

經濟部國營事業委員會 111 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

詳如附件。

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納入實際推動措施予以改善。
- 三、本會於期末查證完成後2週內，將111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。

台電公司 111 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、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒之「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顧客對本公司服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本公司為民服務效能，使顧客享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

- 一、整體服務類（第一線服務單位）：係以日常業務直接、高頻率接觸用戶提供服務之各區營業處為實施對象，並以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為服務提升重點。
- 二、專案規劃類（專案規劃單位）：實施對象包括業務處、配電處、供電處、公眾服務處、資訊系統處、企劃處、綜合研究所等單位，各單位如有具亮點之重要專案規劃執行，可代表本公司參加「政府服務獎」評選；或所提專案經與業務處研議後具可行性，並交予第一線服務單位執行具有實際成效時，由業務處彙整以備經濟部考評。專案規劃係針對社經發展趨勢、關鍵公共問題，或本公司第一線服務單位（各區營業處）服務業務，推動專案執行並據以解決，以專案之問題分析、規劃內容、推動成效及開放創新等面向為服務提升重點。

肆、執行策略及具體作法

一、整體服務類(第一線服務單位)

面向	執行策略	具體作法
一、 基礎 服務	(一) 服務一致 及正確性	<p>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。</p> <p>(1) 提升申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。</p> <p>(2) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電目標。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。</p> <p>(5) 以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、App 推播訊息等方式提供電費未繳通知、異常用電提醒警示等通知服務。若於第二期電費帳單收費日時用戶仍未繳費，本公司將由專人撥打電話或至用戶用電居所投遞通知等方式催繳電費。</p>
	2. 提升服務及時性	<p>(1) 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；服務人員除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶 (一次告知)，避免來回補件情形。</p> <p>(2) 為精進新進人員培育與經驗傳承，配售電事業部特訂定導師制度精進方案，包含：提升導師適任性並加派學長姐、理論與實務並重的知識傳授、採訪資深前輩並編製 SOP 與持續關懷等四項重點，並落實辦理。人資處並定期實施「導師制度問卷調查」，請新進人員及其直屬主管填寫滿意度及意見等，可作為檢視導師制度執行之成效及回饋。</p> <p>(3) 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</p>
	3. 提高服務人員專業度	

面向	執行策略	具體作法
		<p>工、巡迴服務員標準作業程序」，供服務人員遵循。</p> <p>(4) 辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。</p>
	<p>(二) 服務友善性</p> <p>1. 提升服務設施合宜度</p>	<p>(1) 進行環境美(綠)化及輔以舒適、明亮、整潔，建置用戶臨櫃洽公的合宜服務環境。</p> <p>(2) 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>(3) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p> <p>(6) 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>(7) 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>(8) 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>(9) 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>(10) 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>(11) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(12) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(13) 提供 WI-FI 或 iTaiwan 免費無線網路</p>

面向	執行策略	具體作法
		<p>平臺。</p> <p>(14) 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>
	2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2) 網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務(包括主題、施政及服務等 3 種分類方式)，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>(3) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</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) 網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結，資訊標題應與內容一致。</p> <p>(6) 網頁內容如引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(7) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p>
	3. 提高服務行為友善性	<p>(1) 重視洽公服務禮儀，服務人員或志工於現場主動招呼用戶、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>(2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃檯設置服務人員名牌。</p> <p>(3) 注重服務人員接聽電話禮貌，依本公司「電話禮貌考核作業原則」，定期進行電話測試。</p> <p>(4) 為確保營業處廳環境及服務人員服務品質，辦理便民服務業務不定期查核。</p>
	4. 提升服務資訊透明度	<p>(1) 網站依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p>

面向	執行策略		具體作法
			<p>(2) 網站公開服務措施、文宣品（如服務白皮書、宣導資料）及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。</p> <p>(3) 於服務場所及網站主動公開服務相關資訊供用戶查閱或運用，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、書表範例等。</p> <p>(4) 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>(5) 於登記單回條加印 QR Code，方便用戶透過行動裝置掃描後下載使用「台灣電力」App 或可連結本公司官網查詢案件進度。</p> <p>(6) 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>(7) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(8) 於本公司官網建置「再生能源區」，用戶可利用地址或地號查詢可併網容量，並以申設案件編號線上查詢進度或併網容量已滿排隊之順位，而各區營業處剩餘可併網容量統計及太陽光電設置併聯作業辦理統計資訊亦公開揭露於該區。</p> <p>(9) 於本公司對外網站設置「開放資料」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，並與國家發展委員會「政府資料開放平臺」相互連結，定期檢視及更新資料，以確保資訊標註正確與完整，俾供使用者依需求下載及利用。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<p>(1) 瞭解用戶需求，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) 提供多元且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及「台灣電力」App。</p> <p>(3) 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</p>

面向	執行策略	具體作法
		<p>利性管道，具體作法如下：</p> <p>甲. 持續推廣行動支付繳電費服務，用戶可使用「台灣電力」App 與行動支付 App 繳納終止契約前之電費(含接電費)、結算電費及線路設置費。</p> <p>乙. 持續推廣超商 KIOSK 補單繳費服務。</p> <p>丙. 擴大「專屬帳號繳費服務」服務範圍，除推廣高壓用戶使用外，提供由財政部國庫署通匯者及其他機關用戶以專屬帳號繳款。</p> <p>(4) 力行一次告知服務，服務人員除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦之時程。</p> <p>(5) 逐步推動戶址類異動、用電用途變更、中間抄表等簡易案件之無紙化作業方式，導入電子簽名板及拍攝式掃描器等設備，將身分證件、委託書等紙本經由拍照或掃描方式數位化，結合至電子表單，加速申請流程。</p>
	2. 建置單一窗口整合服務	<p>(1) 設置全功能單一窗口櫃檯（含臨櫃、電話或網站單一窗口服務），提供整合服務。</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之服務。</p> <p>(3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(4) 推動走動式服務或客製化服務。</p>
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>(1) 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>(2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。</p>
	4. 開辦線上申辦或跨平臺	<p>(1) 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</p>

面向	執行策略		具體作法
		服務	<p>帳單、電費查詢及申請案件進度查詢等服務。</p> <p>(2) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。</p> <p>(3) 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。為提升用戶使用電子帳單之意願，將不印寄紙本減免電費金額提高為 10 元，並搭配本公司 111 年度整合行銷活動，舉辦抽獎、贈禮等活動，另各區營業處亦會配合縣市或節電活動，現場積極推廣並贈送申辦禮品，以加強推廣電子帳單。</p> <p>(4) 「台灣電力」App 精進，除既有用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，另新增地址地圖停電報修、AMI 服務應用等功能，以貼近用戶需求，提升服務品質。</p> <p>(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。</p> <p>(6) 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>(7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p>
	(二) 服務可近性	1. 在地化服務	<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「時間電價試算評估系統」，以利家庭小商店用戶評估後選用適合的電價方案。</p> <p>(3) 持續透過「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) 透過各區營業處受理大用戶節能診斷申請，以擴大節能診斷中心量能，診斷</p>

面向	執行策略		具體作法
			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。
		2. 專人全程服務	(1) 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。 (2) 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，定期拜訪集團企業、科學園區、經濟部轄屬工業區窗口及用電規模較大之用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣導，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。
		3. 主動服務	(1) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務，如各區營業處依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。 (2) 持續辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校、社區等主動宣導服務。 (3) 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。 (4) 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。
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	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。
		2. 優質服務	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。
三、服務	(一) 內部作業	提升同仁行政效率	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，

面向	執行策略		具體作法
量能	簡化		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。
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(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。
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 配合辦理並協助進行「各區營業處滿意度調查作業原則」中「內部同仁滿意度調查」問卷調查，以及宣導所轄各區營業處人資部門每年度於期限內進行內部同仁滿意度調查作業。 (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。 (3) 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。 (4) 公告外部顧客滿意度調查結果。
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，如意見信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0 電子參與服務，以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。
	(二) 積極回應用戶意見	有效及時處理用戶之意見、抱怨及陳情	(1) 訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。 (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。 (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。 (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。 (5) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。

面向	執行策略	具體作法
五、開放創新	(一) 開放參與	<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，辦理各項媒宣及節電推廣活動，其中在媒體宣傳上朝分群分眾及可長期曝光之效果推動、節電推廣規劃少眾多量及多元化方式執行，包括戶外節電活動及校園巡迴推廣等，持續運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。另加強推廣「電力即點」App 節電日挑戰，主動推播節電訊息，邀請民眾(AMI 用戶)於特定時間(18:00 至 20:00)節約用電，完成任務可獲得回饋點數及折抵電費。</p> <p>(4) 持續推廣本公司全新改版「台灣電力」和「電力即點」App，同時鼓勵民眾使用行動支付繳電費及申請電子帳單等 e 化業務。</p>
	(二) 創新服務	<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用電服務。</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，擴大載具歸戶管道，規劃新增變動性載具歸戶統一入口，民眾可於財政部電子發票整合服務平台進行載具歸戶，另配合財政部規劃，將擴增超商及多媒體事務機補單臨櫃代收之載具歸戶功能。增加「台灣電力」App 掃描載具號碼歸戶功能及快速查詢已認證電號之發票號碼功能。</p> <p>乙. 為提升用戶滿意度，配合財政部法令施行，擴大兌領獎單位為實體通</p>

面向	執行策略	具體作法
		<p>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載具號碼直接領獎。</p> <p>丙. 為落實「關懷」經營理念，用戶繳費時可選擇欲捐贈之社福團體，即可捐贈電子發票，讓繳費也可做公益。</p> <p>(3) 「台灣電力」App 將持續強化繳費、推播通知、停電報修、用電分析等服務，並從使用者角度以簡易、便捷等友善原則，建立售電系統整體行動化服務模式。</p>

二、專案規劃類(專案規劃單位)

面向	執行策略	具體作法
六、 專案 規劃	(一)法規調適及流程簡化	(1) 適時檢討及修改現有的法規。 (2) 簡化內、外部作業流程，擴大專案規劃單位或第一線服務單位相關措施的運作彈性，提升服務效率。
	(二)跨機關(單位)整合	(1) 讓用戶向本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再洽相關機關辦理，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務，如以辦理通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務，做為與跨機關合作服務用戶項目。 (2) 與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，跨機關合作業務包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5項。 (3) 配合戶籍資料異動跨機關通報服務，用戶更改姓名並經戶政機關審核無誤，完成更改姓名者，配合將用電戶名予以更正。 (4) 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。 (5) 配合經濟部辦理一站式線上申辦系統，網路申辦系統(NAS)新增「企業登記資料變更通報服務」，公司商號變更公司戶名及通訊地址且由經濟部商業司審核無誤，配合予以更正。
	(三)資料開放及政府資訊資源共用共享	依經濟部資料開放推動策略及設定目標，並基於不涉及個人資料隱私、營業秘密及影響國家社會安全等三大不可開放原則下，每年定期盤點業務資料及不定

面向	執行策略	具體作法
		<p>期評估外界資料之需求，進行結構化、去個資識別化及通過資料品質金標章等級檢核後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，提供各界下載及利用，促進各界增值應用，創新服務。</p>
	(四)引進社會資源	<p>(1) 透過公私協力或結合民間資源，擴大服務量能及延伸服務據點，或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。</p> <p>(2) 持續辦理志工訓練，增加志工人數，擴大與民間團體合作，結合內外部、公私部門資源，擴大活動參與規模，提升公司企業形象。</p> <p>(3) 持續透過各項節約用電宣導會辦理「節能減碳與用電安全」宣導，協助公司推動相關政策。</p> <p>(4) 持續引進退休人力參與志工服務，豐富「社會人文關懷」及「社區服務」項目，並持續舉辦「環境保護」項目之公益活動。</p> <p>(5) 培育電業導向志工，推動節能減碳與用電安全諮詢服務項目、協助營業櫃檯諮詢服務、輔導用戶填寫各項申請書表及引導用戶至各櫃檯洽辦業務。</p>
	(五)善用資通訊科技	<p>(1) 運用線上服務系統，以網路方式提供用戶網路申辦服務，如服務內容說明、申請書表下載、線上申辦、線上查詢、繳費方式簡介、電費試算、線上繳費、電子帳單服務系統、計畫性工作停電查詢等方式之服務，利用資訊網路管道提供用戶或企業便利服務。</p> <p>(2) 持續以資通訊技術改善各項服務，如推廣行動化業務、推播停電訊息、公告停電資訊等。</p> <p>(3) 運用線上系統，提供再生能源業者線上填寫併網審查申請及登記單相關表</p>

面向	執行策略	具體作法
		<p>格，減少錯誤並增加臨櫃辦理速度。</p> <p>(4) 新增再生能源個人一時貿易資料可於電子帳單系統進行電子簽章請款，簡化用戶紙本郵寄請款作業，並提供相關個人化服務，提升本公司系統之服務品質及精進核銷處理作業。</p> <p>(5) 為協助用戶了解用電情形，於本公司官網建置用電診斷中心，以類似診斷方式提供用戶用電分析，另針對家庭及小商店、商辦服務業、製造業等科別，提供用戶用電建議，並請各區營業處於辦理各項節約用電宣導會時，積極推廣用戶上網使用。</p> <p>(6) 建置「AMI 智慧電表布建資訊網」提供用戶可透過電號查詢低壓 AMI 智慧電表布建進度，並提供最新消息、AMI 簡介及 AMI 常見問題(Q&A) 等資訊，預計可有效減少民眾重複詢問本公司布建 AMI 相關議題。</p> <p>(7) 為提供用戶統一之數位服務，於國家發展委員會建置之「數位服務個人化(MyData)平臺」完成線上身分驗證後，即可下載保存個人用電資料，免除用戶舟車勞頓及等候資料往來時間，提升網路資訊之附加價值。</p>
	(六)分眾服務及其他策略或方法	<p>(1) 因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。</p> <p>(2) 持續辦理空調運用技術研討會和高壓以上用戶用電技術研討會。</p> <p>(3) 持續辦理本公司與臺灣區電氣工程工業同業公會業務座談會議等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難。</p>

伍、實施步驟

- 一、依據「經濟部提升服務效能實施計畫」之執行構面、策略及方法等規定，規劃本公司年度整體執行計畫，於每年12月底前，研訂次年度提升服務效能執行計畫，並於次年1月底前簽報上級機關完成當年度執行計畫審定。
- 二、當年度獲經濟部審定之本公司執行計畫，業務處應即函知各單位，請各單位依本計畫落實辦理。
- 三、各區營業處請依本計畫及下列事項辦理：
 - (一) 依據本計畫之執行策略及具體作法，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，自訂區營業處執行計畫，於文到2週內陳單位主管後，報業務處審定。【執行計畫內容至少應包括計畫依據、目標、實施對象及基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新面向之執行策略、具體推動作法、承辦部門、執行期間、實施步驟等】。
 - (二) 研訂年度執行計畫時應儘可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮區營業處特色。另請依「各區營業處滿意度調查作業原則」（如附件1）辦理滿意度調查作業，以瞭解用戶之感受並確實檢討改善。
 - (三) 區營業處執行計畫經業務處審定後應確實執行，並公開於區營業處網站。

陸、考核作業

- 一、平時查核：各區營業處應自行考核提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，經濟部及業務處得不定期派員實地考核，其作業方式如下：
 - (一) 自行考核
 1. 各區營業處自行考核：各區營業處應依所擬定之執行計畫，按「提升服務效能執行計畫考核項目及評分表」（如附件2）就基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新面向之評核項目，於上、下半年度自行實施考核各1次。
 2. 各區營業處分別於111年7月8日及112年1月6日前填報下列資料：
 - (1) 考核結果彙整表（如附件3）：含考核成績與優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形；「建議改善事項」應妥予追蹤改善處理，並將處理情形敘明於「改善事項辦理情形」欄送業務處備查（免備文）。
 - (2) 倘前述改善事項需再追蹤處理者，請另填寫「建議改善事項辦理情形表」（依附件3之1格式撰擬，由各區營業處自行留存，免送業務處）並自行管控至改善妥。

(3)於 111 年 6 月底前辦理完成顧客滿意度調查作業，另依調查對象分別填製「外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」及「內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」，並針對用戶建議及不滿意事項，研擬改善對策及追蹤執行情形與結果，併考核結果彙整表送業務處備查。

3. 考核成績應另见附件 4 格式登載於區營業處對外網頁。
4. 提報年度執行績效與成果：業務處應於 112 年 1 月 15 日前將本公司 111 年度執行績效與成果報部。

(二) 不定期考核

1. 考核方式：由經濟部或業務處以不定期方式進行實地查核。
2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：受考核單位收到業務處不定期考核結果及建議事項，應於 1 個月內就應改進事項陳報業務處改進情形；如為經濟部不定期考核者，應於接獲考核結果及建議事項 2 個月內函報經濟部改進情形。

二、年度考核：配合「政府服務獎」評獎作業，經濟部將組成初評小組，據以遴選績優單位推薦參選「政府服務獎」。

(一) 參獎單位：由業務處遴派代表本公司參選之區營業處，並依據「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目辦理。

(二) 評核日期：配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、自行考核：

各區營業處得依提升服務效能績效或開放創新服務成果，依本公司相關獎懲規定辦理敘獎。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

- (一) 獲頒「政府服務獎」單位：主要承辦人員記大功 1 次；首長（主管）、其他有功人員及主管單位輔導有功人員最高記功 1 次。
- (二) 獲頒（獎狀）入圍實地訪查單位：主要承辦人員記功 1 次；首長（主管）、其他有功人員及主管單位輔導有功人員最高嘉獎 2 次。
- (三) 獲經濟部薦送參選惟未入圍單位：主要承辦人員嘉獎 2 次；首長（主管）、其他有功人員及主管單位輔導有功人員最高嘉獎 1 次。
- (四) 參獎單位得依本公司相關獎懲規定提報敘獎。
- (五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

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。

各區營業處滿意度調查作業原則

一、為確實了解外部顧客對本公司各項服務措施之觀感，以及內部顧客之感受與意見，俾提升服務品質，特訂定本作業原則。

二、調查方式

(一)調查對象

1. 外部顧客：各區營業處臨櫃受理（含詢問用電事宜）及電費候收之洽公用戶。
2. 內部顧客：區營業處所屬員工。

(二)調查時間

1. 外部顧客：每年度應於 6 月底前完成滿意度調查，調查期間為 1 個月（離島 3 個區營業處倘抽樣樣本數不足，調查期限可延長為 1 個半月，惟仍應於 6 月底前完成）。非調查期間滿意度調查表仍放置於櫃檯供用戶自由填寫。
2. 內部顧客：每年度應於 6 月底前完成滿意度調查，調查期間為 1 個月。

(三)抽樣方法

1. 外部顧客：採系統抽樣，由到區營業處洽公用戶，每間隔一定人數抽取 1 位用戶（間隔距離由區營業處自訂，如 3 位或 5 位為一間隔），發放滿意度調查問卷予用戶填寫。
2. 內部顧客：採不記名方式，全面普查。

(四)樣本數

1. 外部顧客：各區營業處應至少完成有效樣本份數（如附表 1）。
2. 內部顧客：全面普查。

(五)抽樣誤差及信賴區間

在 95% 信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點之內。

(六)問卷

1. 外部顧客問卷範例如附表 2。
2. 內部顧客問卷範例如附表 3。
3. 各區營業處得視服務區域特色或需求等，自行增修問卷內容。

(七)評分標準：

1. 計分方式

問卷設計採李克特四點量表，於正向（滿意程度）及負向（不滿意程度）各分二個等分，分別為「非常滿意」、「有點滿意」、「不太滿意」及「非常不滿意」等 4 個等級，受訪者就其認知給予評價，採屬滿意面向者統計占比為得分。

各題項滿意度得分(%)

$$= \frac{(\text{非常滿意} + \text{有點滿意}) \text{樣本數}}{(\text{非常滿意} + \text{有點滿意} + \text{不太滿意} + \text{非常不滿意}) \text{樣本數}} * 100\%$$

2. 總成績

係每個題項得分加總除以問卷題項數之平均數。

$$\text{總成績} = \frac{[(\text{題項 1}) \text{得分}] + [(\text{題項 2}) \text{得分}] \dots + [(\text{題項 n}) \text{得分}]}{\text{問卷題項數}}$$

(八) 調查報告包含下列內容：

1. 主辦單位。
2. 調查主旨。
3. 調查過程與方法（包括調查期間、調查對象、調查方式、抽樣方法、樣本數、抽樣誤差及信賴區間、資料處理及分析方法等）。
4. 總成績。
5. 調查發現與建議。
6. 問卷。
7. 其他必要事項。

三、調查結果

(一) 應針對調查結果進行分析及年度滿意度趨勢分析。

(二) 有關調查結果，應依調查對象分別填製「外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」（如附表 4）及「內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」（如附表 5），針對建議及不滿意事項，研擬改善對策及追蹤執行情形與結果，以收改善效果，提升用戶滿意度；本表應併考核結果彙整表送業務處備查。

1. 上半年度：填報調查期間、建議改善事項及改善對策。
2. 下半年度：填報執行情形及成果。

(三) 滿意度調查相關資料紀錄應以專卷留存備查。

(四) 外部顧客調查結果應公告於服務中心（所），以作為衡量用戶滿意度之指標與改進之參考。

四、調查結果之自評分數及辦理情形，依本公司每年度之提升服務效能執行計畫填報於考核結果彙整表。

五、各區營業處於舉辦各項活動或座談會，宜對參與用戶進行滿意度調查，以作為日後辦理活動之參考（問卷範例如附表 6）。區營業處得依需求自行增訂滿意度調查問卷（如創新服務執行之問卷等），以評估服務措施之執行績效。

六、各區營業處如委外辦理外部顧客滿意度調查，調查方式及問卷設計等，請參考近一年「經濟部所屬事業年度顧客滿意度調查」之本公司調查報告辦理。

各區營業處滿意度調查樣本數

份數 區處	110 年臨櫃受理 月平均份數	110 年電費候收 月平均份數	合計	至少完成 樣本數
基隆	4,821	9,382	14,203	1,000
北市	8,332	4,411	12,743	1,000
北南	10,464	13,139	23,603	1,100
北北	7,055	8,482	15,537	1,100
北西	11,946	19,846	31,792	1,100
桃園	18,316	24,881	43,197	1,200
新竹	9,238	14,471	23,709	1,100
苗栗	4,698	12,927	17,625	1,100
台中	23,103	38,449	61,552	1,200
南投	4,816	16,077	20,893	1,100
彰化	10,461	34,789	45,250	1,200
雲林	7,460	23,295	30,755	1,100
嘉義	7,212	19,755	26,967	1,100
新營	3,172	7,303	10,475	1,000
台南	16,441	25,012	41,453	1,200
高雄	12,890	18,445	31,335	1,100
鳳山	10,058	19,968	30,026	1,100
屏東	8,035	32,636	40,671	1,200
台東	1,999	7,784	9,783	1,000
花蓮	2,831	11,307	14,138	1,000
宜蘭	4,296	12,006	16,302	1,100
澎湖	855	1,481	2,336	800
金門	850	1,834	2,684	800
馬祖	73	251	324	300

- 註： 1. 表內樣本數已考量抽樣誤差及信賴區間：即在 95%信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點之內，計算須完成之有效樣本數。
2. 表內樣本數係以 110 年臨櫃受理及電費候收之平均月份份數推估，將視執行情形每 2 年檢討一次。

台灣電力公司○○區營業處
櫃檯服務/繳費方式滿意度調查表

親愛的用戶：您好！

您的寶貴意見是本處服務改進最重要之參考，請您在與您意見最相符的□內打✓填選，謝謝您的熱誠配合。

台灣電力公司 謹啟

項目	(1) 非常滿意	(2) 有點滿意	(3) 不太滿意	(4) 非常不滿意	(99) 無意見/不清楚
1. 就本次洽公經驗，請問您對服務中心/服務所：					
1-1 對於「洽公環境設施」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-2 對於志工/引導人員的「服務態度」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 請問您辦理的業務是：					
臨櫃申請用電，請填選下列 2-1、2-2 及 2-3					
2-1 對於服務人員的「作業效率」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-2 對於服務人員的「服務態度」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3 對於服務人員的「專業表現」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
繳納電費，請填選下列 2-4、2-5 及 2-6					
2-4 對於收費人員的「作業效率」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-5 對於收費人員的「服務態度」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-6 對於定期收到單據的「可靠性」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 請問您對於「本公司設置 24 小時客服專線『1911』，提供停電報修、電費查詢、用電申請及受理用戶意見反映等服務」滿不滿意？					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【背面尚有題目，請翻面繼續作答，非常感謝您的協助！】

項目	(1) 非常滿意	(2) 有點滿意	(3) 不太滿意	(4) 非常不滿意	(99) 無意見 不清楚
4. 請問您對於本公司與台灣自來水公司及臺北自來水事業處聯合推動之「水電麻吉聯合服務」滿不滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 請問您對於本公司開辦之「台灣電力」App 服務滿不滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 整體來說，請問您對於本公司的服務滿不滿意?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 請問您對於本公司有沒有其他意見或建議事項，作為未來改善的參考? _____ _____ _____					
以下想請教您的個人基本資料，作為整體統計分析之用，絕不作為其他用途，請您放心回答，謝謝！					
S1. 性別：					
<input type="checkbox"/> (1) 男性 <input type="checkbox"/> (2) 女性					
S2. 年齡：					
<input type="checkbox"/> (1) 19 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 20-29 歲 <input type="checkbox"/> (3) 30-39 歲 <input type="checkbox"/> (4) 40-49 歲					
<input type="checkbox"/> (5) 50-59 歲 <input type="checkbox"/> (6) 60 歲以上					
填表日期：					

【問卷到此結束，請您再一次檢查是否有題目漏答，感謝您撥冗提供寶貴意見！】

台電公司○○區營業處《員工》
○○○年度內部顧客滿意度調查問卷

各位長官、同仁大家好：

本次問卷是為了瞭解同仁的工作滿意情形，以作為本處改進管理措施的參考，請撥冗填寫本問卷，本問卷採不記名方式，您的寶貴意見將是本處持續改善的依據。

◎基本資料

1. 性別：

(1) 男 (2) 女

2. 年齡：

(1) 19 歲以下 (2) 20-29 歲 (3) 30-39 歲 (4) 40-49 歲

(5) 50-59 歲 (6) 60 歲以上

3. 學歷：

(1) 國中以下 (2) 高中/高職 (3) 專科 (4) 大學

(5) 研究所以上

4. 服務年資：

(1) 10 年以下 (2) 11-20 年 (3) 21-30 年 (4) 31 年以上

5. 工作性質：

(1) 業務 (2) 電務 (3) 其他(總務、工安、會計、人資、政風等)

◎問卷項目

1. 您對本處的辦公環境與設備感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

2. 您對本處的員工休憩設施感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

3. 您對本處提供的福利活動感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

4. 您對本處提供的在職教育訓練課程感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

5. 您在本處工作上獲得學習與成長的機會感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

6. 您對本處部門間的責任劃分感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

7. 您對本處其他部門同仁間的合作關係感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

8. 您對本處各部門間的溝通協調管道感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

9. 您對本處主管的領導風格感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

10. 您對本處的工作分配感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

11. 您對本處的工作績效考核感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

12. 整體而言，您對於您的工作感到

(1) 非常滿意 (2) 有點滿意 (3) 不太滿意 (4) 非常不滿意

(99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是： _____

13. 您希望或建議本處應改進之事項：

【問卷到此結束，請您再一次檢查是否有題目漏答，感謝您撥冗提供寶貴意見！】

區營業處 111 年度外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表

一、調查期間： 月 日至 月 日						
二、調查結果：						
	樣本數					滿意度 分數
項目	非常 滿意	有點 滿意	不太 滿意	非常不 滿意	合計	
1-1. 洽公環境設施						
1-2. 志工/引導人員的服務態度						
2-1. 受理用電申請服務人員的作業效率						
2-2. 受理用電申請服務人員的服務態度						
2-3. 受理用電申請服務人員的專業表現						
2-4. 收費人員的作業效率						
2-5. 收費人員的服務態度						
2-6. 定期收到單據的可靠性						
3. 24 小時客服專線 1911						
4. 水電麻吉聯合服務						
5. 台灣電力 APP 服務						
6. 整體服務滿意度						
總成績： _____						

三、建議改善事項：

四、改善對策：

五、執行情形及成果：

- 註：1. 各區營業處依「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理顧客滿意度調查。
2. 上半年度填報「調查期間」、「建議改善事項」及「改善對策」，若問卷調查結果中用戶對本公司無相關建議改善事項，請於「建議改善事項」及「改善對策」欄位填寫「無」。
3. 下半年度填報改善對策之執行情形及成果。

經辦

課長

經理

副處長

處長

____區營業處 111 年度內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表

一、調查期間： 月 日至 月 日						
二、調查結果：						
	樣本數					滿意度 分數
項目	非常 滿意	有點 滿意	不太 滿意	非常 不滿意	合計	
1. 辦公環境與設備						
2. 員工休憩設施						
3. 福利活動						
4. 在職教育訓練課程						
5. 學習與成長的機會						
6. 部門間責任劃分						
7. 其他部門同仁間的合作關係						
8. 各部門間的溝通協調管道						
9. 主管的領導風格						
10. 工作分配						
11. 工作績效考核						
12. 整體工作滿意度						
總成績： _____						

三、建議改善事項：

四、改善對策：

五、執行情形及成果：

- 註：1. 各區營業處依「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理顧客滿意度調查。
2. 上半年度填報「調查期間」、「建議改善事項」及「改善對策」，若問卷調查結果中用戶對本公司無相關建議改善事項，請於「建議改善事項」及「改善對策」欄位填寫「無」。
3. 下半年度填報改善對策之執行情形及成果。

經辦

課長

經理

副處長

處長

台灣電力公司○○區營業處

活動名稱意見回饋單

親愛的用戶：您好！

您的寶貴意見是本處服務改進最重要之參考，請您在與您意見最相符的□內打✓填選，謝謝您的熱誠配合。

項目	非常滿意	有點滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見／不清楚
1. 您參與本次活動後的感覺是…					
(1)對活動內容規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)對動線安排妥適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)現場人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)整體服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. 如您有其他問題或建議，請您留下聯絡方式，方便我們與您聯繫：

填表人姓名：

電話：

其他問題或建議：

填表日期：

****問卷到此結束，感謝您的填答，祝您有個愉快的一天!!****

____區營業處 111 年度__月至__月提升服務效能執行計畫考核項目及評分表

總分(滿分 1000 分)

考核日期： 年 月 日

面向	評核項目	評分重點
基礎服務 (200 分)	服務一致及正確 (100 分) * 得分：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。 2. 服務及時性：重視用戶申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。 3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。 4. 除上述 3 項外，區營業處可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。
	服務友善 (100 分) * 得分：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及其服務對象需求，提供合宜服務設施。 2. 網站使用便利性：區營業處網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。 3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。 4. 服務資訊透明度： <ol style="list-style-type: none"> (1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，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、書表範例等。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供用戶查閱或運用。 (2) 資料開放：從用戶應用面思考，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，並應定期檢視及更新資料。 (3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。 5. 除上述 4 項外，區營業處可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。

面向	評核項目	評分重點
服務遞送 (300分)	服務便捷 (100分) * 得分：	瞭解用戶服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下： 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求用戶檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短用戶往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦或跨平臺通用服務：衡酌用戶實際需要，提供線上申辦，或跨平臺通用服務（即可透過各式行動載具閱覽及使用）。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平臺使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。
	服務可近性 (100分) * 得分：	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下： 1. 在地化服務：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、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由用戶四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 3. 主動服務：針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。 4. 其他服務作法。
	服務成長及優化 (100分) * 得分：	區營業處依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與區營業處性質關聯之服務目標。評核重點為區營業處在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下： 1. 突破成長：區營業處為完成服務遞送，於考量區營業處任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務：區營業處在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合區營業處任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合區營業處特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

面向	評核項目	評分重點
服務量能 (200分)	內部作業簡化 (100分) * 得分：	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為區營業處運用多元管道蒐集內部同仁意見，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之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	服務精進機制 (100分) * 得分：	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括區營業處內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。
服務評價 (200分)	服務滿意情形 (100分) * 得分：	善用各類意見調查工具與機制，瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下： 1. 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，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，區營業處可彈性運用其他機制瞭解用戶對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應處理情形 (100分) * 得分：	除瞭解用戶對服務評價外，應針對用戶意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助用戶解決問題。本項應說明用戶意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析（含趨勢分析）及檢討改善情形等。
開放創新 (100分)	開放創新 (100分) * 得分：	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式。 2. 開放參與係指區營業處提供服務時，除應公開服務資訊或促進用戶運用資料外，並適時運用多元管道導入用戶觀點，透過溝通與對話的方式，共創區營業處與用戶合作的契機。例如，透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集用戶對服務需求；或邀集用戶共同參與服務設計等。 3. 創新性係指區營業處就核心業務規劃服務作法或措施時，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，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及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，或優化服務等。

____區營業處 111 年度__月至__月提升服務效能執行計畫自行考核結果彙整表

一、考核成績：

考核項目(總成績 1000 分)		分數
基礎服務 面向 (200 分)	服務一致及正確 (100 分)	
	服務友善 (100 分)	
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	
	服務可近性 (100 分)	
	服務成長及優化 (100 分)	
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	
	服務精進機制 (100 分)	
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	
	意見回應處理情形 (100 分)	
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	
		總分： 分

二、考核項目優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形：

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項辦理情形	備註
1.服務一致及正確					
2.服務友善					
3.服務便捷					
4.服務可近性					
5.服務成長及優化					
6.內部作業簡化					
7.服務精進機制					
8.服務滿意情形					
9.意見回應處理情形					
10.開放創新					

經辦

課長

經理

副處長

處長

_____區營業處 111 年度__月至__月提升服務效能執行計畫
建議改善事項辦理情形表

※ 考核項目之建議改善事項及改善辦理情形：

考核項目	建議改善事項	改善辦理情形	備註
1.服務一致及正確			
2.服務友善			
3.服務便捷			
4.服務可近性			
5.服務成長及優化			
6.內部作業簡化			

考核項目	建議改善事項	改善辦理情形	備註
7.服務精進機制			
8.服務滿意情形			
9.意見回應處理情形			
10. 開放創新			

經辦

課長

經理

副處長

處長

____區營業處 111 年度__月至__月提升服務效能執行計畫自行考核結果表

考核項目(總成績 1000 分)		分數
基礎服務 面向 (200 分)	服務一致及正確 (100 分)	
	服務友善 (100 分)	
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	
	服務可近性 (100 分)	
	服務成長及優化 (100 分)	
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	
	服務精進機制 (100 分)	
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	
	意見回應處理情形 (100 分)	
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	
		總分： 分

台灣中油公司油品行銷事業部

111 年度提升服務效能執行計畫

111 年 2 月 18 日訂定

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、經濟部 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多元化之需求，在既有重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續深化服務績效，創新服務方式，整合服務資源，以提升本公司為民服務效能，使民眾於開放透明資訊及流程下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施單位：

依經濟部訂頒「經濟部提升服務效能實施計畫」整體服務類之執行構面及策略方法，擇本公司油品行銷事業部，直接且高頻率面對民眾提供服務之基隆營業處、台北營業處、桃園營業處、竹苗營業處、台中營業處、嘉義營業處、台南營業處、高雄營業處、東區營業處及澎湖營業處等 10 個單位為本計畫之實施對象。

肆、執行構面及策略方法

面向	執行策略	具體執行方法
一、基礎服務	(一)服務一致及正確性	1.訂定申辦業務標準作業流程 (1)設置營業櫃檯，成立全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。 (2)以臨櫃、信函、電話、傳真及 E-Mail 等多元化購油方式受理客戶申辦，提高便利性。 (3)營業櫃檯公布購油處理流程。 (4)設置 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。 (5)提升客戶車輛用油管理效率服務。
	2.提升服務及時性	(1)簡化購油手續作業，縮短案件處理時間。 (2)提供電話、網路、傳真及現場等管道查詢購油案件。 (3)走動式服務。 (4)對客戶用油問題提供解說服務。 (5)建立加盟及海運客戶 LINE 官方群組，提供客戶及時業務諮詢服務。 (6)設置油罐車電子化物聯管理系統，取代人工鉛封作業，增加行車即時監控及查詢功能，並具防止卸錯站、卸錯油、溢卸、溢灌及未卸乾等功能，強化油罐車灌油、運輸及卸油過程等作業安全。
	3.提高服務人員專業度	(1)設置專業客服中心及 1912 專線為顧客服務。 (2)成立技術服務團隊，主動瞭解及解決客戶用油問題。
	(二)服務友善性	1.提升服務設施合宜度 (1)提供綠(美)化環境及舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2)明確標示申辦作業流程及動線，以符合客戶使用習慣。 (3)明確標示營業櫃檯服務窗口及服務項目。 (4)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。 (5)定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，以確保設施品質。 (6)提供各種申辦書表及填寫範例，並置放宣導資料供客戶取閱。 (7)提供客戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。 (8)設置諮商室或指定特定地點，提供客戶諮商服務。 (9)設置汽、機車及腳踏車停車場所供客戶洽公時停放。

面向	執行策略	具體執行方法
		(10)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。
	2.提高網站使用便利性	<p>(1)中油公司全球資訊網主動公開與客戶相關或民眾關心資訊，如最新油品牌價及調價機制等。</p> <p>(2)中油公司全球資訊網提供公開服務措施、行銷簡訊或最新活動簡訊等訊息。</p> <p>(3)中油公司全球資訊網導覽網頁，以表列方式依各項大、中、小類主題分類查詢。</p> <p>(4)營業櫃檯公布購油處理流程。</p> <p>(5)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>(6)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>(7)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>(8)設置車隊卡企業入口網站：提供客戶車輛近期加油情形、單一車號加油情形、縣市加油分佈、油品類別統計、本月剩餘額度及加油趨勢統計等應用功能查詢與分析資料，藉以提升客戶車輛用油管理效率。</p> <p>(9)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，各營業處櫃檯提供開立及接收電子發票功能。</p> <p>(10)新增加油站行動支付專區：提供加油站行動支付服務相關 Q&A 及使用服務條款等資訊，方便民眾查詢瀏覽。</p> <p>(11)注意線上服務使用者隱私權保護措施，善盡客戶資料保護責任。</p> <p>(12)提供各項管道強化互動機制並積極回應。</p> <p>(13)本公司對外網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>
	3.提高服務行為友善性	<p>(1)重視服務人員禮貌態度，現場主動協助引導客戶、推動營業櫃檯人員主動告知客戶購油處理流程及作業時間。</p> <p>(2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。</p> <p>(3)提供其他方便客戶措施。</p>
	4.提升服務資訊透明度	<p>(1)提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(2)營業櫃檯主動告知客戶購油處理流程及作業時間。</p>

面向	執行策略		具體執行方法
			(3)營業櫃檯受理客戶購油及提油案件後，提供確認送油訊息。
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1.檢討既有服務措施	(1)設置客戶汽機車及腳踏車專用停車場所。 (2)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。 (3)設置湖邊加油亭方便遊艇業者加油。 (4)其他便民措施，如設置簡易案件服務櫃檯。
		2.減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1)減少申辦案件所須檢附各類紙本書表種類及格式。 (2)減少客戶申辦過程補件次數。 (3)以 IC 提貨卡取代紙本提單，免除書表。 (4)規劃其他便利客戶作為。
		3.開辦線上申辦或跨平臺服務	(1)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。 (2)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。 (3)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。
	(二)服務可近性	1.在地化服務	(1)協助加盟加油站規劃 MIR 油品快速檢測作業及檢測結果處理機制，管控油品品質，確保消費者用油權益。 (2)依客戶用油需求提供技術及油品諮詢服務。 (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。 (4)配合經濟部國家客家發展計畫，竹苗地區營業櫃檯設置客語服務窗口，直營加油站提供客語接待服務。 (5)依在地化特色及顧客不同需求，提供其他特色之服務。
		2.專人全程服務	(1)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。 (2)其他專人全程服務措施。
		3.主動服務	(1)因應環保署 109 年 7 月 1 日施行「鍋爐空氣污染物排放標準」，提供 0.1% 特種低硫燃料油，可使鍋爐於未加裝空氣污染防治設備之情況下通過該法規標準，協助燃料油客戶解決空污法規問題。 (2)設置聽裝加油站照顧偏遠交通不便地區民眾。 (3)提供汽車免費年終健檢服務，提升民眾行車安全。 (4)其他主動服務措施。

面向	執行策略		具體執行方法
	(三)服務成長及優化	1.突破成長	(1)穩健及強化加油站行動支付功能與服務流程。 (2)其他措施。
		2.優質服務	(1)建置電動機車充/換電站及電動車充電站。 (2)提供車用尿素溶液加注服務，提升顧客加注便利性。 (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，保護環境永續經營。 (5)強化加油站廁所環境品質，以提升消費者滿意度。 (6)推出「台灣中油給您奉茶行動」，於全台 50 處奉茶據點，提供民眾攜帶容器裝水飲用，以具體行動支持減塑，一起打造綠色生活。 (7)配合 IMO 2020 海運燃油低硫化，供應 0.1w.t.%海運輕柴油，提供低硫優質環保油品。 (8)於桃園航油中心航空加油車導入電子交貨管理系統，提升加油資料正確性，並提供客戶線上查詢功能，方便客戶即時查閱加油相關資訊。 (9)建置或升級新型自助加油機，增加行動支付功能，以提升服務量能，並滿足多元化支付需求。 (10)1912 客服專線提供國語、台語、客語及英語等自動語音應答(IVR)服務。
三、服務量能	(一)內部作業簡化	1.提升同仁行政效率	(1)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。 (2)其他內部作業簡化措施。
	(二)服務精進機制	1.深化服務量能	(1)辦理精緻服務相關競賽。 (2)加油站持續導入 CEM 顧客經驗管理計畫。 (3)其他服務精進措施。
四、服務評價	(一)提高服務滿意度	1.辦理服務滿意度調查	(1)營業櫃檯每年辦理乙次「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。 (2)為提高顧客滿意度，自營加油站辦理下列事項： A.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。 B.專業客服中心及外撥功能落實顧客經驗管理。 (3)營業處辦理內部員工滿意度調查。

面向	執行策略		具體執行方法
		2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1)主動外撥或委外辦理相關調查，以瞭解民眾對本公司服務之評價。 (2)其他機制。
	(二)積極回應民眾意見	1.有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	(1)訂定油料品質客訴處理機制及標準作業程序。 (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。 (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。 (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。
五、開放創新	(一)開放參與		(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，共同參與服務規劃，解決客戶問題，提升用油效能。
	(二)創新服務		(1)配合政府綠能政策及工業局補助預算，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。 (2)持續推展加油站行動支付服務，提供加油顧客更多元行動支付方式，強化中油 Pay 附加價值與服務強度，提升用戶使用便利性與滿意度。 (3)推展來速咖啡品牌，提供優質服務。 (4)其他創新服務。

伍、實施步驟

- 一、本公司油品行銷事業部應依據部頒之實施計畫，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，研訂次年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、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。
- 二、本公司油品行銷事業部所定之年度提升服務效能執行計畫，於每年 1 月底前提報國營事業委員會審定。

陸、考核作業

- 一、各營業處依所擬定之執行計畫與考核項目及評分表(如附表一)實施上半年及全年度自行考核，考核結果統計表(如附表二)應於當年度 7 月

及次年 1 月底前函報本公司油品行銷事業部備查。

二、本公司油品行銷事業部得視需要，進行實地分級查核。

柒、基於本公司油品行銷事業部市場營運環境高度競爭考量，且已掌握顧客需求持續自我精進提升服務效能，本計畫實施對象不參獎「政府服務獎」。

捌、獎勵方式

本公司油品行銷事業部得依業務需要，就各營業處考核結果，辦理相關獎勵事宜。

玖、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附表一

____年度____營業處上半年/全年度提升服務效能執行計畫考核項目及評分表

總分____(滿分1000分)

考核日期： 年 月 日

面向	執行策略	具體執行方法
一、基礎服務 (200分)	(一)服務一致及正確性	1.訂定申辦業務標準作業流程 (1)設置營業櫃檯，成立全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。 (2)以臨櫃、信函、電話、傳真及 E-Mail 等多元化購油方式受理客戶申辦，提高便利性。 (3)營業櫃檯公布購油處理流程。 (4)設置 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。 (5)提升客戶車輛用油管理效率服務。
	2.提升服務及時性	(1)簡化購油手續作業，縮短案件處理時間。 (2)提供電話、網路、傳真及現場等管道查詢購油案件。 (3)走動式服務。 (4)對客戶用油問題提供解說服務。 (5)建立加盟及海運客戶 LINE 官方群組，提供客戶及時業務諮詢服務。 (6)設置油罐車電子化物聯管理系統，取代人工鉛封作業，增加行車即時監控及查詢功能，並具防止卸錯站、卸錯油、溢卸、溢灌及未卸乾等功能，強化油罐車灌油、運輸及卸油過程等作業安全。
	3.提高服務人員專業度	(1)設置專業客服中心及 1912 專線為顧客服務。 (2)成立技術服務團隊，主動瞭解及解決客戶用油問題。
	(二)服務友善性	1.提升服務設施合宜度 (1)提供綠(美)化環境及舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2)明確標示申辦作業流程及動線，以符合客戶使用習慣。 (3)明確標示營業櫃檯服務窗口及服務項目。 (4)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。 (5)定期檢查各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，以確保設施品質。 (6)提供各種申辦書表及填寫範例，並置放宣導

面向	執行策略	具體執行方法
		資料供客戶取閱。 (7)提供客戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。 (8)設置諮商室或指定特定地點，提供客戶諮商服務。 (9)設置汽、機車及腳踏車停車場所供客戶洽公時停放。 (10)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。
	2.提高網站使用便利性	(1)中油公司全球資訊網主動公開與客戶相關或民眾關心資訊，如最新油品牌價及調價機制等。 (2)中油公司全球資訊網提供公開服務措施、行銷簡訊或最新活動簡訊等訊息。 (3)中油公司全球資訊網導覽網頁，以表列方式依各項大、中、小類主題分類查詢。 (4)營業櫃檯公布購油處理流程。 (5)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。 (6)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。 (7)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。 (8)設置車隊卡企業入口網站：提供客戶車輛近期加油情形、單一車號加油情形、縣市加油分佈、油品類別統計、本月剩餘額度及加油趨勢統計等應用功能查詢與分析資料，藉以提升客戶車輛用油管理效率。 (9)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，各營業處櫃檯提供開立及接收電子發票功能。 (10)新增加油站行動支付專區：提供加油站行動支付服務相關 Q&A 及使用服務條款等資訊，方便民眾查詢瀏覽。 (11)注意線上服務使用者隱私權保護措施，善盡客戶資料保護責任。 (12)提供各項管道強化互動機制並積極回應。 (13)本公司對外網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。

面向	執行策略	具體執行方法
	3.提高服務行為友善性	(1)重視服務人員禮貌態度，現場主動協助引導客戶、推動營業櫃檯人員主動告知客戶購油處理流程及作業時間。 (2)注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。 (3)提供其他方便客戶措施。
	4.提升服務資訊透明度	(1)提供承辦部門及電話等訊息。 (2)營業櫃檯主動告知客戶購油處理流程及作業時間。 (3)營業櫃檯受理客戶購油及提油案件後，提供確認送油訊息。
二、服務遞送 (300分)	(一)服務便捷性	<p>1.檢討既有服務措施</p> <p>(1)設置客戶汽機車及腳踏車專用停車場所。 (2)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。 (3)設置湖邊加油亭方便遊艇業者加油。 (4)其他便民措施，如設置簡易案件服務櫃檯。</p> <p>2.減除申辦案件需檢附之書表謄本</p> <p>(1)減少申辦案件所須檢附各類紙本書表種類及格式。 (2)減少客戶申辦過程補件次數。 (3)以 IC 提貨卡取代紙本提單，免除書表。 (4)規劃其他便利客戶作為。</p> <p>3.開辦線上申辦或跨平臺服務</p> <p>(1)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。 (2)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。 (3)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>
	(二)服務可近性	<p>1.在地化服務</p> <p>(1)協助加盟加油站規劃 MIR 油品快速檢測作業及檢測結果處理機制，管控油品品質，確保消費者用油權益。 (2)依客戶用油需求提供技術及油品諮詢服務。 (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。 (4)配合經濟部國家客家發展計畫，竹苗地區營業櫃檯設置客語服務窗口，直營加油站提供客語接待服務。 (5)依在地化特色及顧客不同需求，提供其他特色之服務。</p> <p>2.專人全程服務</p> <p>(1)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。 (2)其他專人全程服務措施。</p> <p>3.主動服務</p> <p>(1)因應環保署 109 年 7 月 1 日施行「鍋爐空氣污染物排放標準」，提供 0.1% 特種低硫燃料</p>

面向	執行策略		具體執行方法
			<p>油，可使鍋爐於未加裝空氣污染防治設備之情況下通過該法規標準，協助燃料油客戶解決空污法規問題。</p> <p>(2)設置聽裝加油站照顧偏遠交通不便地區民眾。</p> <p>(3)提供汽車免費年終健檢服務，提升民眾行車安全。</p> <p>(4)其他主動服務措施。</p>
	(三)服務成長及優化	1.突破成長	<p>(1)穩健及強化加油站行動支付功能與服務流程。</p> <p>(2)其他措施。</p>
		2.優質服務	<p>(1)建置電動機車充/換電站及電動車充電站。</p> <p>(2)提供車用尿素溶液加注服務，提升顧客加注便利性。</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，保護環境永續經營。</p> <p>(5)強化加油站廁所環境品質，以提升消費者滿意度。</p> <p>(6)推出「台灣中油給您奉茶行動」，於全台 50 處奉茶據點，提供民眾攜帶容器裝水飲用，以具體行動支持減塑，一起打造綠色生活。</p> <p>(7)配合 IMO 2020 海運燃油低硫化，供應 0.1w.t.%海運輕柴油，提供低硫優質環保油品。</p> <p>(8)於桃園航油中心航空加油車導入電子交貨管理系統，提升加油資料正確性，並提供客戶線上查詢功能，方便客戶即時查閱加油相關資訊。</p> <p>(9)建置或升級新型自助加油機，增加行動支付功能，以提升服務量能，並滿足多元化支付需求。</p> <p>(10)1912 客服專線提供國語、台語、客語及英語等自動語音應答(IVR)服務。</p>
三、服務量能 (200 分)	(一)內部作業簡化	1.提升同仁行政效率	<p>(1)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>(2)其他內部作業簡化措施。</p>
	(二)服務精進機制	1.深化服務量能	<p>(1)辦理精緻服務相關競賽。</p> <p>(2)加油站持續導入 CEM 顧客經驗管理計畫。</p> <p>(3)其他服務精進措施。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
四、服務評價 (200 分)	(一)提高服務滿意度	1.辦理服務滿意度調查 (1)營業櫃檯每年辦理乙次「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。 (2)為提高顧客滿意度，自營加油站辦理下列事項： A.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。 B.專業客服中心及外撥功能落實顧客經驗管理。 (3)營業處辦理內部員工滿意度調查。
	2.運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1)主動外撥或委外辦理相關調查，以瞭解民眾對本公司服務之評價。 (2)其他機制。
	(二)積極回應民眾意見	1.有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情 (1)訂定油料品質客訴處理機制及標準作業程序。 (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。 (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。 (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。
五、開放創新 (100 分)	(一)開放參與	(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，共同參與服務規劃，解決客戶問題，提升用油效能。
	(二)創新服務	(1)配合政府綠能政策及工業局補助預算，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。 (2)持續推展加油站行動支付服務，提供加油顧客更多元行動支付方式，強化中油 Pay 附加價值與服務強度，提升用戶使用便利性與滿意度。 (3)推展來速咖啡品牌，提供優質服務。 (4)其他創新服務。

附表二

110年度_____營業處上半年/全年度提升服務效能執行計畫考核結果統計表

考核項目成績 (1000 分)											總分
構面1 基礎服務 (200分)		構面2 服務遞送 (300分)			構面3 服務量能 (200分)		構面4 服務評價 (200分)		構面5 開放創新 (100分)		
服務一 致及正 確性	服務友 善性	服務便 捷性	服務可 近性	服務成 長及優 化	內部作 業簡化	服務精 進機制	服務滿 意情形	意見回 應處理 情形	開放參與	創新服務	

製表：

主管：

副處長：

處長：

台糖公司111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、經濟部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，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升台糖公司（以下簡稱本公司）為民服務效能，促使民眾在開放政府透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施單位：

依經濟部訂頒「經濟部提升服務效能實施計畫」整體服務類之執行構面及策略方法，擇本公司日常業務中直接且高頻率面對民眾提供服務之中彰區處、雲嘉區處、台南區處、高雄區處、屏東區處、花東區處及油品事業部等7個單位為本計畫之實施對象。

肆、執行構面及策略方法：

面向	執行策略	具體執行方法
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	<p>各區處：</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) 其他提升服務一致性及正確性之作法。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(1) 推動各營業站點受理大宗客戶購油申辦作業。</p> <p>(2) 推動各營業站點受理大宗客戶購油款項繳納作業。</p> <p>(3) 推動VIP會員點數E化線上查詢作業。</p> <p>(4) 其他提升服務一致與正確性之作法。</p>
	2. 提升服務及時性	<p>各區處：</p> <p>(1) 簡化受理臨櫃、信函、電話、E-mail及傳真申辦之案件。</p> <p>(2) 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>(3) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。</p> <p>(4) 推動走動式服務。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 推動會員贈品擺設架櫃，供會員兌換時可一目了然，提升及時性服務。</p> <p>(4) 其他提升服務及時性之作法。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	3. 提高服務人員專業度	<p>各區處：</p> <p>(1) 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>(2) 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>(3) 其他強化服務人員專業度與熟悉度之作法。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 設置消費者服務專線(0800-026-168)為顧客提供即時性服務。</p> <p>(4) 其他強化服務人員專業度與熟悉度之作法。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	(二) 服務友善性 1. 提升服務設施合宜度	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 (5) 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。 (6) 提供各種申辦書表及填寫範例。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 設置明確之進出站動線引導標示，包括入口、出口方向標誌及地面箭頭標示。 (2) 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。 (3) 設置廁所指示牌及男、女、無障礙廁所等標示牌清楚明顯。 (4) 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。 (5) 提供廁所衛生紙、洗手液或香皂等貼心如廁用品。 (6) 其他提升服務設施合宜度之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
	2. 提高網站使用 便利性	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。 (3) 確保網站內容的正確性及有效連結。 (4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (5) 網站至少提供主題、施政與服務等3種分類檢索方式。 (6) 提供免費無線上網設施。 (7) 定期更新網頁資訊。 (8) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 油品事業部網站設計應以使用者為導向，版面配置讓使用者方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 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。 (3) 網站提供 VIP 會員專區，提供點數查詢、使用須知、點數有效期限及贈品品項一覽表等服務。 (4) 確保網站內容的正確性與有效連結。 (5) 注意線上使用者隱私權保護措施，善盡顧客資料保護責任。 (6) 定期維護與更新網頁資料，提供顧客正確且即時性的資訊。

面向	執行策略	具體執行方法
	3. 提高服務行為友善性	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 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。 (2) 注重電話禮貌，不定期進行禮貌測試。 (3) 其他提高服務行為友善性之作法。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 重視服務人員服裝及儀容之合宜度，佩帶工作識別證。 (2) 重視服務人員禮貌及態度，主動協助引導車輛進出站。 (3) 主動告知加油站促銷優惠訊息及會員點數。 (4) 主動詢問顧客是否接受環車服務。 (5) 其他提高服務行為友善性之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
	4. 提升服務資訊透明度	<p>各區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 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。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 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，執行方式有郵寄繳費通知單、電話或傳真通知、公文(信件)寄送及承辦人親送等。 (6) 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>油品事業部：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 加油站場域張貼消費者服務專線(0800-026-168)電話號碼。 (2) 主動告知大宗客戶購油作業流程。 (3) 主動公告即時性的油品價格及販售油品類別。 (4) 主動公告洗車收費標準。 (5) 其他提升服務資訊透明度之作法。

面向	執行策略	具體執行方法
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	<p>1. 檢討既有服務措施</p> <p>各區處： 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>油品事業部： (1) 服務人員引導車輛進出站的正確手勢。 (2) 服務人員迎送顧客的用語正確與合宜性。 (3) 車輛進出站的標誌與標線，明確及清晰可資辨識。 (4) 其他既有服務措施精進改善之作為。</p>
	2. 建置單一窗口整合服務	<p>各區處： (1) 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。 (2) 簡化申辦流程，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。 (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>油品事業部：無</p>
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>各區處： (1) 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。 (2) 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。 (3) 規劃其他便利民眾之作為。</p> <p>油品事業部：無</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 推動線上各類申請服務增加民眾電子參與途徑。 (2) 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。 (3) 提供民眾網路查詢服務。 (4) 推動其他線上申辦取代書面申請之作法。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 提供大宗客戶一站購油可跨全部加油站加油，及跨站繳納油款便利服務。 (2) 提供顧客現場申請 VIP 會員卡服務，跨站皆可使用之便利性。 (3) 其他跨平台(站)服務之作法。
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	<p>各區處：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (2) 提供民眾烤肉、焗土窯等合適之場地。 <p>油品事業部：</p> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (3) 依據在地化特色及顧客不同需求，提供其他特色服務。

面向	執行策略	具體執行方法
	2. 專人全程服務	<p>各區處： 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。 (1) 土地租賃續約之辦理。 (2) 民眾參觀糖廠專人全程導覽服務。 (3) 民眾搭乘五分車，解說員專人全程服務。</p> <p>油品事業部： (1) 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。 (2) 遇有身心障礙顧客，主動趨前詢問並全程協助。 (3) 其他專人服務措施與作為。</p>
	3. 主動服務	<p>各區處： 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： (1) 遇有身心障礙顧客，欲使用洗手間，主動趨前詢問並協助。 (2) 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。 (3) 其他主動服務作為與事項。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	<p>(三) 服務成長及優化</p> <p>1. 突破成長</p> <p>2. 優質服務</p>	<p>各區處： 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 公 佈 欄 宣 導 各 項 業 務 相 關 訊 息；如 有 機 作 物 介 紹、各 學 苑 地 理 位 置、環 境 及 收 費 標 準、土 地 農 地 租（售）申 請 書 表 及 景 觀 植 栽 之 樹 種 提 供 線 上 查 閱 等。</p> <p>油 品 事 業 部： (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。 (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>各區處： 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： (1) 提 供 站 容 綠 美 化 之 亮 麗 舒 適 的 加 油 場 域。 (2) 精 進 加 油 標 準 作 業 程 序 與 應 變 作 為。 (3) 提 供 潔 淨、乾 爽、舒 適 及 通 風 的 如 廁 環 境。 (4) 其 他 優 質 服 務 作 為 與 事 項。</p>

面向	執行策略		具體執行方法
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	<p>各區處：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 就業務範圍辦理內部作業簡化，以提升行政效率。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(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。</p> <p>(2) 業務權限範圍內，辦理內部作業簡化，以提升行政效率。</p> <p>(3) 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。</p>
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p>各區處：</p> <p>建立內部常態性服務精進運作機制。</p> <p>(1) 依據本公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形及採行率等。</p> <p>(2) 推動其他服務精進措施。</p> <p>油品事業部：</p> <p>(1) 依據本公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形及採行率等。</p> <p>(2) 推動精緻服務品質考評相關競賽。</p> <p>(3) 推動加油站區站容綠美化創意競賽。</p> <p>(4) 其他推動服務精進措施。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	<p>1. 辦理服務滿意度調查</p> <p>各區處： (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。 (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>油品事業部： 為掌握消費者意見及改善現況之不足，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>
		<p>2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價</p> <p>各區處： (1) 設置網路服務信箱。 (2) 設置顧客意見管理系統。 (3) 提供免付費服務專線。 (4) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。</p> <p>油品事業部： (1) 運用社群媒體(如台糖加油站粉絲團、LINE)知悉消費者對本公司加油站的服務評價。 (2) 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。 (3) 提供消費者服務專線(0800-026-168)。 (4) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。</p>

面向	執行策略	具體執行方法
	<p>(二) 積極回應民眾意見</p> <p>有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情</p>	<p>各區處：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 訂定客訴處理及新聞輿情處理標準作業程序，且定期進行演練及檢討，並提供洽談諮商服務。 (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。 (3) 對於民眾即時反應意見，由各主管會同相關同仁迅速處理，並適時檢討改善。 (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>油品事業部：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 提供專業人員處理消費者的意見、抱怨及陳情案件。 (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，並迅速回復當事人。 (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。
五、開放創新	(一) 開放參與	<p>各區處：</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> <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>

面向	執行策略	具體執行方法
	(二) 創新服務	<p>各區處及油品事業部：</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。如在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及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、本公司於每年年底前，依據「經濟部提升服務效能實施計畫」規定，研訂次年度提升服務效能執行計畫，於次年1月底前提報國營事業委員會審定，並公開於網頁。
- 二、各區處及油品事業部依據本公司訂定之年度提升服務效能執行計畫，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性等，研訂各區處及油品事業部年度提升服務效能執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施單位、執行策略及具體推動作法、實施步驟、考核作業及獎勵方式等項目，於每年2月底前提報公司完成當年度執行計畫審定。
- 三、各區處及油品事業部研訂年度執行計畫時應盡可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮機關特色。

陸、考核作業

- 一、各區處及油品事業部依所擬之執行計畫，配合評核項目及標準於上、下半年度自行實施考核各1次，並將提升服務效能執行績效與成果（如附表1）及提升服務效能執行計畫考核結果統計表（如附表2）送公司備查。
- 二、本公司於次年1月15日前將當年度執行績效與成果提報國營事業委員會備查。
- 三、本公司秘書處得視需要不定期派員進行實地查核。

柒、獎勵方式

- 一、自行考核敘獎原則：各區處及油品事業部得依業務需求，就自行考核結果辦理獎懲，並就考核結果改進情形廣為宣導。
- 二、參與「政府服務獎」敘獎原則：
 - （一）獲頒「政府服務獎」區處：主要承辦人員記功1次；單位主管及其他有功人員最高嘉獎2次。
 - （二）獲頒（獎狀）入圍實地訪查區處：主要承辦人員嘉獎2次；單位主管及其他有功人員最高嘉獎1次。
 - （三）經經濟部薦送參選惟未入圍區處：主要承辦人員嘉獎1次；單位主管及其他有功人員最高嘉獎1次。
 - （四）參獎單位得依本公司「從業人員平時暨專案考核作業要點」有關規

定，依權責辦理敘獎事宜。

(五) 公司輔導有功人員嘉獎1次。

(六) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

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。

提升服務效能執行績效與成果

製表日期：

面 向	評核項目		具體作法與成果
一、基礎服務	(一) 服務一致 及正確性	1. 訂定申辦業務 標準作業流程	
		2. 提升服務及時 性	
		3. 提高服務人員 專業度	
	(二) 服務友善 性	1. 提升服務設施 合宜度	
		2. 提高網站使用 便利性	
		3. 提高服務行為 友善性	
		4. 提升服務資訊 透明度	
二、服務遞送	(一) 服務便捷 性	1. 檢討既有服務 措施	
		2. 建置單一窗口 整合服務	
		3. 減除申辦案件 需檢附之書表 謄本	
		4. 開辦線上申辦 或跨平臺服務	
	(二) 服務可近 性	1. 客製化服務	
		2. 專人全程服務	

		3. 主動服務	
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	
		2. 優質服務	
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	
	(二) 積極回應民眾意見	有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情	
五、開放創新	(一) 開放參與		
	(二) 創新服務		

經辦：

部門主管：

單位副主管：

單位主管：

附表2

台糖公司○○○○○111____年度
提升服務效能執行計畫考核結果統計表

製表日期：

評核構面		評核項目	得分	總分
個別 評核 構面	基礎服務 (200分)	服務一致及正確性		
		服務友善性		
	服務遞送 (300分)	服務便捷性		
		服務可近性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200分)	內部作業簡化		
		服務機制精進		
	服務評價 (200分)	提高服務滿意度		
積極回應民眾意見				
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	開放參與		
		創新服務		

經辦：

部門主管：

單位副主管：

單位主管：

台灣自來水公司 111 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、經濟部 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

為掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，於重視效率、品質及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動全方位服務，以提升本公司為民服務效能，俾利民眾於開放政府、透明治理下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本公司及所屬各區管理處（以下簡稱各區處）。

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	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	(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。 (4) 其他運用開放參與及創新性訂定標準作業流程之作法。
		2. 服務及時性	(1) 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。 (2) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。 (3) 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。 (4) 其他運用開放參與及創新性提升服務及時性之作法。
		3. 服務人員專業度	(1) 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。 (2) 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。 (3) 其它運用開放參與及創新性提升服務人員專業度與熟悉度之作法。
	(二)服務友善	1. 服務設施合宜程度	(1) 定期檢查、維護與充實各類硬體設施，例如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室、免費無線

面向	執行策略		具體推動作法
			<p>上網等，確保設施品質。</p> <p>(2) 確保各項無障礙設施妥適安全，例如斜坡道、電梯、服務鈴、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>(3) 營業廳標示牌雙語建置情形。</p> <p>(4) 進行營業廳環境美(綠)化，確保舒適、明亮、整潔，建置民眾臨櫃洽公的合宜服務環境。</p> <p>(5) 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>(6) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(7) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>(8) 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>(9) 其他運用開放參與及創新性提升服務設施合宜性之作法。</p>
		2. 網站使用便利性	<p>(1) 公司網站以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2) 網站提供多元及便利的資訊檢索服務，以及全文檢索、熱門關鍵字及進階搜尋等相關搜尋服務，提升網站友善程度。</p> <p>(3) 公司網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務，並至少提供主題、施政與服務等 3 種分類檢索方式。</p> <p>(4) 定期更新網頁資訊，確保網站資料內容的正確性、時效性及有效連結，網頁引用他人資料應標明出處並提供連結。</p> <p>(5) 公司網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>

面向	執行策略		具體推動作法
		3. 服務行為的友善性	<p>(1) 辦理服務禮儀教育訓練或講習。</p> <p>(2) 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>(3) 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>(4) 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>(5) 其他運用開放參與及創新性提高服務禮貌之作法。</p>
		4. 服務資訊透明度	<p>(1) 以簡明、易讀、易懂、易用之形式主動公開相關服務資訊，供民眾查閱或運用，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、書表範例等。</p> <p>(2) 網站設置「主動公開資訊」專區，主動公開政府資訊，包含法規命令、行政指導文書、施政計畫、業務統計及預決算書等項目。</p> <p>(3) 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，供民眾依需求連結下載及利用，並定期檢視及更新資料。</p> <p>(4) 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	1. 建置單一窗口整合服務	<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) 提供走動式管理服務或客製化服務情形及成果。</p>

面向	執行策略		具體推動作法
			(3) 其他運用開放參與與創新性之單一窗口整合服務之作法。
		2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>(1) 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>(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>
		3. 辦理線上申辦及跨機關服務	<p>(1) 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>(2) 推廣水費 e 化帳單服務(電子帳單及簡訊帳單)，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>(3) 推動水電麻吉貼心聯合服務，並提供執行情形。</p> <p>(4) 辦理內政部戶籍資料異動跨機關通報服務及成果。</p> <p>(5) 辦理各縣市政府戶政機關通報服務及成果。</p> <p>(6) 其他運用開放參與及創新性之跨機關服務。</p>
	(二)服務可近性	1. 在地化服務	<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>

面向	執行策略		具體推動作法
		2. 專人全程服務	專案性案件，主動檢討服務流程，以突破單位間隔閡等方式，運用開放參與及創新性提供專人全程服務。
		3. 主動服務	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。
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	(1) 考量單位所屬任務、服務對象屬性、資源可運用程度，運用創新策略，積極排除各項不利因素或克服劣勢，持續精進服務遞送過程及作法，達成特定服務目標。 (2) 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. 優質服務	(1) 於核心業務範疇內，運用自身優勢，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。 (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。
三、服務量能	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	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，減省不必要的審核及行程程序，包含人力、物力及時間。
	(二)服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立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，並提供該機制執行成效。 (2) 統一由總處辦理提升服務效能講習，各區處得視業務需求至其他標竿機關(單位)觀摩學習，汲取優質服務巧思及作為，並加以內化運用。

面向	執行策略		具體推動作法
			(3) 滾動檢討創意服務成效並提出改善。
四、服務評價	(一)服務滿意情形	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 國營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。 (2) 提升內部服務品質推動作法如下，得擇一辦理。 ① 針對內部同仁進行全面性滿意度調查及改善。 ② 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。
		2. 運用其他機制瞭解民眾對服務的評價	(1) 辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。 (2) 營業廳設置民眾意見信箱。 (3) 因地制宜運用各種管道了解民眾對服務評價之作法與成果。
	(二)意見回應處理情形	積極回應及處理民眾意見、抱怨、陳情	(1) 建置民眾意見陳情處理機制及標準作業程序，並定期檢討修正。 (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。 (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。
五、開放創新	(一)開放參與		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，

面向	執行策略	具體推動作法
	(二)創新性	<p>提高民眾參與度。</p> <p>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>
<p>※「開放創新」面向在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等面向有不同運用方式請依實際運用情形於實績報告個別面向中撰寫，毋須另闢專節。</p>		