相關意見，擇一重點業務進行專案改善。</p> <p>(3) 辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。</p> <p>(4) 營業廳設置民眾意見信箱。</p> <p>(5) 辦理櫃台即時滿意度調查。</p> |
| | (二) 積極回應 民眾意見 | <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> <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>(5) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。</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追蹤處理，並定期檢討客戶意見反映處理機制及標準作業程序。</p> <p>(3) 客戶書面、口頭、電話或電子信箱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 【區處】</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</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|--------|----------|---|
| | | <p>速回復當事人。</p> <p>【油品事業部】</p> <p>(1) 提供專業人員處理消費者的意見、抱怨及陳情案件。</p> <p>(2) 消費者之書面、口頭(含電話)及電子信箱之申訴案件，確實予以登錄，並迅速回覆當事人。</p> <p>(3) 設定消費者申訴案件處理期限，並要求限期完成，未完成者由專人稽催辦理。</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，包含受理數據、處理時限、滿意度調查回收情形、滿意度成長率等。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，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) 網站提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(2) 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>(3) 持續鼓勵民眾節能減碳，辦理節能減碳愛地球活動，項目包括聚焦儀式、戶外及競賽活動，如啟動記者會、台電路跑、Baby Taipower 小小台電營、節電舞台劇、節電放風中、夏日音樂趴、節電成果發表會及節電微電影徵件競賽等，藉由參與活動創造與民眾面對面的機會，並透過微電影競賽等方式激發民眾創意，讓節電議題加入生動、活潑與有趣之元素，讓民眾更容易了解節電的重要性，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效。</p> <p>中油公司</p> <p>(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。</p> <p>(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戶對服務需求，共同參與服務設計，解決客戶問題，提升用油效能。</p> <p>台糖公司</p> <p>【區處】</p> <p>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>【油品事業部】</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體推動作法 |
|----|-------------|---|
| | | <p>透過實體或網路等途徑，運用多元的方式，如顧客問卷、大宗客戶訪談及加油體驗活動，蒐集顧客對服務的需求，以改善服務品質。</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</p> <p>(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。</p> <p>(2) 建置電子發票查詢、歸戶等相關功能：</p> <p>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。</p> <p>乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，自 108 年元月起兌領獎單位變更為四大超商、各地金融機構等約 14,000 個實體通路和統一發票兌獎 APP 之網路通路，用戶可持含有領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明直接領獎，提升用戶滿意度。</p> <p>丙. 為落實「關懷」經營理念，於各服務據點臨櫃或行動支付繳費時，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。</p> <p>(3) 「台電 e 櫃檯」APP 預計 109 年第二季進行改版，將整合擴增線上申辦、繳費、用電分析等服務，並跨系統整合電子帳單服務系統及電力即點之會員資料庫，以建立售電系統整體行動化服務模式。</p> <p>中油公司</p> <p>(1) 配合政府綠能政策及工業局補助預算，規劃建置電動機車充/換電站及其相關設施、後續維護及營運管理。</p> <p>(2) 持續推動加油站行動支付服務，推出中油 pay 行動支付，導入第三方支付及電子支付服務，提供加油顧客更多元行動支付方式，推升加油站行動支付使用人次。</p> <p>台糖公司、台水公司</p> <p>提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如：在服務遞送構面，參酌運用資通訊科技、跨單位或跨機關服務流程整合、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。</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109年度提升服務效能執行計畫，訂定本會109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109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。