

經濟部國營事業委員會 106 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、 國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函頒「第 1 屆政府服務獎評獎實施計畫」。
- 三、 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，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，以提升各事業為民服務效能，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、實施對象

- 一、 整體服務類：台電公司各區營業處、中油公司油品行銷事業部各營業處、台糖公司各區處、台水公司各區管理處。
- 二、 專案規劃類：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) 訂定各項用電申請處理日程及約定供電日期協商機制，用電申請案件如供電時程超過約定日期，即主動告知用戶目前處理情形並再與用戶協商約定供電時程。 (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。

面向	執行策略	具體推動作法
		<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) 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。</p> <p>(6) 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>(7) 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。</p>
		<p>中油公司</p> <p>(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。</p> <p>(2) 推動 E 化購油流程免臨櫃。</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) 推動營業櫃檯及營業處網頁公布購油處理流程。</p> <p>(6) 成立「技術服務團隊」，協助客戶解決用油及節約能源問題，並提供油品諮詢服務。</p> <p>(7) 設置專業客服中心設置 1912 專線為顧客服務。</p> <p>(8) 協助加盟加油站推動 MIR 油品快速檢測，以控管加盟站油品品質，確保消費者權益。</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) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。</p> <p>(6) 推動走動式服務。</p> <p>(7) 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>(8) 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。</p> <p>(4) 縮短民眾於洽公現場辦理之等候時間及案件處理時間。</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、復水訊息即時傳遞並登錄系統，因應停水設置臨時供水</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>站，應公告於網頁及行動水管家 APP，提供即時訊息服務。</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。</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。</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 wifi 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，另鼓勵提供創意性之服務設備。</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) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>(6) 注重服務人員接聽電話禮貌，依台電公司「電話禮貌考核作業原則」，定期進行電話測試。</p> <p>(7) 進行客戶關懷活動，利用簡訊或客服中心語音外撥，主動提醒用戶留意繳費期限。</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 碼，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) 推動營業櫃檯及營業處網頁公布購油處理流程。</p> <p>(4) 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>(5) 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>(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、會員交易明細查詢及會員回饋促銷活動公告等服務。</p> <p>(9) 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	具體推動作法
		<p>台糖公司</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) 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) 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。 (6) 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。 (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。 (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。 (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>台水公司</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 一般設施：如服務台、書寫台、電腦(網路)、免費無線上網、飲水機、公用電話、停車位、諮商室、宣導資料及文具用品等，定期檢查維護，確保設施品質。 (2) 核心設施(含法定設施)：等候區、座椅、盥洗室、哺集乳室、無障礙設施(斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室等)，應確保妥適安全，並定期檢測維護。 (3) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 (4) 提供各種申辦書表及填寫範例。 (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。 (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。 (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。 (8) 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。 (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，並應注意查詢回應處理時效。

面向	執行策略	具體推動作法
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、與聯合信用卡中心合作，於各服務單位收費櫃檯提供用戶刷信用卡繳電費服務。</p> <p>乙、為利馬祖區營業處用戶可採多元管道繳電費，實施不到府收費作業，用戶可持電費繳費通知單至合作代收之單位繳納電費。</p> <p>丙、因應行動裝置普及化，規劃與提供行動支付繳電費管道，便利用戶隨時隨地立即繳電費。</p> <p>(2) 建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，提供互動式網頁試算評估服務。</p> <p>(3) 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>(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) 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>(6) 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>(7) 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) 設置營業櫃台，推動全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。</p> <p>(3) 減少客戶申辦過程之補件次數。</p> <p>(4) 推動「IC 提貨卡」取代「紙本提單」，減除書表。</p> <p>(5) 提供客戶各類線上申請服務，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>(6) 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>(7) 漁船加油站跨機關電子查驗，簡化漁船客戶購油流程。</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>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>(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。</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。</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。</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(含網路 e 櫃台使用憑證申辦業務)之使用比例。</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) 主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由單位內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。</p> <p>(3) 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。</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，簡化漁船客戶購油流程。</p> <p>(3) 設置專業客服中心，落實加油站服務改善措施，提高顧客滿意度。</p> <p>(4) 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>(5) 要求技術服務人員定期或不定期進行客戶用油服務，主動協助解決用油問題。</p> <p>(6) 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>

面向	執行策略	具體推動作法
		<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： 甲、土地租賃續約之辦理。 乙、民眾參觀糖廠專人全程導覽服務。 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。</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、客製化之服務。</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，提供專人全程服務。例如六區處透過跨機關(單位)垂直或水平整合，由專人負責南科供水業務窗口，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>
	(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) 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。</p> <p>中油公司</p> <p>(1) 提昇卡片效能，提供民眾更便利更多元之付款機制。</p> <p>(2) 中油加油站設置電動機車電池交換站。</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) 設置 24 小時專業客服中心滿足消費顧客需求，並進行電話滿意度調查，蒐集顧客意見，研擬改善措施並落實執行，以提升服務品質及顧客滿意度。</p> <p>(6) 研發加油機油品語音提醒系統，提升加油服務品質，避免發生加錯油事機率。</p> <p>(7) 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</p> <p>(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。</p> <p>(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>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>台水公司</p> <p>(1) 考量機關(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，以達成特定服務目標。</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>
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	<p>台電公司</p> <p>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</p> <p>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、台水公司</p> <p>(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。</p> <p>(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>
	(二) 服務機制精進	<p>台電公司</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 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</p> <p>(1) 推動精緻服務競賽。</p> <p>(2) 推動創新成果競賽。</p> <p>台糖公司</p> <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) 建立機關(單位)內部服務精進機制，例如推動提升服務效能小組、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。</p> <p>(2) 確保內部服務精進機制維持常態性運作，並說明該機制執行成效。</p> <p>(3) 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，以提升服務效能。</p>
四、服務評價	(一) 提高服務	<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</p>

面向	執行策略	具體推動作法
	滿意度	<p>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) 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) 設置 1912 專線主動外撥瞭解民眾對中油公司服務之評價，並以後送單系統追蹤業務相關單位處理改善，以落實服務改善措施。</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>台水公司</p> <p>(1) 依據本會辦理之顧客滿意度調查結果，進行檢討改善之辦理情形。</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。</p> <p>(4) 辦理中大型用戶訪查。</p> <p>(5) 營業廳設置民眾意見信箱。</p> <p>(6) 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) 訂定新聞輿情處理機制及標準作業程序。</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</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>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>(6) 應用戶要求，安排各級主管在營業時間內與用戶當面會商處理其意見反映事項。</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>(5) 拜訪客戶或召開協商會議，以協助客戶解決用油問題。</p> <p>(6) 客服中心設置 1912 專線，24 小時受理民眾意見，並以後送單系統追蹤業務相關單位處理改善。</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，並定期演練及檢討修正。</p> <p>(2) 提供民眾意見陳情之後續追蹤處理，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) 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>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</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>，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、台水公司 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>
	(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。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，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。</p> <p>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。</p> <p>(2)建置「台電e櫃檯APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、中抄結算、查詢案件進度及電費繳納情形等服務，藉由行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(3)辦理太陽光電併網友善措施，擴大資訊公開並增進併網友善作為，於台電公司官網建置再生能源案件進度查詢系統，提供用戶以受理編號進行線上查詢案件進度，減少申設者致電查詢之不便。</p> <p>中油公司</p> <p>(1)購油流程E化。</p> <p>(2)技術服務團隊依客戶用油需求提供技術及油品諮詢服務。</p> <p>(3)設置專業客服中心蒐集顧客意見，研擬創新服務措施。</p> <p>(4)推動加油站廁所精進改善措施，提供整潔、乾淨、明亮、通風如廁環境。</p> <p>(5)強化卡片功能，提供多元付款機制。</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<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106年度提升服務效能執行計畫，訂定本會106年度提升服務效能執行計畫，函報本部備查，並將計畫公開於本會網頁及電子公布欄周知。
- 二、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。

陸、考核作業

本會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，其作業方式如下：

- 一、本會依據各事業所定之執行計畫，檢核各事業執行計畫之各項成果，辦理2次考核，區分如下：
 1. 年中考核：由本會於年度中安排各事業報告計畫推動執行情形。
 2. 年度考核：各事業於年度結束提報計畫執行績效與成果報告，由本會派員赴各事業進行實地查證事宜。
- 二、考核結果係以提出各事業執行情形之優缺點及建議事項方式辦理，不予評分，並將考核結果通知各事業，且公布於本會網頁；各事業應督導所屬就應改進及建議事項之辦理情形於規定期限內函報本會。
- 三、本會於107年2月底前，將106年度執行績效與成果報部。

柒、獎勵方式

請各事業依據本會考核結果辦理獎懲，並廣為宣導。

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。