

## 108年度提升服務效能執行計畫期中查證會議紀錄

壹、時間：108年8月20日(星期二)上午9時30分

貳、地點：國營會610會議室

參、主持人：國營會邱組長萬金

記錄：楊凱甯

肆、出席單位及人員：

台電公司	許副處長一女	王課長國榮
	葉專員清豐	
中油公司	李企劃英芬	
台糖公司	張組長木榮	李公關師士賓
台水公司	王副處長明傑	謝組長富全
	江組長淑惠	陳組員靜惠
國營會	劉科長起孝	李管理師博安
	賴管理師永軒	葉管理師怡慧
	劉管理師盈孜	

伍、會議結論與建議：

### 一、台電公司

1. 「電話禮貌測試平均成績」108年上半年較去年同期下降，原因為台電公司配合許多新政策措施，同仁尚未熟稔業務所致，故請加強內部宣導，以提升同仁對於相關業務之熟稔度。
2. 建議提供員工提案今年與去年同期案件數量之比較表，以瞭解員工提案制度之執行成效。

3. 建議提供用戶陳情案今年與去年同期案件數量比較表，以瞭解用戶陳情案歷年增減之趨勢。
4. 建議可列表強化補充說明台電公司今年新增台灣 Pay 繳電費、地理圖資調度運轉系統 (GeoOMS) 及行動搶修 APP、節電服務團等多項服務，以突顯創新服務的具體成果。
5. 有關跨機關「水電麻吉」及「中華郵政」聯合服務，建議可將服務內容公告於台電公司網站，或發布新聞稿，讓民眾事先瞭解，以減少申辦業務奔波往返時間。
6. 有關「復電通知系統」執行現況，建議進行統計資料分析，以了解各區域之修復狀況，及復電燈號之穩定性。

## 二、中油公司

1. 針對營業櫃檯單一窗口服務，是否有類似神秘客訪查的考核機制？請再補充說明。
2. 有關 E 化櫃檯內容，請即時檢視是否定期更新為最新版資料。
3. 有關基隆營業處續設流動加油站，建議推廣至其他營業處，照顧更多偏遠交通不便之居民。
4. 有關來電客戶滿意度調查，108年滿意度達99.3%，請提供該分數之計算方式。
5. 截至108年7月底，已有54座加油站獲得綠建築標章認證，惟其僅佔自營加油站的比​​例低於1成，建請再加強辦理。
6. 截至108年6月底，已完成355座公廁整修，公廁潔淨度影響民眾觀感甚鉅，請以全面改善自營加油站之公廁環境為目標，持續精進。
7. 自營加油站已於107年6月1日全面開放行動支付服務，惟108年6月單月日均筆數僅946筆，佔總刷卡比例僅0.65%，請再加強宣導及員工訓練，規劃具體的改善作為。

8. 倘客服中心接獲加盟加油站的客訴案件，處理方式請補充說明。
9. 針對如何管控加盟站服務品質，建議採獎懲併行方式，並積極尋求業務上的合作機會(例如協助促銷農產品)，以提升加油站的整體形象。
10. 加油站工作人員的服務熱忱降低很多，請再加強教育訓練。
11. 有關客服中心掛斷率之原因，請再補充說明。
12. 有關出席本會議人員，建議請指派零售、加盟業務及客服相關主管人員與會，以利說明實際狀況及互相意見交流。

### 三、台糖公司

1. 108年上半年分別於虎尾糖廠及善化糖廠規劃團體參觀活動，虎尾糖廠舉辦之場次較善化糖廠少了10場，參與人數卻多了487人，請針對該2糖廠活動績效之差距，分析原因並補充說明。
2. 有關民眾預約烤肉、五分車搭乘導覽解說，建議提供電話預約「及」網路預約兩種管道。
3. 有關民眾意見之處理時效，超過72小時之案件，請補充說明處理情形，並依各項因素（法規、民眾、其他…等）分類檢視，以分析是類案件主要及次要原因。
4. 有關提供環境教育設施場所，建議再補充更多積極作為。
5. 有關內部員工電話禮貌測試及顧客滿意度調查，各區處有效樣本約為30份，惟分數皆計算到小數點第2位，請補充相關問卷內容及分數計算方式。
6. 油品事業部亦有提供民眾相關服務，請於年底實地查證時，一併提供該事業部針對顧客滿意度項目，如何提升服務效能提出說明資料，並建議將該事業部納入明年提升服務效能計畫之實施單位。

### 四、台水公司

1. 108年上半年民眾陳情案件數以及不滿意比率，皆有較往年同期增加之趨勢，建議針對不滿意案件，除分析其原因外，並請研擬具體改善措施。
2. 本會近日接獲民眾陳情，反映台水公司反覆停水施工、無預警停水及未如期復水等供水不穩情況，請再加強檢討，並研擬具體改善作為。
3. 有關提供行動櫃台及定時定點收件等服務，請再評估其花費之人力及成效，是否有繼續施行之必要性。
4. 有關營業廳設置樓梯升降椅，建議調查其使用率高低，檢討是否具有實質效益。
5. 有關提供環境教育場所，請納入「澄清湖高質水環境教育園區」。
6. 有關跨機關「水電麻吉」及「中華郵政」聯合服務，建議可將服務內容公告於台水公司網站，或發布新聞稿，讓民眾事先瞭解，以減少申辦業務奔波往返時間。
7. 南科志工巡查服務隊之績效不錯，建議臨近竹科、中科及南科高雄園區之廠所，請評估退休員工人力，亦可比照辦理。

陸、以上建議事項之說明或補充資料請於提報年度執行績效與成果時一併納入。

柒、散會：中午12時40分。