

經濟部國營事業委員會委託辦理
「經濟部所屬事業 111 年度顧客滿意度調查」招標規範

壹、名稱：經濟部所屬事業 111 年度顧客滿意度調查

貳、緣起

- 一、因應內外環境變遷，消費者意識高漲，用戶對服務品質要求日益提高，經濟部所屬事業秉持「品質、創新、誠信、專業、關懷」的經營理念，致力以顧客導向為依歸，不僅滿足顧客需求，提供優質的服務，並針對各事業在民眾心中之形象、社會觀感及其改進建議，個別加以瞭解，作為推動國營事業提升形象之重要依據。
- 二、顧客滿意度為經濟部所屬事業重要的經營績效指標，藉由辦理顧客滿意度調查結果，致力於縮小實際提供服務與用戶期待之落差，透過 PDCA 循環，期將用戶的建議作為改進之針砭，找出滿足用戶之最佳方案，以提升整體顧客服務水準。

參、工作期程：依合約規定日期完成。

肆、工作重點及目標

- 一、運用專業最適的服務品質衡量模式研訂衡量服務品質各構面及架構，並發展衡量量表及問卷設計。
- 二、針對顧客滿意度的各項構面及架構，探討用戶對於經濟部所屬事業整體及各項營運服務指標之滿意程度，並彙整各類型用戶關心議題與需求，研提具體可行策略建議，作為事業未來因應改善之決策規劃。
- 三、瞭解經濟部所屬事業各項服務工作推動是否符合用戶期許，依據用戶認知之重視度與滿意度分數，作為經濟部所屬事業優先改善之重點。
- 四、建立顧客滿意度指標體系，提供經濟部所屬事業各單位及管理階層制定更有效經營策略之參考。

伍、調查對象

一、台電公司：

- (一)一般用戶：即一般低壓用電用戶，受訪對象須為最近一年曾向台電

公司洽詢或處理用電事宜如申請用電、繳納電費等之用戶。

- (二)中大型用戶：為契約容量 100 瓩以上之高壓、特高壓用電用戶，受訪對象為用戶之電氣負責人或負責與台電公司連絡、處理用電事宜的人員。

二、中油公司：

- (一)一般用戶：中油公司全台直營加油站（不包含離島地區加油站）客戶。

- (二)曾撥打至客服中心客戶。

三、台糖公司：台糖公司油品及商品行銷事業部之一般客戶及各事業部中大型客戶。

四、台水公司：台水公司 13 個區管理處自來水用戶。

- (一)一般用戶：受訪對象為過去一年內曾與台水公司接觸過(例如繳納水費(含金融機構轉帳)、申請用水、復水、供水事宜、查詢等)，水量計口徑 40 公釐（不含基數）以下用戶。

- (二)中大型用戶：受訪對象為過去一年內曾與台水公司聯繫用水事宜，水量計口徑 40 公釐（含基數）以上用戶。

陸、工作內容

一、調查方式：

- (一)台電及台水等 2 家公司採部分電話及部分臨櫃訪問問卷調查方式辦理，電話訪問時間為上午九時至下午九時，中大型用戶訪問時間為上午九時至下午五時。

- (二)台糖公司採部分電話及部分現場訪問問卷調查方式辦理，電話訪問時間為上午九時至下午九時，中大型用戶訪問時間為上午九時至下午五時。

- (三)中油公司採用部分電話及部分現場訪問問卷調查方式辦理，電話訪問時間為上午九時至下午九時。

- (四)調查問卷及理論架構資料由經濟部國營事業委員會提供得標廠商辦理。

二、問卷調查樣本數

- (一)台電公司：

1、一般用戶：(1)抽樣有效樣本數至少 1,200 份，其中包含臨櫃

訪問 600 份（以本島 21 個區營業處為抽樣地點），及曾撥打至客服中心用戶抽訪 600 份（24 個區營業處，每區處至少 3 份）。

(2)臨櫃訪問如受到新冠肺炎疫情影響，為配合防疫工作，避免群聚感染，經國營會同意後，廠商得減少或取消臨櫃訪問之樣本數，並依據台電公司各區營業處之用戶數，將該樣本數分配至曾撥打至客服中心用戶抽訪。

2、中大型用戶：抽樣有效樣本數至少 800 份，其中中型用戶（契約容量 100-999 瓩者）抽樣有效樣本數至少 500 份；大型用戶（契約容量 1000 瓩以上者）抽樣有效樣本數至少 300 份（其中特高壓供電用戶之抽樣有效樣本應至少 40 份）。

(二)中油公司：

1、一般用戶：抽樣有效樣本數至少 1,200 份。加油站訪問如受到新冠肺炎疫情影響，為配合防疫工作，避免造成感染，經國營會同意後，廠商得減少或取消加油站訪問樣本數，改由曾撥打至客服中心用戶進行抽訪。

2、曾撥打至客服中心客戶：電話隨機抽訪有效樣本數至少 400 份。

(三)台糖公司：

1、一般用戶：抽樣有效樣本數至少 1,250 份，其中包含：

(1) 電話隨機抽訪 300 份（加油站 300 份）。

(2) 加油站現場訪問 450 份（抽查 15 家，每家 30 份）。

(3) 蜜鄰便利超市現場訪問 500 份（抽查 10 家，每家 50 份）。

2、中大型用戶：抽樣有效樣本數至少 70 份。

(四)台水公司：

1、一般用戶(13公釐/20公釐/25公釐):抽樣有效樣本數至少1,200份，其中包含臨櫃訪問600份（以13個區管理處所屬服務/營運所為抽樣地點），及曾撥打至客服中心用戶抽訪600份，各類問卷之有效樣本數依各區處用戶數佔比分配，分配後各區處有效樣本數不足10份者以10份計。臨櫃訪問如受到新冠肺炎疫情影響，為配合防疫工作，避免群聚感染，經國營會同意後，廠商得減少或取消臨櫃訪問樣本數，並依據台水公司各區處用戶占比，將該樣本數分配至曾撥打至客服中心用戶抽訪。

2、中大型用戶(40 公釐含以上在內):抽樣有效樣本數至少 700 份，依各區處中大型用戶數佔比分配，分配後各區處有效樣本數不足 10 份者以 10 份計。

三、工作成果要求

為提升調查內容及研究報告品質，得標廠商於工作期間應向國營會，分就台電、中油、台糖、台水 4 家公司之調查工作，提出期初、期中 2 次工作簡報及書面調查報告：

- (一)期初簡報：廠商在簽訂契約後之 15 天內(以日曆天計算，所有日數均應計入)，正式執行調查前函送國營會，簡報內容包括工作計畫、工作進度表、前置作業規劃安排、前測結果與建議及其他相關工作等，經國營會同意後展開調查工作。
- (二)期中簡報：自簽約完成後開始洽台電、中油、台糖及台水等 4 家公司進行量化調查工作，於 111 年 12 月 9 日以前完成全部量化調查工作，並於 111 年 12 月 23 日以前提出期中簡報函送國營會，廠商應併同提交全部調查資料之電子檔(須轉換成 excel 或 OpenDocument 試算表)及完整之電話錄音檔、調查結果清冊(須註明樣本編號或錄音檔編號、問卷訪談紀錄、調查日期及時間)，以電子郵件方式傳送國營會及台電、中油、台糖、台水 4 家公司聯絡窗口。期中簡報經國營會審查通過後，始繼續進行研究報告撰寫，簡報重點如下：
 - 1、向國營會提出初步實證研究結果及檢討。
 - 2、說明撰寫調查完成報告準備作業。
- (三)書面調查報告：廠商應於 112 年 1 月 6 日以前完成書面調查報告初稿函送國營會審查，並依國營會及台電、中油、台糖及台水等 4 家公司審查意見修訂，在 112 年 1 月 16 日以前將修正後之正式調查報告函送國營會查驗，經國營會認可後，依合約分別就台電、中油、台糖及台水公司等 4 家公司印製並裝訂調查完成報告書，每家公司獨立調查報告各 7 冊(含電子檔光碟 7 份，包括原始調查資料之電子檔【須轉換成 excel 或 OpenDocument 試算表】及完整之電話錄音檔、調查結果清冊【須註明樣本編號或錄音檔編號、問卷訪談紀錄、調查日期及時間】)，以及總結報告 7 冊(含電子

檔光碟 7 份)，總計 35 冊(含電子檔光碟 35 份，書內統計分析須含文、圖、表 3 項，每份報告書並附光碟片電子檔乙份)送交國營會。

- 四、為使顧客滿意度調查內容較為客觀且具參考價值，廠商應自簽約完成後開始進行調查工作，並須於 112 年 1 月 16 日以前向國營會提交整份書面正式調查報告。撰寫調查報告之內容大綱應包括：計畫緣起、研究設計、調查過程及方法、樣本特性分析、調查發現、滿意度模式及管理矩陣分析、結論與建議等項，其基本架構綱要如附件。
- 五、委託專業服務期間得標廠商之主持人須善盡督導責任，除每期次率工作團隊參加簡報，並對期末完成報告專業水準負責把關；調查報告內容應條理分明，完整反映調查結果，研究結果「結論及建議」須具體明確，具有提供經濟部所屬事業作為決策參考之價值。
- 六、國營會提供得標廠商抽樣之用戶資料、樣本訪問記錄及接觸情形分析等資料，廠商須善盡保密及保管之義務，工作完成後不得自行影印或以任何形式留底存放。若有洩密情事，機關保留法律追訴權。
- 七、委託專業服務期間，若國營會為配合實際需要，各項工作項目訂定之工作期限及內容必須有所調整時，得標廠商應配合辦理調整。
- 八、調查結束後請廠商提交原始調查資料之電子檔(須轉換成 excel 或 OpenDocument 試算表)及完整之電話錄音檔、調查結果清冊(須註明樣本編號或錄音檔編號、問卷訪談紀錄、調查日期及時間)，錄製成光碟片共 2 份(如檔案過大可以其他提供方式取代)，分送國營會及調查事業單位，以便於與用戶溝通回覆時，能夠更加詳實，且不滿意原因應針對調查問題項目具體說明。
- 九、其他廠商應配合事項：
 - (一)配合公司要求安排各公司人員進行前測及調查電訪側聽作業。
 - (二)調查期間，廠商應加強督導訪員素質及應答技巧，避免因訪員態度不佳影響用戶填答意願及觀感。
 - (三)工作簡報(含期初及期中)、調查報告初稿廠商應詳加審核並提升產出品質，如查書面(電子)報告撰寫內容存有重大瑕疵(如分析數據與結論建議明顯不一致)等，縱書面調查報告已印製完成，廠商仍應重新補正報告內容。

柒、服務建議書製作及規格【投標、審標文件】

一、「服務建議書」應依下述內容依序撰寫：

- (一)服務之項目及工作範圍。
- (二)執行本委託案構想及初步建議(含作業進度、工作構想與建議、工作控管、進度及人力配置、服務成本分析、工作組織架構)。
- (三)服務費用或費率組成之內容。
- (四)本委託案主持人及主要工作人員名單及簡歷(參與相關計畫名稱、起迄時間及委託單位等，請特別註明)、專長、所持證照及工作服務證明。
- (五)相關工作業績、資格證明文件。
- (六)預期服務成果。
- (七)投標廠商資源及履約能力說明(廠商規模、設備、員額及分包廠商等支援能力)。
- (八)結論與建議。
- (九)創意或廠商承諾額外給付機關情形(以與採購標的有關者為限)
- (十)附錄(投標廠商及其技術團隊之基本資格文件、其他足供參考之文件資料，如廠商企業社會責任指標(包括為員工加薪、提供員工工作與生活平衡措施)等項目，詳後附評分表)

二、服務建議書份數要求：

於招標公告收件期限內，用中文打字(如涉及專業技術用語得用英文，但應有中文翻譯)，以 A4 紙張直式橫書方式排版，裝訂成冊，建議書內容每份以不超過 60 頁為原則(不含前後封面、目錄、隔頁紙及附錄頁數)，提送 15 份，裝於外封套內，依投標須知規定，投標時送至國營會。另請繕打投標廠商負責本委託案聯絡人及其手機、電話及傳真機號碼，俾利通知參加評選會議及相關事項。

附件 1 評選項目、標準及評定方式

一、評選項目及配分：(1)廠商企業社會責任指標(包括為員工加薪、提供員工工作與生活平衡措施)等項目占 5%(詳附件 2，請提供佐證資料)、(2)服務建議書內容、工作項目劃分與作業進度等項合計占 35%、(3)調查單位特色與人力配置、僱用及本委託案主持人、工作團隊經驗與執行工作能力等項合計占 30%、價格(各項費用之合理性)占 20%、簡報及答詢之溝通能力占 10%。

二、評選與決標作業流程：

(1)截止收件後，本會於 111 年 8 月 17 日上午 10 時在本會 407 會議室審查廠商資格及證明文件，廠商資格文件審查合格者，方得參加下一階段服務建議書評選作業，審查不合格者，其服務建議書資料不予評選；本會並另擇期召開評審小組會議，將通知投標廠商於會議中進行簡報。

(2)廠商依投標遞件序號作為簡報序號，依序進行簡報。

(3)投標廠商就服務建議書內容對評審委員進行簡報，並接受有關問題之詢答。簡報時間 15 分鐘，答詢採統問統答方式，時間以 10 分鐘為原則，如廠商未出席簡報時，評審委員得逕行依其服務建議書內容予以評審。

(4)本委託案評選項目總分為 100 分，評選採序位法：評審委員就各評選分項分別評分後予以加總，並依加總分數高低轉換為序位，再彙整合計各廠商之序位，以合計值最低者為序位第一，且平均總評分在 70 分以上，經評審委員過半數之決定者為符合需要廠商。另平均總評分在 70 分以上之第 2 名以後廠商，且經出席評審委員過半數之決定者，亦得列為符合需要廠商。以序位第一廠商，取得優先議價權，議價日期另行通知。如僅有 1 家廠商投標時，亦須取得平均總評分 70 分以上分數始為合格；如過半數出席評審委員評為 70 分以下，則視為不合格。評比結果不合格者，不得列為決標對象。

(5)序位第一之廠商有 2 家以上相同時，以標價低者優先議價。若標價仍相同者，以序位第 1 較多者優先議價；若仍相同者，抽籤決定之。

三、未得標之廠商服務建議書，本會除留存 1 份備查外，廠商應於接獲本會決標通知函後 7 天內自行領回投標資料，逾期本會不負保管責任。

附件 2

「委託辦理經濟部所屬事業 111 年度顧客滿意度調查」評選(審)委員評分表
(評選項目含廠商企業社會責任指標)

評分項目	考慮因素	配分
1. 廠商企業社會責任(CSR)指標	(一)為員工加薪 1. 近一年內曾替員工普遍性加薪。 說明事項：(1)普遍性加薪，係指事業單位 80%以上員工獲得加薪。(2)配合勞動部公告之基本工資依法調升者非屬加薪。 證明文件：(1)加薪公文或公告、團體協約、勞資會議紀錄、工資清冊等，足以證明事業單位內勞工加薪文件。(2)調整勞保投保薪資資料非屬證明文件。 給分標準：加薪幅度 4%以上者，得分 2 分；加薪幅度 2%以上未達 4%者，得分 1 分；加薪幅度未達 2%者，得分 0.5 分。 2. 於投標文件載明於履約期間給予全職從事本勞務採購案之員工薪資（不含加班費）。 說明事項：給予全職從事本勞務採購案之員工薪資，係指該等員工之平均薪資，包含獎金及額外津貼。。 證明文件：工資清冊、投標文件內載有人員薪資之報價清單等，足以證明事業單位內勞工薪資文件。 給分標準：員工薪資需高於基本工資，並依提供員工薪資之高低，給予 0~1 分。	2 分
	(二)提供員工「工作與生活平衡」措施 說明事項：相關措施項目如：友善家庭措施(如育嬰假或侍親假)、友善性別(含多元性別)、友善族群、友善身心障礙或弱勢團體人士、員工協助方案、企業托兒、健康促進、彈性工時與工作安排措施（如上下班時間、中途接小孩及因事必須親自處理者等以員工需求為主之彈性調整工作時間及多元休假等）。 證明文件：勞動契約、工作規則或公告、團體協約、勞資會議紀錄、員工性別人數及比率文件、進用身心障礙或弱勢團體人士之人數及比率文件，或其他足以證明之文件。 給分標準：依提供相關措施項目之數量多寡及內容優劣，給予 0~1 分。	1 分
	(三)辦理綠色採購 說明事項：廠商採購綠色產品於環保署「民間企業及團體綠色採購申報平臺」完成申報綠色採購。 證明文件：最近一年度於環保署「民間企業及團體綠色採購申報平臺」下載之「綠色採購金額證明文件」。 給分標準：最近一年度綠色採購申報金額達新臺幣 40 萬元以上者，給予 1 分；未達 40 萬元者，依申報金額與 40 萬元之比率給分（計算至小數點第 1 位，小數點第 2 位四捨五入）。	1 分

2. 服務建議書內容、工作項目劃分與作業進度	*工作內容是否周延？ *工作項目及說明是否詳實？ *工作進度是否符合需求？ *可達成工作目標程度？ *是否能有效執行本委託案？	35 分
3. 調查單位特色與人力配置、僱用及本委託案主持人、工作團隊經驗與執行工作能力	*曾主持過與本委託案類似或相關之案件？ *與本委託案內容相關之學、經歷及執行能力？	30 分
4. 價格(各項費用之合理性)	*價格之完整性及合理性？ *人力單價情形及其妥適性？	20 分
5. 簡報及答詢之溝通能力	*簡報及詢答之完整性及妥適性？	10 分

註：

1. 投標廠商檢附之「綠色採購金額證明文件」以最近1 年度為主。
2. 廠商申報截止日期至下年度1 月底止，如屬當年1 月份投標案件則請廠商檢具前年之「綠色採購金額證明文件」。

經濟部所屬事業 111 年度顧客滿意度調查委辦工作調查報告之 基本架構綱要

壹、緒論

- 一、前言(調查緣起)
- 二、調查重點

貳、研究設計

- 一、研究模型理論---顧客滿意度指標、服務品質模型
- 二、滿意度調查研究架構---分析模型、調查研究架構

參、調查過程及方法

- 一、調查對象---一般用戶及中大型用戶
- 二、調查地區
- 三、調查期間
- 四、調查方式
- 五、調查項目及內容
- 六、抽樣設計及樣本配置原則---一般用戶及中大型用戶
- 七、計分方式及轉換說明
- 八、統計分析方式---樣本代表性檢定、頻次分析、交叉分析、變異數分析、信度分析、效度分析、T 檢定、管理矩陣、F 檢定等
- 九、接觸紀錄

肆、調查發現

- 一、一般用戶
 - 1. 樣本特性分析--有效樣本數與抽樣誤差、樣本與母體結構檢定分析、基本資料分析
 - 2. 顧客滿意度指標說明--各項服務指標滿意度分析、用戶的服務需求及期待

二、中大型用戶

1. 樣本特性分析---有效樣本數與抽樣誤差、樣本與母體結構檢定分析、行業別、契約容量別
2. 顧客滿意度指標說明---申請用電、用水狀況及產品品質滿意度分析、各類服務人員滿意度分析、各項服務指標滿意度分析、中大型用戶對台電、台糖及台水公司的服務需求及期待

伍、滿意度模式及管理矩陣分析

- 一、信度與效度---信度分析、效度分析
- 二、滿意度模式各構面分數---一般用戶及中大型用戶
- 三、滿意度模型各構面分析---一般用戶及中大型用戶
- 四、服務品質管理矩陣分析---一般用戶及中大型用戶

陸、結論與建議

- 一、調查結論與發現
- 二、策略建議

柒、計畫經費分配（請自行編列，得依「行政院所屬各機關行政及政策類委託研究計畫經費編列原則及基準」編列）

備註：

本架構原則適用台電、中油、台水及台糖等 4 家公司，惟於實際調查時將依 4 家公司個別需求，而有減少分析項目之可能。

附件 4

經濟部國營事業委員會委託辦理
「經濟部所屬事業 111 年度顧客滿意度調查」
本委託案主持人學、經歷表

投標廠商：

主持人姓名		
學 歷 及 專 長	1. 2. 3.	
重 要 經 歷	1. 2. 3.	
曾主持相關計畫之規模、數量及金額	委託單位：	金額：
	計畫名稱：	
	委託單位：	金額：
	計畫名稱：	
	委託單位：	金額：
	計畫名稱：	

註：欄位如不敷使用時，請依相同格式自行調整。

附件 5

經濟部國營事業委員會委託辦理
「經濟部所屬事業 111 年度顧客滿意度調查」
協同主持人及參與調查人員學、經歷表

投標廠商：

姓 名		
專 長		
重要經歷		
曾參與與本 委託案相關 之計畫與著 作	計 畫	
	著 作	

註：欄位如不敷使用時，請依相同格式自行調整（每人一表為原則）

附件 6

經濟部國營事業委員會委託辦理
「經濟部所屬事業 111 年度顧客滿意度調查」
受委託單位相關經驗彙整表

投標廠商：

負責人：

本委託案主持人：

電話：

電傳：

電子郵址：

委託單位	計畫名稱	辦理期間	計畫金額

註：欄位如不敷使用時，請依相同格式自行調整。