

# 經濟部國營事業委員會 107 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，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	<b>台電公司</b> (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) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電的目標。 (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。 (4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 (5) 辦理教育訓練，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。 (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

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>遵循。</p> <p><b>中油公司</b></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。</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) 營業櫃檯及營業處網頁公布購油處理流程。</p> <p>(6) 設置專業客服中心，並設置 1912 專線為顧客服務。</p> <p><b>台糖公司</b></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><b>台水公司</b></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，並提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。</p> <p>(4) 因應服務對象需求，機動調整單一窗口服務流程。</p> <p>(5) 停、復水訊息即時傳遞並登錄系統，因應停水設置臨時供水站，應公告於網頁及行動水管家 APP，提供即時訊息服務。</p> <p>(6) 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>(7) 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，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。</p>
	(二) 服務友善性	<p><b>台電公司</b></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>

面向	執行策略	具體推動作法
		<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) 各區營業處網站通過無障礙檢測, 並取得認證標章。</p> <p>(6) 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>(7) 服務人員以電話關懷用戶, 詢問用戶是否收到來電索取之資料。</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><b>中油公司</b></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>
		<p><b>台糖公司</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 確保網站內容的正確性及有效連結。</p> <p>(4) 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。</p> <p>(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</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>民眾檢查攜帶證件是否齊備或告知標準程序等。</p> <p>(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。</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><b>台水公司</b></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) 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。</p> <p>(3) 提供各種申辦書表及填寫範例。</p> <p>(4) 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>(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。</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，提升服務人員外語能力。</p> <p>(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。</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，並應注意查詢回應處理時效。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	<p><b>台電公司</b></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、為加強用戶服務，整合「台電 e 櫃檯」APP，提供代收用戶下載繳費條碼，持手機至合作代收之超商繳付電費，並開發於 APP 刷信用卡繳電費服務。</p> <p>乙、鑑於臺灣發展行動支付已成趨勢，目前已陸續與多家廠商接洽行動支付繳付電費服務之模式，預定本(107)年上半年度將開辦電子支付代收電費款項，提供用戶更多</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>元繳費管道之選擇。</p> <p>丙、為提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式，規劃於電費通知單上列示專屬虛擬帳號供用戶繳費(跨行匯款、金融 EDI 或 FXML 等方式)，由系統自動比對銷檔後印寄繳費憑證費。</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) 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>(4) 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>(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。</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><b>中油公司</b></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) 推動「IC 提貨卡」取代「紙本提單」，減除書表。</p> <p>(3) 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>(4) 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>(5) 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><b>台糖公司</b></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) 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><b>台水公司</b></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>

面向	執行策略	具體推動作法
		<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，得以受理數量、縮短民眾往返辦理時間呈現績效。</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><b>台電公司</b></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) 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，並依用戶需求協助試算及說明。</p> <p>(3) 辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。</p> <p>(4) 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><b>中油公司</b></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，並有 MIR 檢測結果之處理機制，確保消費者用油權益。</p> <p>(2) 適時協助農民促銷農產品。</p> <p>(3) 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>(4) 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><b>台糖公司</b></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，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><b>台水公司</b></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</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>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>
	(三) 服務成長 及優化	<p><b>台電公司</b></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> <p><b>中油公司</b></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) 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) 強化加油站廁所精進改善措施，以提升消費者滿意度。</p> <p><b>台糖公司</b></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> <p><b>台水公司</b></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><b>台電公司</b></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><b>中油公司</b></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><b>台糖公司</b></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> <p><b>台水公司</b></p> <p>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</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>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。</p> <p><b>(二) 服務機制精進</b></p> <p><b>台電公司</b>  (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並提出改善，並滾動循環檢討成效。</p> <p><b>中油公司</b>  (1) 推動精緻服務競賽。  (2) 推動創新成果競賽。</p> <p><b>台糖公司</b>  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><b>台水公司</b>  (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。  (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。  (3) 滾動檢討創意服務成效並提出改善。</p>
四、服務評價	<b>(一) 提高服務滿意度</b>	<p><b>台電公司</b>  (1) 訂定「各區營業處滿意度調查作業原則」。  (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) 進行內部同仁滿意度調查。  (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。  (5) 公告外部顧客滿意度調查結果。</p> <p><b>中油公司</b>  (1) 營業櫃台每年辦理1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。  (3) 營業處辦理內部員工滿意度調查。  (4) 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。</p> <p><b>台糖公司</b>  (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、</p>



面向	執行策略	具體推動作法
		<p>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><b>台水公司</b></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。</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，並提供辦理次數及成果。</p> <p>(4) 辦理中大型用戶訪查，提供訪查戶數及成果。</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><b>台電公司</b></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><b>中油公司</b></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><b>台糖公司</b></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><b>台水公司</b></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</p>

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>，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><b>台電公司</b></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「節電有你·台電有禮」全民節電運動，活動項目除續辦國民中學節電戲劇競賽、中小企業節電競賽、需量競價措施抽獎及競賽、親戚朋友鬥陣來省電競賽及抽獎等活動外，並為提高用戶參與而調整以節電率高低分組的節電抽獎、擴大用戶客群的時間電價推廣抽獎等，以及搭配 107 年節電獎勵活動新增電力集點抽獎等活動，透過多元化方式宣傳，提高用戶參與率，以達節能宣導及推廣之綜效。</p>
		<p><b>中油公司</b></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><b>台糖公司 台水公司</b></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><b>台水公司</b></p> <p>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><b>台電公司</b></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>	

面向	執行策略	具體推動作法
		<p>(2) 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>(3) 建置「台電 e 櫃檯 APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、查詢案件進度及電費繳納情形等服務，另創新搬家結算電費服務流程，藉由行動化服務，貫通受理至繳費的服務流程，使申請、計費、繳款一次完成，提升洽辦業務的便利性。</p>
		<p><b>中油公司</b></p> <p>(1) 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>(2) 推動加油站行動支付服務，提供多元付款機制。</p> <p>(3) 配合政府綠能政策，規劃建置電池充/換電加油站。</p>
		<p><b>台糖公司、台水公司</b></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>

## 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107年度提升服務效能執行計畫，訂定本會107年度提升服務效能執行計畫，並將計畫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執行計畫辦理查證，以瞭解提升服務效能工作執行

情形及成果，作業方式如下：

一、本年度共辦理2次查證，分述如下：

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、查證結果係以提出各事業執行情形之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108年3月15日前，將107年度執行績效與成果報部。

柒、獎勵方式

請各事業依據本會查證結果辦理獎懲。

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。