

經濟部國營事業管理司 112 年度提升服務效能執行績效與成果

- 一、本司依據本部 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「112 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本司「112 年度提升服務效能執行計畫」，並將計畫公開於本司網頁及電子公布欄周知。
- 二、本司依所訂「112 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司報告計畫推動執行情形，另各事業於年度結束提報 112 年度提升服務效能執行績效與成果後，由本司派員赴各事業進行實地查證。
- 三、本司邀請各事業遴派人員與本司同仁組成查證小組，於 113 年 4 月 12、17、19、24 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，本司「112 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 | 嘉義區營業處 |
| 中油公司 | 台北營業處 |
| 台糖公司 | 台南區處 |
| 台水公司 | 第九區管理處花蓮服務所 |

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、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。 二、推行營業櫃檯無紙化系統試辦作業，開放戶址類異動、中間抄表等簡易案件可採無紙化方式受理，藉由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，提升申辦效率及永久保存用戶申辦文件。 三、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。另讓用戶向台電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。 四、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。 五、員工提案制度，員工共同參與，集思廣益，提升服務品質，已將員工提案件數及提案執行率列為責任中心年度共同目標之執行項目之一。 六、提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路 ATM 轉帳、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，創造更佳服務便捷性。 七、持續辦理志工訓練，增加志工人數，並與民間團體合作，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，值得讚許與學習。 八、營業廳洽公動線明確標示，環境明亮、整潔舒適，設置咖啡休息區，提供優質服務設施。 九、嘉義區處因應所轄地區特性提供在地化服務，向偏鄉民眾宣導用電安全及推廣下載台電 APP 行動服務，提供 24 小時不打烊的用電服務便民措施。 十、各項便民措施如行動裝置 APP 及內部作業簡化如無紙化申辦等案件數量皆有顯著提升。 <p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、營業櫃檯無紙化系統可以提升申辦效率及永久保存用戶申辦文件，是未來的趨勢，例如中華電信各項申辦作業幾乎以此種方式辦理，建議不要限於簡易案件，並儘速推廣至各區處。 二、營業處網頁資料未即時更新，如經營實績資料停留在 110 年， |

| | |
|-------------|--|
| | <p>或是連結網址已更改，致使無法連結，建議定期檢視並更新網頁資料，以免影響民眾的觀感。</p> <p>三、提升服務效能執行績效與成果數據資料，建議再針對差異較大部分說明，以瞭解其原因。</p> <p>四、推動過戶免簽章措施，符合條件之用戶得以網路或電話免簽章申請過戶，建議於查證簡報內容增加實施成果。</p> <p>五、簡報 p.10 中平均處理時效計算，宜於日後績效成果報告中，補充說明派員實地勘查時間。</p> <p>六、簡報 p.34 有關「節電服務團」提供用戶節電建議後，宜於日後績效成果報告中，補充說明追蹤後續節電成效。</p> <p>七、建議於宣導智慧電表優點時一併充分宣導裝設智慧電表相關要件，如需使用時間電價方案等。</p> <p>八、多數案件可快速處理，少部分處理時間較久，建議加強管理處理較久案件，以降低民眾不滿。</p> |
| <p>中油公司</p> | <p>優點：</p> <p>一、持續提供偏遠或交通不便山區設置加油站，以照顧該區民眾加油需求，值得肯定讚許。</p> <p>二、強化加油站廁所環境品質，獲得環境部 112 年績優公廁評比活動計 37 處績優公廁，其中 1 處(池上站)更獲得特色公廁獎。</p> <p>三、持續推動簡化作業，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，並保持營業櫃檯之舒適整潔明亮。</p> <p>四、持續支持本土農業協助農民，並照顧弱勢族群善盡企業責任，值得肯定。</p> <p>五、在創新服務新增辨識車牌加油系統，避免加錯油裝置，值得肯定。</p> <p>六、推動 E 化櫃檯，營業櫃檯開單以「IC 提貨卡」取代「紙本提單」，112 年 2 月新增車麻吉電子支付服務，持續完善行動支付功能與服務流程，簡化作業提升效率，並滿足民眾多元支付之需求。</p> <p>七、台北營業處福林站開辦台灣中油首座電動汽車複合快充站、CUP&GO 來速咖啡旗艦店及首座新型 CIS 及首座創意斜招及設置辨識車牌加油系統，確能提升服務效能。</p> <p>八、大部分民眾無法區分中油直營站與加盟站，中油公司顧客滿意度已連續 6 年達 95 分以上，實屬不易。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、24 小時客服專線驗收標準包含「服務水準」、「掛斷率」、「一通電話完成率」等 3 個面向，112 年平均達成率相較 111 年衰退，建議應針對衰退項目檢討。</p> <p>二、台北營業處辦理服務滿意度調查，直銷通路「112 年客戶滿意度調查」得分為 91.4 分。另由各營業處持續辦理「直銷客戶滿意度調查」，整體平均滿意度為 96 分，二者分數差異甚大，建議應對較不滿意項目瞭解原因。</p> <p>三、112 年度導入 CEM 顧客經驗管理計畫，依據加油站之「整體服</p> |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>務滿意度」、「服務態度」、「加油動作」及「加油環境」等 4 大構面，透過客服中心電話外撥方式，針對 24 小時內消費的 VIP 會員進行電話問卷調查，進行連續二回合之顧客意見調查及改善行動，建議日後補充說明導入後，需改善之處及其改善成效。</p> <p>四、各加油站普遍設置自助加油島及人工加油島，如遇加油尖峰時段，自助加油島常大排長龍到道路上，影響後方等候人工加油顧客，建議建立分流導引機制，減少顧客久候時間。</p> <p>五、加油站公廁部分，環境部希望國營事業加油站公廁維持在特優級，請加強督促加盟業者配合辦理。</p> <p>六、公司對外營業據點(含加油站)，除主動追蹤滿意度外，建議可參考 Google Map 評價，以瞭解服務情形並即時處置。</p> <p>七、桃竹苗為我國客語人口眾多地區，高雄六堆地區亦是客家族群分布地區，建議比照新竹與苗栗營業櫃檯設置客語服務窗口。</p> <p>八、目前加油站服務包含商店、充電樁、加氫(氣)站等，服務越來越多元化，建議公司預先規劃相關服務方案。</p> |
| <p>台糖公司</p> | <p>優點：</p> <p>一、針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，主動至民眾家中或附近辦理換約便民措施，有效提升公司服務口碑。</p> <p>二、針對減除申辦案件需檢附之書表謄本，區處各部門已進行協調整合，可跨部門主動提供民眾所需資訊、免書證、免謄本等服務，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>三、台糖公司台南區處完成拍攝善化糖廠 VR 導覽影片，於非製糖期間供外賓參訪時，透過 VR 設備，以虛擬實境方式體驗製糖設備運作過程，增加現代科技感與創新體驗。</p> <p>四、台糖加油站手機 APP 在首頁「更多資訊」「在地導覽」提供各縣市當地觀光景點，提供民眾旅遊景點選項，促進各縣市經濟活動，有助於增加該 APP 下載使用量，及加油站站點汽柴油銷售。</p> <p>五、善用本身資產優勢，充分發揮多元化經營，增加公司營收並提升整體國營企業形象。</p> <p>六、台糖公司自 112 年 2 月 20 日起導入與中油公司同步之 LINE Pay、Pi 拍錢包、一卡通 MONEY、街口支付、歐付寶、橘子支付、Autopass、油 Pay、台灣 Pay 及 NFC 等 10 種第三方電子支付服務；亦增加提供悠遊付、全支付等 2 項行動條碼支付，提供消費者多元支付之便利性與即時性。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期，除郵寄、電話、傳真及公文外，建議可評估增加@LINE 或是 APP 通知之可行性。</p> <p>二、專人服務項目，中彰區處 111 年及 112 年的服務人次落差很大，建議日後資料呈現時，可就落差較大之數據補充說明。</p> <p>三、台糖公司全球資訊網網頁資料，有多處未即時更新或連結網址無法連結，建議應定期檢視並更新資料：</p> <p>(一) 首頁「關於台糖」「組織系統」「加拿大卑詩分公司」網頁連</p> |

| | |
|-------------|--|
| | <p>結網址，未使用超文字安全傳輸通訊協定(HTTPS)，頁面連結遭瀏覽器阻擋，建議更新。</p> <p>(二) 首頁「雲端服務」「最新消息」「循環經濟系列論壇」最新一筆資料日在 2022-11-04，建議提供較近期資料。</p> <p>(三) 「油品事業部網站」首頁「活動新聞」網頁呈現空白，建議適時提供活動或新聞相關資料。</p> <p>(四) 首頁「雲端服務」「公眾服務」「服務據點查詢」「服務類別」「加油站」「服務項目」，未列出主要銷售之汽柴產品名稱，考量並非全數加油站均提供全部油品項目銷售，建議依各加油站銷售項目加列油品名稱。</p> <p>(五) 台糖公司提供有消費者服務專線：0800-026-168，在「商品行銷事業部」、「油品事業部」、「休閒遊憩事業部」也分別提供會員 VIP 查詢資訊連絡電話，建議可評估整合消費者服務專線，方便消費者撥打。</p> <p>四、台糖公司對於閒置及使用率低的土地，更應充分提升使用率，如可增設加油站充電樁設備、增設開發光電板廠區。</p> <p>五、請台糖公司加強各項創新服務，結合提案獎勵作業，持續鼓勵所屬員工針對其業務內容或流程、特殊性等，就提升工作效率及服務品質等研擬創新提案，深化服務量能。</p> <p>六、台糖公司辦理內部員工電話禮貌測試電話，其中「結束電話時，沒有禮貌性用語」、「非業務承辦人代接電話逕回答他不在，並說請稍後再撥」等，均係基本且重要之評量項目，請公司加強相關宣導及教育訓練。</p> |
| <p>台水公司</p> | <p>優點：</p> <p>一、推動「櫃檯無紙化服務」於 112 年完成 4 區處，並規劃後續推廣期程，113 年 3 個區處、114 年 5 個區處及 115 年 4 個區處，有具體成果及後續計畫。</p> <p>二、使用 LINE 做為停水公告查詢系統，具提高通知效率及節省成本等效益，112 年 LINE 好友數為 148,880 人，較前一年增加約 22.5%，發送次數為 1,312,076 人增加約 39.3%，成效顯著。</p> <p>三、開發小水力電廠有利於國家節能減碳及發展潔淨再生能源政策，利嘉淨水場為首座自來水系統小水力電廠，設置容量為 130kW，每年可減少碳排放量約 251 噸。</p> <p>四、成立大數據分析小組，開發「漏水偵測輔助系統(WADA)」，112 年具體增加 541 個封閉計量小區，並發出 1,679 件異常事件，完成修漏 166 件。</p> <p>五、致力提升外語能力、建立客語服務及中英雙語服務、多語化標示，開設行動櫃台便民，偏遠地區設置行動服務台，提供民眾優質服務。</p> <p>六、建設水力發電設備，辦理環境教育及培訓水道文化志工隊，透過志工現場專業解說，親切帶領了解公司，提升公司企業形象，值得肯定。</p> |

- 七、實施中大型用戶訪查及滿意度調查，對於民眾陳情案件在規定日程內處理完成，滿意度逐年提升。
- 八、提供花蓮縣合格水電廠商列表提供民眾參考選用。
- 九、推廣網路 e 櫃台提供民眾線上查詢、線上繳費、線上申辦以及鼓勵用戶申請 e 帳單等服務，同期比較都提升，顯示民眾 e 化接受度逐年增加。
- 十、提升服務效能執行績效與成果數據資料，除表格方式呈現且做同期分析比較，讓與會者一目了然值得肯定。
- 十一、台水公司已提供行動支付、線上帳單及簡訊帳單等多元管道，便於用戶即時繳費，且用戶得以線上申辦通訊地址變更、用水復、停用等，亦提升用戶申辦各項用水服務之便利性，積極推動行動支付使用率有逐年成長。
- 十二、因應 0403 花蓮強震，造成多數用戶停水，第九區管理處派員日夜辛勞積極搶修，均已於短時間內恢復用水，值得肯定，且第九區管理處同仁自行製作本次震災搶修復水紀錄影片，顯見第九區管理處員工均具服務敬業態度及向心力，值得肯定。

建議事項：

- 一、為利推廣行動 APP，宜整理下載數及註冊數，並檢視用戶常用功能，及蒐集用戶使用意見，做為增修 APP 功能之參考。
- 二、澎湖自動化讀表案可進一步探討資訊相關應用，以利自動化讀表推廣及應用發展。
- 三、為服務使用行動裝置之用戶族群，可發展文字智能客服，並導入生成式 AI，有利數位轉型及創新用戶服務體驗。
- 四、為節約水資源，除對一般民眾加強節水宣導杜絕浪費，建議針對半導體業等用水大戶進行重點輔導。
- 五、對於自來水供水水質及水量：
 - (一)水質：每月或每季定期取樣送化驗室化驗(檢驗)並出具化驗(檢驗)報告，並使用攜帶式儀器至現場進行水質簡易化驗(檢驗)。
 - (二)水量：測量水量的流量計(水表)定期校正或檢定。
- 六、在「112 年度提升服務效能執行績效與成果」資料及簡報仍與經濟部版本不同，如面向之執行策略內容有差異(如缺少訂定、提升…)建議日後資料呈現時，可補充內容。
- 七、台水公司業已提供 0403 地震受災戶相關水費減免措施，基於便民服務友善性，建議台水公司除主動提供相關資訊外，評估建立便民諮詢窗口，另地震可能造成用戶內線破損，用戶不易察覺，以致用水突增，台水公司於抄表時倘發現民眾用水突增，除貼單通知外，針對長期不在家之用戶，建議可增加簡訊通知。
- 八、近期催繳水費詐騙訊息頻傳，台水公司已辦理相關宣導作為，避免用戶遭詐騙，建議台水公司持續推廣相關反詐騙訊息及服務，並納入提升服務效能執行計畫之執行績效及成果。

- | | |
|--|--|
| | <p>九、日前曾接獲民眾抱怨過期電費帳單可以行動支付繳費，惟過期水費帳單無法於便利商店繳費，僅得赴營運所臨櫃或匯款繳費，十分不便，建議台水公司應研議評估如何提升過期帳單繳費之便利性。</p> <p>十、有關一般陳情案件儘量管控於3天內辦結，最多不得超過6天一節，因偶有民眾反映台水公司未及時處理陳情案件，建議台水公司應列出年度陳情案件處理時效。</p> |
|--|--|

經濟部國營事業管理司 112 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

