

經濟部國營事業委員會 108 年度提升服務效能執行績效與成果

一、本會依據本部 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「108 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本會「108 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、本會依所訂「108 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會報告計畫推動執行情形，另各事業於年度結束提報 108 年度提升服務效能執行績效與成果後，由本會派員赴各事業進行實地查證，爰「COVID-19(武漢肺炎)」疫情持續，本年度實地查證作業擬暫緩辦理，經彙整各事業 108 年度辦理提升服務效能執行績效與成果如下：

面向	執行策略	推動作法與績效成果																		
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	<p>台電公司</p> <p>(1) 實施單一窗口全程處理服務，綜合受理各項申辦作業，並新增訂定管控處理作業原則，每月分析比較各區營業處適時供電實績，以新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)處理流程管控，使案件從受理到檢驗送電與歸檔，皆可由該系統查詢案件處理進度與狀態。</p> <p>(2) 新增設用電案件平均實際處理日數 108 年度績效如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>工程別 \ 實績</th> <th>目標</th> <th>實績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>架空工程</td> <td>20 天以下</td> <td>11.58 天</td> </tr> <tr> <td>地下工程</td> <td>25 天以下</td> <td>17.25 天</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控： 甲、客服中心如未能於當次通話完成處理用戶來電事項，如需由區營業處處理，即送交權責區營業處處理，該區營業處妥處後應將處理情形回復客服中心。 乙、客服中心追蹤送區處案件收件情形，對於逾處理期限仍未完成之案件，聯繫區營業處瞭解處理情形，並於客服系統登錄聯繫結果，持續追蹤至結案。 丙、年度績效如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目 \ 年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>後送件數</td> <td>4.3 萬件</td> <td>5.3 萬件</td> </tr> <tr> <td>平均處理時數</td> <td>3.6 小時</td> <td>3.4 小時</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4) 簡訊主動提醒用戶留意繳費期限：</p>	工程別 \ 實績	目標	實績	架空工程	20 天以下	11.58 天	地下工程	25 天以下	17.25 天	項目 \ 年度	107 年	108 年	後送件數	4.3 萬件	5.3 萬件	平均處理時數	3.6 小時	3.4 小時
工程別 \ 實績	目標	實績																		
架空工程	20 天以下	11.58 天																		
地下工程	25 天以下	17.25 天																		
項目 \ 年度	107 年	108 年																		
後送件數	4.3 萬件	5.3 萬件																		
平均處理時數	3.6 小時	3.4 小時																		

甲、為加強用戶服務，對於電費逾期未繳用戶，台電公司除郵寄明信片通知外，並利用簡訊進行客戶關懷活動，主動提醒用戶留意繳費期限。另提供高壓用戶自設用電上限度數，即將超過簡訊即時告知用戶。

乙、年度績效如下：

年度	107 年	108 年
簡訊量	359 萬餘封	397 萬餘封

(5) 電話禮貌考核作業：

甲、為加強同仁電話服務禮儀及專業性，台電公司每 2 個月針對 24 個區營業處及 2 個客服中心辦理電話禮貌考核作業，除考核服務態度外，亦測試同仁業務內容熟悉程度。

乙、年度績效如下：

年度	107 年	108 年
成績	96.2 分	96.3 分

(6) 技能競賽：

甲、為確保現場服務人員之專業技能，台電公司每年舉辦技能競賽，同仁藉由比賽過程，相互切磋，並提升個人技能專業度。

乙、年度績效如下：

	年度	107 年	108 年
項目			
	競賽類別	28 類	27 類
	參加人數	967 人	1,051 人

中油公司

- (1) 營業櫃檯接受臨櫃、信函、電話、傳真及 E-Mail 等申辦案件多元化購油方式，每次購油手續約 10 分鐘內完成。
- (2) 客戶透過網路銀行、電話語音轉帳、自動櫃員機等多元方式將款項匯入購油帳號中，單一櫃檯人員從確認入帳，至開立發票進行提貨額度設定等作業一次完成，客戶在網路上即可查詢相關訊息，不需親自臨櫃，節省了寶貴時間與金錢。
- (3) 對於客戶用油或中油公司提供服務無法藉由電話說明解決時，即提供到府解說服務。108 年客訪案件 3,156 件，依服務類別分價格、服務、油品品質及其他等四類，占比各為 18%、49%、10%及 23%。
- (4) 設有 1912 中油公司客服專線，民眾凡遇到油氣安全緊急通報、詢問最新油價訊息或任何需要中油公司協助的問題，只要撥打「1912」，就可以免費得到 24 小時全年無休客服服務。客服中心已由原來只服務加油站客戶，擴展為對一般民眾的窗口。
- (5) 客服中心電話接聽線上解決率 94.6% (目標值 90%以上)、客服專員滿意語音調查平均滿意度 99.3% (目標值 90%以上) 皆達成目標。

(6) 108 年客服進線與信件服務，合計有 227,236 件，大多數案件已由客服中心及客服室即時或 1 個工作日內完成服務，僅 8,218 件 (3.6%) 須後送主辦單位回覆。

台糖公司

- (1) 持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化：車輛通行證申請流程、開標場地申請電子化、農地租賃作業流程、農業用電申請作業流程、場地使用申請流程、會議室申請流程、有機園區、文物館與製糖工場參觀申請流程。
- (2) 走動式服務，資產部門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。
甲、中彰區處：台中市、南投市、苗栗市、新竹市等區。
乙、雲嘉區處：麥寮、古坑、台西、二崙、四湖等區。
丙、台南區處：白河、楠西、玉井、左鎮等區。
丁、高雄區處：內門、美濃、大樹等區。
戊、屏東區處：鹽埔、內埔、萬丹、潮州等區。
己、花東區處：鳳林、吉安、關山等區。
- (3) 為強化服務人員各項業務專業度之服務品質與熟悉度，辦理員工教育訓練，參加人次如下表：

單位	107 年度 (人次)	108 年度 (人次)
中彰區處	1,319	1,672
雲嘉區處	1,681	1,085
台南區處	1,379	1,140
高雄區處	1,121	1,680
屏東區處	849	818
花東區處	780	1,217
小計	7,129	7,612

甲、107 年度 7,129 人次，108 年度 7,612 人次，增加 6%。

乙、花東區處於 108 上年度新增辦理環境教育計畫、環境教育解說培訓班及花東生態環境導覽班各班次，人次約增 300 人次。

台水公司

- (1) 持續檢討申辦項目表單，推行「動口免動手」免填書表服務，民眾臨櫃申請過戶(變更用水名義人)，由服務人員將新用戶資料鍵入系統，經確認正確無誤後，列印申請書交由用戶簽名，即可完成申辦，簡單又便利。
- (2) 台水公司網站設有「停水公告查詢系統」，於停水期間，各所除將停水訊息公告於網頁外，並利用 LINE 群組或當地 Facebook 粉絲團即時通知，相關臨時供水站訊息亦公告於網站及停水公告查詢系統。
- (3) 停水公告查詢系統提供「地址定位」、「行政區」及「即將/現正實

施」查詢方式，於地圖呈現停水區域及詳細資訊。民眾可於系統申請停水通知電子郵件，倘申請之地址被劃設於停水區域內，系統將主動發送電郵通知。

- (4) 台水公司加入「公務機關信用卡繳費平台」，自 106 年 3 月 15 日起，提供臨櫃信用卡繳費服務，避免民眾攜帶現金之不便或遺失風險。108 年度以信用卡繳費計 4 萬 294 件，金額為 1 億 6,180 萬 8,359 元。

年度	106 年 3-12 月	107 年	108 年
件數(件)	1,780	42,094	40,294
金額(元)	8,951,040	118,591,282	161,808,359

- (5) 台水公司 1910 客服中心受理民眾反映申報修漏水、無水、停復水、水費、水質諮詢及申訴等，並於線上追蹤案件處理情形及調查滿意度。108 年後送案件平均處理時間較 107 年縮短 0.16 時/件。

年度	106 年	107 年	108 年
成立案件數 (件)	655,525	698,162	696,231
後送件數 (件)	116,260	130,111	127,837
平均處理時間 (時/件)	8.43	8.66	8.50

- (6) 台水公司處理各類民眾申辦案件，均請人員落實收件、處理及結案，於標準作業時間（1 日）內完成。108 年處理復用、過戶之平均處理天數均較 107 年降低，除啟用案件較 107 年成長 1.76%，致平均處理天數增加，餘均於 1 日內完成。

年度		106 年	107 年	108 年
啟用	件數	116,714	123,282	125,449
	平均處理天數	0.31	0.35	0.62
復用	件數	25,471	23,777	22,069
	平均處理天數	0.78	0.81	0.73
過戶	件數	268,526	277,418	302,234
	平均處理天數	0.78	0.81	0.73

- (6) 自 107 年 3 月起，提供水費帳單掃描 QR Code 即可使用信用卡、台灣 Pay 與行動銀行 APP 繳納水費，於 108 年陸續新增街口支付、Pi 拍錢包、LINE Pay(一卡通)、嗶嗶繳、ezPay 簡單付、手機行動支付(Google Pay、Samsung Pay、Apple Pay)等繳費管道。108 年 11-12 月使用行動支付繳費戶數計 235,718 戶。

	<p>(7) 為加速培育自來水專業人才，刻正將新營淨水場改建為新訓練園區，增設各項自來水專業訓練場及高級淨水、傳統處理實習場等，預計於 109 年完工，除可提高整體容訓能力，亦可規劃作為自來水專業證照訓練與檢定場，提供勞動部職訓中心、自來水協會、各教育機構、國內外自來水事業等研習與訓練，將成為最具規模且訓練設施最完善之國際自來水事業訓練中心。</p>																																																
<p>(二) 服務友善性</p>	<p>台電公司</p> <p>(1) 客服中心進行客戶關懷外撥活動： 甲、除透過語音外撥系統主動提醒用戶留意繳費期限外，值機員另以電話關懷用戶是否收到寄送資料等項目進行關懷外撥。 乙、年度績效如下：</p> <table border="1" data-bbox="416 607 1158 853"> <thead> <tr> <th>年度 項目</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>提醒逾繳費</td> <td>106 萬餘通</td> <td>98 萬餘通</td> </tr> <tr> <td>值機員關懷外撥</td> <td>99,935 通</td> <td>106,993 通</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 為協助工商企業解決用電申請疑難，提供多元化用電申請案件處理查詢管道（含現場臨櫃、電話、網路、行動裝置 APP 查詢）：</p> <table border="1" data-bbox="416 943 1158 1167"> <thead> <tr> <th colspan="3">客服中心語音系統</th> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>查詢申辦案件</td> <td>33,001 次</td> <td>29,426 次</td> </tr> <tr> <td>停復電查詢</td> <td>136,104 次</td> <td>132,008 次</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="416 1211 1158 1379"> <thead> <tr> <th colspan="3">網路線上查詢</th> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>查詢申辦案件</td> <td>59.6 萬次</td> <td>69.9 萬次</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="416 1424 1158 1592"> <thead> <tr> <th colspan="3">行動裝置 APP 查詢</th> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>查詢申辦案件</td> <td>16,742 件</td> <td>26,936 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 於用戶臨櫃申請之受理回條增列 QR Code，俾利用戶透過行動裝置安裝「台電 e 櫃檯」APP 管理案件或連結台電公司官網查詢案件進度。</p> <p>(4) 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> <table border="1" data-bbox="416 1805 1158 1973"> <thead> <tr> <th colspan="3">「台電 e 櫃檯」APP 自動列入案件</th> </tr> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>案件數</td> <td>16,742 件</td> <td>26,936 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(5) 台電公司對外網站已建置配電級再生能源可併網容量查詢系統，提供地址及地號定位，並以視覺化方式呈現全台配電饋線可併網容量；設置者可利用再生能源案件之公司編號及設置者名稱，查</p>	年度 項目	107 年	108 年	提醒逾繳費	106 萬餘通	98 萬餘通	值機員關懷外撥	99,935 通	106,993 通	客服中心語音系統			年度	107 年	108 年	查詢申辦案件	33,001 次	29,426 次	停復電查詢	136,104 次	132,008 次	網路線上查詢			年度	107 年	108 年	查詢申辦案件	59.6 萬次	69.9 萬次	行動裝置 APP 查詢			年度	107 年	108 年	查詢申辦案件	16,742 件	26,936 件	「台電 e 櫃檯」APP 自動列入案件			年度	107 年	108 年	案件數	16,742 件	26,936 件
年度 項目	107 年	108 年																																															
提醒逾繳費	106 萬餘通	98 萬餘通																																															
值機員關懷外撥	99,935 通	106,993 通																																															
客服中心語音系統																																																	
年度	107 年	108 年																																															
查詢申辦案件	33,001 次	29,426 次																																															
停復電查詢	136,104 次	132,008 次																																															
網路線上查詢																																																	
年度	107 年	108 年																																															
查詢申辦案件	59.6 萬次	69.9 萬次																																															
行動裝置 APP 查詢																																																	
年度	107 年	108 年																																															
查詢申辦案件	16,742 件	26,936 件																																															
「台電 e 櫃檯」APP 自動列入案件																																																	
年度	107 年	108 年																																															
案件數	16,742 件	26,936 件																																															

詢案件目前流程及併網饋線排隊狀況。

中油公司

- (1) 營業處已配置 AED「自動體外心臟電擊去顫器」、氧氣瓶救急箱裝置，提供病患緊急所需。
- (2) 中油公司全球資訊網已通過無障礙檢測，並取得認證標章。並設有「新聞廣場」專區，公告調價機制及最新油品價格，另設有「石油生活館」專區提供「石油新聞小辭典」、「石油教室」及「元氣生活館」等訊息供客戶瀏覽下載。
- (3) 提供中油公司油訊 APP 供消費者下載，透過行動 APP 與實地站點服務特性的結合，讓消費者能夠快速地得到相關使用資訊，無論加油站據點搜尋、會員卡狀態、最新訊息公告以及油價最新資訊，都能迅速透過中油公司油訊 APP 得知。
- (4) 設置客戶購貨資訊查詢系統提供線上購油、各類卡片申請、網路或電話語音預約訂貨或取消等服務，方便客戶使用。
- (5) 提供客戶線上查詢車隊卡及捷利卡即時購油額度、交易明細及餘額查詢等服務。
- (6) 各營業處客戶提單 IC 卡化，客戶可於線上即時查詢提單餘額，灌裝完成後主動發電子郵件告知交易數量與出廠時間等訊息。
- (7) 客戶購油及提油後，購貨系統即發送訊息供客戶確認，營業櫃檯專員除每月 e-mail 客戶上月加油明細外，客戶亦可自行上網查詢。

台糖公司

- (1) 為方便洽公民眾及遊客辨識，於園區設置配置圖、標示圖、導覽指示圖，並提供中英雙語標示。
- (2) 設有哺集乳室，內有床、開飲機、冰箱等設備，提供嬰兒安全舒適的哺乳空間。
- (3) 網站設計另有「英文版」版面，方便瀏覽及使用網站所提供之服務內容。
- (4) 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。

主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期之措施

單位	107 年度 (件次)	108 年度 (件次)
中彰區處	4,015	4,194
雲嘉區處	933	845
台南區處	789	601
高雄區處	5,067	3,654
屏東區處	6,863	5,854
花東區處	1,235	3,052
小計	18,902	18,173

(高雄、屏東區處 108 年度較無遲繳賒款案件。)

台水公司

- (1) 提供銀髮族、外籍人士、新住民等用戶貼心之服務設施：
甲、提供銀髮族老花眼鏡、放大鏡、簡便代步輪椅。
乙、外籍人士由英文 (日文) 流利之同仁協助服務。

- 丙、新住民較多之區處提供越南語版本之各項案件應備證件及處理時限表。
- 丁、依各所環境空間，設置孕婦或行動不便者專用停車位、婦幼專用停車位、親子閱讀遊戲區等溫馨設施。
- (2) 各所依轄區地理及人文特性設置創意服務設施如下：
- 甲、汐止所「水資源體驗館」、「親子閱讀區」及「愛心感應式停車位」。
- 乙、大溪所「演義走廊」。
- 丙、屏東所「得來速窗口」。
- 丁、宜蘭北區所「水水藝廊」、「生飲台(結合公車候車亭)」。
- 戊、水里所、宜蘭南區所及台東所「鐵馬驛站」。
- 己、池上所「免下車預約服務」。
- 庚、土城所「婦幼專刊區」。
- (3) 配合雙語國家政策推動，台水公司檢討中文版與英文版網站節點資料之間對應關係，簡化資料複雜性，並加強以圖片取代純文字之敘述方式，增加民眾瀏覽意願。目前雙語化比例至108年底為92.3%。
- (4) 行政院於108年6月核定台水公司屬國營事業特定非公務機關資安責任等級為「A級」，台水公司依核定等級積極辦理資通安全管理法及其子法各項規定事項，以強化資安防護能力，確保民眾隱私管理。相關推動作業如次：
- 甲、全球資訊網、營運管理系統、水費開單系統等3個核心資通系統於108年11月通過資訊安全管理ISO 27001:2013第三方(TUV)驗證，證書編號ISMS117。
- 乙、108年無發生用戶資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏而致顧客權益受損之訴訟案件。
- 丙、針對系統面，完成重要資料庫存取紀錄保存系統及遮罩機制、系統程式原始碼與安全性檢測、存取控制系統帳號權限管理等。
- 丁、於網路技術面，建置網路防火牆及入侵偵測防禦系統、網站防火牆(WAF)設備、使用者瀏覽網站過濾機制及資安監控中心(SOC)監視機制，確保網站使用安全。
- (5) 為讓民眾瞭解自來水從原水經過淨水、管線配水到水龍頭的過程，宣導公司重大政策、淨水能力、工程建設及貼心服務，攝製數部影片，含「漏水防治大數據分析」、「淨水魔法-探訪淨水場處理流程」、「水資源珍貴-污水再進化」、「水庫清淤工程」、「台水多元行動支付服務」、「自來水延管工程申請簡介」、「烏溪伏流水工程紀錄片」、「蘭嶼無自來水改善」及「水滴小學堂」等，同時公開於Facebook專頁與YouTube，加強行銷廣度。
- (6) 總管理處每2個月辦理電話禮貌測試，持續加強第一線服務同仁電話應對禮儀及業務專業品質。108年測試結果較107年提升2.79分。

年度	106年	107年	108年
測試人次	126	126	126
測試成績(分)	87.71	88.17	90.96

		<p>(7) 為使政府資訊透明化，提升民眾參與公共政策，推動政府資料開放加值應用，於「政府資料開放平臺」開放各項資料集，截至 108 年底計開放 130 項資料集，新增部分如分區計量管網建置數、歷年水質合格率及未來六年經營目標等，供民眾查閱。</p> <table border="1" data-bbox="416 277 1198 398"> <tr> <td>年度</td> <td>106 年</td> <td>107 年</td> <td>108 年</td> </tr> <tr> <td>開放資料集(項)</td> <td>104</td> <td>120</td> <td>130</td> </tr> </table> <p>(8) 民眾可使用掃描 QR Code 之 APP 或 LINE 行動條碼掃描器功能，掃描水費通知單之 QR Code，開啟連結後即可顯示水費明細。</p>	年度	106 年	107 年	108 年	開放資料集(項)	104	120	130
年度	106 年	107 年	108 年							
開放資料集(項)	104	120	130							
<p>二、服務遞送</p>	<p>(一) 服務便捷性</p>	<p>台電公司</p> <p>(1) 建置完成「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」，並於 108 年 9 月 10 日全面上線運轉，使案件從受理到檢驗送電與歸檔，皆可由該系統查詢案件處理進度與狀態。</p> <p>(2) 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，為加強用戶服務，具體作法如下：</p> <p>甲、持續推廣行動支付繳電費服務，自 108 年 5 月起新增「台灣 Pay」繳費管道，擴大行動支付服務場域，讓用戶不必親赴台電公司服務據點，即可輕鬆完成繳付電費。截至 108 年底，使用戶數共計 424,268 戶。</p> <p>乙、107 年 9 月起，台電公司開辦「專屬匯款帳號繳款服務」，提供高壓用戶新繳費管道，高壓用戶只須匯款至指定帳號後即自動銷帳。截至 108 年底，使用戶數共計 2,469 戶。</p> <p>丙、自 108 年 7 月起率先與萊爾富超商合作，用戶至超商 KIOSK 輸入電號即可列印繳費單至收銀機繳費，完成繳費後由收銀機列印有載具號碼(背面有「領獎收據」欄位)，中獎後可直接兌領獎，不再寄送繳費憑證。截至 108 年底，使用戶數共計 34,612 戶。</p> <p>丁、提供自助繳費服務以減少用戶臨櫃等候繳費時間，預計 109 年第 1 季於台電公司 25 個服務據點設置自動化介面繳費機，供用戶自行操作查詢費用並使用信用卡支付費款。</p> <p>(3) 設置全功能單一窗口櫃檯：</p> <p>甲、推動單一窗口全程處理服務，綜合受理各項申辦作業。</p> <p>乙、年度績效如下：</p> <table border="1" data-bbox="416 1552 1099 1673"> <tr> <td>年度</td> <td>107 年</td> <td>108 年</td> </tr> <tr> <td>受理件數</td> <td>242.6 萬</td> <td>246.9 萬</td> </tr> </table> <p>(4) 成立供電契約變革小組，就現行登記單包含用戶申請事項及台電公司內部作業(如代號、變動、計費等)需要之欄位，逐步加以整併，並就輸配電業及公用售電業而有所區分。</p> <p>(5) 設置網路櫃檯，積極推廣線上服務：</p> <p>甲、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民眾常用項目。</p> <p>乙、開放 37 項網路申辦服務，並提供完整申辦資訊，另開放使用自然人憑證項目計 27 項、工商憑證計 25 項。用戶申辦時備</p>	年度	107 年	108 年	受理件數	242.6 萬	246.9 萬		
年度	107 年	108 年								
受理件數	242.6 萬	246.9 萬								

- 妥自然人憑證(或工商憑證)及讀卡機,並輸入憑證識別碼,驗證成功後即可辦理,無須請用戶補簽章。
- 丙、用戶可利用台電公司網站連結至金融單位之網路銀行或網路ATM繳付電費。
- 丁、年度績效如下:

網路申辦		
年度	107年	108年
申辦件數	5.5萬	6.8萬

網路繳費		
年度	107年	108年
使用人次	80萬	86萬

(6) 開辦台電 e 櫃檯 APP 服務:

- 甲、於 105 年 12 月 29 日上架,提供用電申請、案件管理及服務據點查詢等服務。
- 乙、106 年陸續新增繳費條碼及信用卡繳費服務功能。
- 丙、107 年開放「繳納終止契約前電費與接電費」、「結算與繳納搬家結算電費」、「繳納線路補助費」3 項繳費服務,簡化受理與繳費的服務流程。
- 丁、年度績效如下:

台電 e 櫃檯 APP		
年度	107年	108年
累計下載量	11.5萬	34.5萬
申請案件數	16,614	26,977
信用卡與條碼繳費張數	83,207	517,721

(7) 電子帳單服務:

為響應政府節能減碳政策,持續宣導用戶註冊使用電子帳單,系統定期 e-mail 繳費相關通知,亦可登入網站查看帳單資訊、歷史帳單、用電圖表分析等功能。108 年底註冊戶數共計約 153.2 萬戶,較 107 年底增加 9.5 萬戶。

中油公司

- (1) 各營業處視實際狀況設置流動加油站或湖邊加油亭或聽裝加油站,照顧偏遠地區民眾。
- 甲、基隆營業處持續提供平溪、雙溪區等偏遠地區民眾加油服務,每週兩日星期二、三時間為早上 10 點至下午 2 點,流動加油站 95 汽油及柴油月發油量共約 12 公秉。
- 乙、嘉義營業處於阿里山、石卓、大埔等交通不便的偏遠山區設立加油站提供地區民眾加油服務。
- 丙、東區營業處於台東縣延平鄉設置聽裝加油站,供應聽裝汽柴油及潤滑油。

- (2) 台中營業處於南投日月潭設置湖邊加油站方便遊艇業者加油。
- (3) 於各加油站裝設室內空氣品質監測器，以隨時監測各區空氣品質，維護消費者健康。截至 108 年底共 613 站設置。
- (4) 將漁船上的航程紀錄，連結及匯入漁船站之漁管系統計算核配漁船用油量，節省申辦核配用油量案件所須檢附之進出港時間紙本書表。
- (5) 各營業處供油中心已全面實施「IC 提貨卡」取代「紙本提單」，簡化營業櫃檯開單及供油。
- (6) 為便利車隊卡客戶對帳，以 e-mail 提供上月加油明細，並於購油額度餘 30% 時由系統自動發 e-mail 通知客戶。
- (7) 已設置中油公司客戶購貨資訊查詢系統提供線上購油、各類卡片之申請、網路或電話語音預約訂貨或取消等服務，方便客戶使用。

台糖公司

- (1) 108 年度各區處陸續於意見箱貼有網站 QR-Code，顧客意見直接導入網站信箱留言。
- (2) 綜合經營課烤肉原需填表作業，改為採電話預約，即可完成訂位作業。
- (3) 園區提供電話、網站線上申請預約導覽及 5 分車搭乘，並提供快速省時線上電子領標服務：

單位	107 全年度 (件)	108 全年度 (件)
中彰區處	21	24
雲嘉區處	40	19
台南區處	63	116
高雄區處	323	277
屏東區處	17	38
花東區處	23	18
小計	487	492

(107 年度 487 件，108 年度 492 件，增加 1%。)

- (4) 資產部門於網站公告土地標租案，方便民眾查詢：

單位	107 全年度 (件)	108 全年度 (件)
中彰區處	233	270
雲嘉區處	75	117
台南區處	179	223
高雄區處	398	535
屏東區處	29	303
花東區處	79	125
小計	993	1,573

(107 年度 993 件，108 年度 1,573 件，增加 58%。)

108 年台糖公司推廣青農返鄉有機務農政策，各區處釋出農地租案增多。

台水公司

- (1) 為提供離島民眾用水服務，十區處派駐人員於綠島服務當地用戶

用水事宜，蘭嶼則由委外人員辦理抄表、催收、供水及修漏等業務，向外延伸服務櫃台。

- (2) 運用內政部戶政司電子戶籍謄本申辦作業，協助用戶線上申請戶籍謄本辦理軍眷用水優待，節省用戶往返奔波於台水公司及戶政事務所。
- (3) 民眾可運用自然人憑證或工商憑證，經鑑別及確認使用者身分，於網路 e 櫃台線上申辦業務，提升便民服務效率，達到節能減紙目標。108 年民眾使用憑證申辦比例為 19.04%，較 107 年成長 3.21%，其中過戶申請件數大幅增加 1,235 件。

年度	憑證案件			憑證申辦比例
	過戶	繳費證明	裝置證明	
106 年	2,155	148	6	12.36%
107 年	2,969	95	3	15.83%
108 年	4,204	171	7	19.04%

- (4) 台水公司「網路 e 櫃台」提供民眾線上查詢、線上繳費、線上申辦等服務。108 年線上申辦計受理 23,012 件，較 107 年(19,374 件)增加 3,638 件，成長率為 18.78%，顯示民眾 e 化接受度逐年增加中。

年度	106 年	107 年	108 年
受理件數(件)	18,683	19,374	23,012
成長率(%)	-	3.70	18.78

- (5) 配合政府推動為民服務電子化政策，推動水費帳單 e 化服務：
- 甲、提供與實體帳單相同之電子帳單(含銷帳條碼)、轉帳代繳電子繳費憑證、未(催)繳通知、歷史帳單查詢、用水圖表分析及帳單資料匯出、電子發票中獎等功能，方便個人或企業進行帳單管理。
- 乙、為改變民眾使用紙本帳單的習慣，提供申辦誘因，於 111 年 12 月底前電子帳單每期水費優惠 3 元。
- 丙、截至 108 年底，電子帳單申辦數共計 589,486 件，其中不寄送紙本計 503,587 件，較 107 年增加 43,682 件，以每減少 1 件紙本帳單約可減少 6.32 公克的碳排放量，換算可減少 3,183 公斤，亦可節省印製與運送帳單成本。

年度	106 年	107 年	108 年
電子帳單不寄紙本申辦數(件)	439,455	459,905	503,587
成長率(%)	-	4.65	9.50

- (6) 與台電公司、臺北自來水事業處為提升服務品質及落實便民服務，辦理「水電麻吉貼心聯合服務」。108 年水電麻吉業務計服務 29,615 人次，免除民眾多機關奔波縮短洽公時間。
- (7) 加入內政部「戶籍資料異動跨機關通報服務」，民眾至戶政機關辦

		<p>理姓名變更時，可同步透過戶役政資訊系統辦理「更新用水戶名變更(非過戶)」或「通訊地址變更」，並藉由跨機關通報系統轉介至網路 e 櫃台，108 年計受理 438 件。</p> <p>(8) 加入中華郵政通訊地址遷移通報服務，民眾可利用郵局線上系統或至郵局櫃檯申請，公司接獲通知後辦理通訊地址變更。108 年計受理 251 件。</p>																		
<p>(二) 服務 可 近 性</p>	<p>台電公司</p>	<p>(1) 住商型簡易時間電價試算評估系統： 甲、住商型簡易時間電價自 105 年 10 月 1 日開始實施，為提升參與率，於官網建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，分家庭與小商店 2 種用電型態，由用戶依用電習慣，於系統中輸入用電度數、尖離峰用電比例或電器使用情形，可試算不同電價方案之電費，方便用戶評估後選用。 乙、年度績效如下：</p> <table border="1" data-bbox="416 703 1082 826"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>選用戶數</td> <td>39,986</td> <td>51,428</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 組成「節電服務團」及成立北中南「節能診斷中心」： 甲、於 107 年 12 月成立「節電服務團」，遴選電務及業務專員實地訪視高壓用電(契約容量 500~800kW 以上)大戶，藉現場訪視高壓用戶，提供用電分析、了解用戶製程用電情況及提供建議措施，盤點用戶可行節電潛力。 乙、於 108 年 7 月成立北中南「節能診斷中心」，運用專業儀器檢測高壓以上用戶耗能設備用電效率，量身訂做節能改善建議報告。108 年度訪視戶數共計 6,294 戶，預估節電潛力度數總計為 9,776 萬度/年。</p> <p>(3) 專人服務用戶： 甲、為加強顧客導向服務，維持與用戶良好溝通管道，對高壓以上用戶、全國性同業公會及村(里)辦公室等，實施專人服務，主動定期拜訪用戶，提供用電諮詢、瞭解用戶需協助事項等，協調各部門協助解決用戶問題。 乙、年度績效如下：</p> <table border="1" data-bbox="416 1464 1082 1588"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>拜訪次數</td> <td>40,644</td> <td>40,749</td> </tr> </tbody> </table> <p>(4) 節約用電宣導會： 甲、辦理各項節約用電宣導會，透過舉辦社會團體、學校及社區等主動宣導服務，倡導正確節電技巧與使用高效率節能產品，讓節約用電從生活做起，促進社會節約能源風氣。 乙、年度績效如下：</p> <table border="1" data-bbox="416 1800 1082 1924"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>辦理場次</td> <td>1,441</td> <td>1,524</td> </tr> </tbody> </table> <p>(5) 空調節約用電宣導： 甲、針對一般連鎖超商及大型賣場等空調用電大戶，主動提供節約用電宣導及諮詢服務。 乙、年度績效如下：</p>	年度	107 年	108 年	選用戶數	39,986	51,428	年度	107 年	108 年	拜訪次數	40,644	40,749	年度	107 年	108 年	辦理場次	1,441	1,524
年度	107 年	108 年																		
選用戶數	39,986	51,428																		
年度	107 年	108 年																		
拜訪次數	40,644	40,749																		
年度	107 年	108 年																		
辦理場次	1,441	1,524																		

年度	107 年	108 年
訪問商家	2,511	2,532

- (6) 百瓩以上用戶訪問服務：
甲、透過用戶訪問服務，提供照明、空調、電熱及電動機等電器設備諮詢服務及功率因數等節電改善建議，以利用戶節電，降低營業成本。

乙、年度績效如下：

年度	107 年	108 年
訪問戶數	5,290	5,616

中油公司

- (1) 協助加盟站以 MIR 進行油品抽測檢測作業，108 年計 MIR 檢測 20,295 次，並建立 MIR 結果不合格之處理機制確保消費者權益。
- (2) 依客戶用油需求提供相關用油技術、化驗服務，並提供鍋爐燃燒設備空污排放法規等資訊，以輔導客戶符合相關法規及提昇鍋爐、燃燒設備節能效率等服務。108 年客訪案件 3,156 件。依服務類別分價格、服務、油品品質及其他等四類，占比各為 18%、49%、10%及 23%。
- (3) 設有 35 座漁船加油站，皆可將漁船之航程紀錄直接匯入漁管系統，有效簡化申購漁船油流程。
- (4) 中油公司為關懷本土農業及配合政府照顧農民政策，特辦理多次協銷並轉贈公益團體農產品活動，共協銷轉贈芭樂、柚子、紅豆、香蕉等約 96,800 公斤，獲得農民及公益團體的肯定，對社會關懷多盡一份力。

台糖公司

- (1) 製糖工場開工期，規劃團體參觀活動。107 年度：虎尾糖廠共 21 場次 957 人，善化糖廠 19 場次共 690 人。108 年度：虎尾糖廠共 29 場次 1,039 人，善化糖廠 26 場次共 442 人。

- (2) 108 年度製糖工廠開工期申請團體參觀效益分析：

地點	申請場數	每場最高人數	每場最低人數	每場平均人數	總參觀人次
虎尾糖廠	29	170	6	37.7	1039
善化糖廠	26	50	2	17	442

- (3) 參觀廠區專人全程導覽服務

廠區參觀專人全程導覽服務 (人次)		
單位	107 全年度 (人次)	108 全年度 (人次)
中彰區處	2,010	1,136
雲嘉區處	3,439	3,408
台南區處	1,415	1,360
高雄區處	3,233	4,225
屏東區處	908	8,032
花東區處	4,325	4,448
小計	15,330	22,609

107 年度 15,330 人次，108 年度 22,609 人次，增 47%。屏東區處 108 年度提供台糖縣民公園與屏東縣政府合作辦理「台灣設計展」活動，該活動來客數即增約 7 千人次。

- (4) 資產部門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，績效如下：

單位	107 全年度 (件)	108 全年度 (件)
中彰區處	759	796
雲嘉區處	374	266
台南區處	229	321
高雄區處	439	297
屏東區處	354	23
花東區處	287	841
小計	2,442	2,544

每人每件節省 2 小時計算，107 年度節省 4,884 小時，108 年度節省 5,088 小時。成長 8%。

台水公司

- (1) 提供「客語」貼心服務：
- 甲、設置客語服務櫃台：一區處萬金所；二區處楊梅所、中壢所、大溪所；三區處竹苗地區；四區處東勢所、豐原所、霧峰所、大里所、烏日所、大雅所；七區處美濃所、高樹所、旗山所；九區處鳳林所；十區處池上所及十二區處鶯歌所等。
 - 乙、客家語音叫號系統：二區處大溪所。
- (2) 提供「外語服務櫃台」：
- 甲、四區處大里所及埔里所、八區南澳分所提供日語服務櫃台。
 - 乙、四區處東勢所安排原住民母語服務同仁，協助當地民眾各項諮詢服務。
 - 丙、八區處南澳分所提供泰雅族語服務櫃台。
 - 丁、十區處設越南語、印尼語、原住民語等翻譯人員名冊。
 - 戊、新住民較多之十區處提供越南語版本之各項案件應備證件及處理時限表。
 - 己、九區處及十區處之轄管服務所，配合原住民族語言發展法政策，區處及服務所標示牌、服務時間告示牌依各所在地原住民族設置地方通行語標示語言。
- (3) 用水突增通知服務：針對內線漏水、用水突增之情形，以抄表貼單或簡訊主動通知民眾留意及查修內線用水設備。
- (4) 定時定點收件服務：四區處東勢所與苗栗縣卓蘭鎮公所合作，定期於每星期二上午派員至公所受理各項申辦案件、收費及諮詢等服務，並宣導相關便民措施。
- (5) 主動到府收費服務：各區處對於特殊、弱勢族群、身心障礙、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府收費服務或協助辦理各項異動服務。
- (6) 各區處主動參與各縣市政府在地活動，以跨機關合作方式於各地設攤辦理節約用水、電子帳單及行動支付宣導，增進與民眾互動交流機會，並加強民眾節水及愛惜水資源觀念。

年度	106 年	107 年	108 年
場次(場)	590	621	620

(三)
服務
成長
及優
化

台電公司

- (1) 需量競價措施：
 - 甲、藉由用戶自報需量反應方式，賦與用戶更多自主權，激發抑制用電潛能，以改善系統負載型態，進而延緩對新設電源之開發或降低可能面臨之限電風險。
 - 乙、為便利用戶參與台電公司需量競價措施，提供用戶線上報價管道，並公開揭露平均電能邊際價格、備轉容量率等資訊，用戶可隨時掌握資訊並每日報價，強化參與感。
 - 丙、108 年實際申請抑低容量達 245 萬瓩，除較年度目標 205 萬瓩增加 40 萬瓩，亦為歷年最高之申請量。
- (2) 人手孔蓋花紋檢測：
 - 甲、人手孔蓋是行車安全潛在危險因素之一，常見媒體報導孔蓋太滑或與路面高度落差太大造成事故，為此新竹區營業處規劃前瞻服務，主動發掘及改善抗滑係數不足與高低落差過大的孔蓋，為用路人的安全把關。
 - 乙、108 年新竹地區約計 2 萬 8,000 多個孔蓋花紋磨耗程度納入定期檢驗項目，採行簡易量尺快篩，後以抗滑量測儀器複驗，更換抗滑係數不足之孔蓋，提升行車安全 158 處，有效減少用路人潛在危險。
- (3) 特殊裝置提升鼠害防制：
 - 甲、台電公司現有配電線路，常因松鼠沿著支線爬到高壓線路，造成線路故障或設備損壞，致用戶停電，影響台電公司供電穩定性。
 - 乙、為防止松鼠經由支線爬上電桿，在水平支線處裝置 PE 材質圓盤外在支線端，並於支線用成型夾條，將尾端成型夾條，逐股平均分散整直成傘狀。108 年於新竹地區裝設鼠害防制裝置計有 64 處，已獲改善成效。

中油公司

- (1) 導入掃碼支付服務，提供民眾更便利更多元之付款機制：
 - 甲、107 年 6 月正式開放所有自營站使用 NFC 行動支付，基於行動支付的整合性、創新性及實務性，及提供更便利的支付方式、強化 VIP 會員忠誠等，於 108 年 11 月 12 日推出「中油 Pay」，以支援條碼支付為主，並將實體會員卡、捷利卡與信用卡虛擬化，提供顧客更便利的行動支付服務。
 - 乙、為滿足消費者多元之行動支付需求，中油公司已透過公開招標方式辦理第三方支付及電子支付相關業務，並於 108 年 11 月中旬決標，預計於 109 年導入自營站。
- (2) 配合政府綠能政策，建置充換電站，107 年建置 160 站、108 年建置 216 站，合計已建置 376 站。
- (3) 積極推動綠建築加油站，108 年共有 6 座加油站取得認證，其中黃金級 2 站、銅級 1 站、合格級 3 站。109 年預計於加油站改建時一併列入綠建築設計。
- (4) 強化加油站廁所精進改善措施：

- 甲、108 年各縣市政府列管公廁評比，中油公司共 555 座加油站榮獲當地縣市政府或環保單位評鑑為特優或優良等級公廁。
- 乙、截至 108 年底止，共有 595 站完成「無障礙」公廁建置，另賡續加強公廁清潔管理與硬體設施改善。

台糖公司

- (1) 各區處網站分別設置各項業務宣導網頁，如糖業博物館、台糖花卉農園中心、鳳山休閒廣場、有機作物、景觀苗木、學生宿舍、土地農地租（售）等業務資訊線上查閱。
- (2) 各區處致力推動環境教育設施認證優化服務民眾。中彰區處 107 年度 947 人次，108 年度 347 人次，高雄區處 107 年度 767 人次，108 年度 4,345 人次。花東區處導入環境教育策略性規劃評估中。
- (3) 高雄區處導入志工服務。108 年度參與志工增能課程 40 人，可協助環境導覽志工人數 14 人。

台水公司

- (1) 即查即繳服務－行動支付：
 - 甲、107 年 3 月份起，掃描水費帳單 QR Code 即可使用信用卡、台灣 Pay 與七家行動銀行 APP 繳納水費。
 - 乙、108 年 3 月 27 日起新增街口支付。
 - 丙、108 年 4 月 29 日起新增 Pi 拍錢包。
 - 丁、108 年 5 月 30 日起新增 LINE Pay(一卡通)。
 - 戊、108 年 7 月 19 日起新增嗶嗶繳掃描 QR Code。
 - 己、108 年 7 月 30 日起新增 ezPay 簡單付 APP 繳水費服務。
 - 庚、108 年 12 月起 95 處服務(營運)所提供手機行動支付(Google Pay、Samsung Pay、Apple Pay) 繳費服務。
 - 辛、108 年使用行動支付繳費戶數計 235,718 戶(以 108 年 11-12 月實際繳費數計算)。
- (2) 積極提升屏東供水普及率：屏東縣蘊含豐沛地下水源，當地民眾長期使用地下水，接用自來水意願偏低，致供水普及率偏低。為確保民眾用水品質及安全，積極鼓勵民眾申裝自來水。
 - 甲、下鄉辦理說明會：積極與縣市政府、鄉鎮市公所、村里辦公室互動聯繫，108 年於大湖里、內埔鄉、海豐仁義里、鹽埔鄉、里港鄉、九如鄉、滿州鄉等辦理接水說明會，說明相關申辦措施，並即時回應民眾疑慮及用水問題。
 - 乙、爭取內線申裝優惠：主動拜訪台灣區水管工程工業同業公會，提供合格水管承裝商名冊，並協助屏東地區民眾申請自來水以優惠價格辦理，減輕申辦負擔。
 - 丙、簡化用戶外線補助申辦流程：爭取全屏東縣皆可採「接水前補助」，降低民眾須先繳交工程費用之負擔，並代為跑件向縣府申請補助，減少民眾舟車勞頓之不便。
 - 丁、除潮州、萬丹等多鄉鎮已不收路修費外，屏東縣政府亦配合免收縣轄道路路修費，擴大優惠服務範圍。
 - 戊、考量潮州鎮距離東港鎮約 15 公里，為避免用戶往返奔波，於潮州鎮公所成立自來水服務處，並於 109 年 1 月於潮州體育館成立「潮州營運所籌備處」，提供接水證件審核、各項異動及水費收費(不含工程款繳交)服務。
 - 己、屏東縣供水普及率推動成果：

			年度	106 年	107 年	108 年		
			行政區域人口數 (人)	829,939	825,406	819,184		
			供水人口數 (人)	421,818	434,971	450,862		
			供水普及率 (%)	50.83	52.70	55.04		
		(3)	為關懷偏鄉用水品質，於 106-108 年間提供 20 戶以上無檢驗之簡易自來水場每年 1 次免費檢驗服務，檢驗項目包含氣溫、水溫、pH 值、濁度、總硬度、總溶解固體量(TDS)、氯鹽、氨氮、亞硝酸鹽氮、硝酸鹽氮、大腸桿菌群等 11 項數據。					
			年度	106 年	107 年	108 年		
			檢驗數量(處)	115	117	119		
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	台電公司						
		簡化再生能源併網作業及協商流程： 新竹區營業處因應員工退休潮，業務量增加，同時滿足用戶需求，採行簡化縮短審查意見書核定及協商流程、免待同意備案函即可協商售電契約與外線設計、簡化購售電契約簽約作業，並與能源局資料介接，用戶與公司雙方可免核對函文，另簡化資料取得流程，用戶可隨時查詢可併網容量。						
		中油公司						
		(1) 推展知識管理 (KM)： 甲、運用知識管理 (KM)，分享各營業處有價值的創意服務，透過傳承與交流、心得分享，激盪出創新思維與作法，以利經驗傳承。 乙、108 年共推動 34 項主題。 (2) 其他內部作業簡化措施： 甲、108 年度知識管理推動計畫以整理並濃縮歷年累積知識物件為主，並依據使用經驗調整 KM 系統使用架構，提升原有知識物件附加價值。 乙、知識庫內已建立各單位核心技術項目及相對應個人基本資料。同仁已可藉由本功能搜尋相同業務領域專家，彼此相互切磋。 丙、中油公司舉辦 K movie 活動，計有 65 件影片參加透過活動同仁將寶貴經驗或 SOP 拍成影片，公司所有同仁可利用知識庫查閱相關影片，增長技能及簡化工作。						
		台糖公司						
		(1) 透過定期召開「勞資會議」、「員工申訴」、「性騷擾申訴」、「員工心理諮商」、「提案制度」、「勞動權益宣導會議」等管道，蒐集員工意見，即時有效解決。 (2) 會議室申請原以紙本提出申請，改為網路申請，可減少申請案件核章數目及時間。						
		台水公司						
		(1) 成立大數據分析小組，開發「智慧水網大數據分析系統(WADA)」，						

- 作為漏水偵測、預警管理之參考。
- 甲、基本架構包含「數據整合及分析(用戶創新服務、決策支援)」、「數據管理及顯示」、「數據蒐集及傳輸(小區管網水量、水壓)」、「感測及控制(供水監控)」及「基礎建設(管線設備及圖資)」。
- 乙、全部區處均有部分小區納入 WADA 系統分析，截至 108 年底止，共計 284 個封閉計量小區。
- 丙、WADA 系統於 108 年計發出 798 件事件，流量異常 88 件、夜間流量異常 337 件、壓力異常 183 件、設備異常 190 件，其中完成修漏之有效事件計 114 件。
- 丁、將持續精進 WADA 系統，並逐步將各區處封閉計量小區納入系統分析。
- (2) 完成建置監控雲端運用系統，在總處及區處可透過平板電腦或手機連線至監控系統或管網系統，隨時觀察水質、水壓及水量變化，不侷限場站 SCADA 監測，大幅提升供水穩定性。新建及既有自來水設備均納入監控系統，以遠端操控取代人力，因應突發事件如抽水機故障，可立即遠端操控緊急啟動備援抽水機。
- (3) 為有效傳承核心專業知識及技術，並推動跨區處交流，於 108 年辦理「知識管理系統建置暨推廣委外服務案」，除透過專業顧問協助各單位系統化盤點及規劃知識地圖，亦建置智能化知識管理系統，應用即時通訊技術，協助提升同仁行政效率。

(二)
服務
機制
精進

台電公司

- (1) 「鬥陣節電團」活動甄選：
為鼓勵同仁激盪節約用電推廣新思維，並結合區處地方優勢，在地深耕節電，形塑全民節電意識。108 年辦理「鬥陣節電團」活動，計 74 件參賽隊伍報名參加，擇優錄取 15 隊優秀作品進行創意發表，由評審團評選出最佳鬥陣獎 6 隊，好點子獎 9 隊，現場並加碼頒發最高人氣獎 1 隊及最佳掌聲獎 1 隊。
- (2) 員工提案制度：
甲、為促進全體員工集思廣益，激發創意及改善構想，研提對公司有具體貢獻之提案，謀求管理與作業之改進及創新。
乙、員工提案制度之運作情形，係每年度分為 3 期提報員工提案，各期截止收件日期分別為 2 月、6 月及 10 月底，經完成各期評審作業程序，於 4 月、8 月、12 月公布各期員工提案件數，另於年底公布全年度員工提案件數。
丙、為提升員工學習與成長績效，將員工提案件數及提案執行率列為責任中心總目標之執行項目。每年均辦理「員工提案優良實施案例」遴選，針對提案中對營運有顯著貢獻之優良案例，篩選出前 3 名予以敘獎，並進行公開表揚。
丁、年度績效如下：

年度	107 年	108 年
項目		
員工 提案件數	1,386	1,398

6 級以上 獲獎件數	680	696
6 級以上 獲獎執行率	92%	99%
有形效益	36.9 億餘元	62.9 億餘元

中油公司

- (1) 108 年服務競賽：
108 年持續推動加油站精緻服務，辦理「加油站服務品質展現激勵活動」，針對工作人員服務及站容美化與營運設備等軟、硬體構面進行考評活動，除增進各處觀摩與學習機會，並激發工作人員展現服務精神及榮譽心。40 座獲為特優站、10 座獲為卓越站。
- (2) 108 年共 125 座加油站導入 CEM 顧客經驗管理計畫：
甲、透過客服中心電話外撥方式，針對 24 小時內至導入站加油消費的 VIP 會員辦理電話問卷調查。
乙、主要針對加油站之「整體服務滿意度」、「服務態度」、「加油動作」及「加油環境」等四大構面，進行連續二回合之顧客意見調查及改善作為，每一回合皆含問卷收集、滿意度分析及改善工作。
丙、藉由顧客回饋相關建議事項，分析加油站營業環境，以發掘顧客需求，並瞭解顧客對服務品質之滿意度，逐步進行重點式檢討改善。
丁、108 年度平均成績為 4.67 分（滿分為 5 分）。
- (3) 舉辦「加油服務 SOP 激勵營」活動，由各營業處新進正工組成 16 個代表隊及資深站長擔任領隊，於 108 年 7 月 23 日進行加油站實地競賽，透過年輕同仁的創意及特有的禮貌招呼，為公司注入新活力；並培養各處代表隊員為種子講師，將精緻服務推廣至各加油站。

台糖公司

- (1) 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：

依提案獎勵作業要點，提出提案情形及採行率 (提案、保留、採行之件數)		
單位	107 全年度 (件)	108 全年度 (件)
中彰區處	提 7/保 6/採 1	提 27/保 15/採 12
雲嘉區處	提 6/保 4/採 2	提 10/保 7/採 3
台南區處	提 10/保 4/採 6	提 15/保 13/採 2
高雄區處	提 20/保 15/採 5	提 34/保 21/採 13
屏東區處	提 15/保 13/採 2	提 23/保 18/採 5
花東區處	提 6/保 6/採 0	提 25/保 23/採 2
小計	提 64/保 48/採 16	提 134/保 97/採 37

(107 年度提案數 64 件，108 年度提案數 134 件，增 109%。)

		<p>(2) 土地出租可針對民眾臨時各項需求調整辦理出租方式，由公開招標改採協議方式辦理，期程從 25 日縮短為 4 日。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 持續推動研究發展業務： 甲、每年皆編列經費辦理專業委託或自行研究計畫，108 年計辦理 15 項研究案(委託研究 7 項、自行研究 8 項)。 乙、另鼓勵同仁利用公餘時間從事研究發展與創新工作，研提業務或制度改善等研究報告，108 年度申請評獎之員工自行研究報告計 33 篇(工程類 20 篇、業務類 13 篇)。</p> <p>(2) 為學習創新服務策略及資通訊應用科技，除進行跨區處、跨所業務交流外，各區處亦主動至不同業務領域之標竿機關觀摩學習，108 年參訪台電公司、國稅局、交通部中央氣象局、臺北自來水事業處、衛生所、花蓮國軍總醫院等。</p> <p>(3) 為鼓勵同仁主動學習，並倡導閱讀風氣，推動專書閱讀心得寫作競賽及閱讀推廣活動，108 年公務人員專書閱讀心得寫作競賽活動參選作品計 4 篇。</p>						
<p>四、服務評價</p>	<p>(一) 提高服務滿意度</p>	<p>台電公司</p> <p>(1) 委託專業民意調查機構： 甲、配合本會每年委託專業民意調查機構辦理顧客滿意度調查，針對一般用戶及 100 瓦以上之中大型用戶進行量化調查。調查結論與建議皆深入檢討分析。 乙、年度績效如下：</p> <table border="1" data-bbox="422 1064 1066 1187"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>107 年</th> <th>108 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>滿意度成績</td> <td>95.5 分</td> <td>96.0 分</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 辦理大用戶及電器承裝業座談會等溝通宣導活動，透過雙向溝通機會建立共識，協助工商企業解決用電申請疑難。</p> <p>(3) 於官網設置「意見信箱」，針對用戶電子郵件之各項來函，如宣導、經營資料之索取、陳情函、各式案件處理及其他個人理念陳訴、個人情緒批評與建議，均透過該信箱回復，並發送滿意度調查郵件，以加強用戶意見之回饋檢討。</p> <p>(4) 善用電力粉絲團專頁及台電影音網等電子參與管道，透過即時互動機制，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) 108 年各營業處櫃台辦理「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。108 年回收 433 件滿意度調查表，合計得分 95.8 分；經檢討分析，客戶無相關問題反應或建議。</p> <p>(2) 125 座加油站導入 CEM 顧客經驗管理計畫，透過中油公司客服中心電話外撥方式，完成連續二回合之顧客意見調查及改善行動，以提供顧客滿意服務。</p> <p>(3) 外部獲獎： 甲、中油加油站連續 15 年榮獲管理雜誌「消費者心目中理想品牌」加油站類第一名，不分性別、年齡、收入，成績皆優於同業對手，心占率達 80% (心占率：透過調查瞭解消費者心目中理想品牌佔有之比例，為檢測消費者購買行為之指標)。</p>	年度	107 年	108 年	滿意度成績	95.5 分	96.0 分
年度	107 年	108 年						
滿意度成績	95.5 分	96.0 分						

乙、中油加油站連續 19 年榮獲讀者文摘「信譽品牌」白金獎，含「信賴程度與可信度」、「品質」、「價值」、「了解消費者需求」、「創新」及「社會責任」等 6 構面評分，獲得最高評分且總分大幅領先同業對手。

丙、台灣中油加油站代表中油公司參加第 16 屆國家品牌玉山獎甄選活動，榮獲「最佳人氣品牌獎」暨「全國首獎」最高榮譽。

- (4) 定期主動外撥瞭解民眾對服務之評價，針對顧客建議、批評及申訴等客訴類型進行分析檢討，並以後送單系統追蹤業務相關單位改善情形。108 年顧客批評占 4.10%、顧客申訴占 0.65%，與 107 年之 4.10% 及 0.70% 相當。

台糖公司

- (1) 為強化服務人員業務專業度與熟悉度，辦理教育訓練，針對客服人員於 108 年度辦理「優質服務禮儀訓練班」，講授有關「服務禮儀專業應對與顧客滿意經營」及「客訴抱怨處理專業應對與溝通技巧」等客服相關課程訓練。
- (2) 建置 facebook 粉絲團（目前有 20 個台糖各類粉絲團），分享心得與照片，由 facebook 粉絲團留言及按讚，即可了解民眾對服務之評價。108 年初粉絲數 11,567 人，108 年 12 月底 14,440 人，年增 2,873 人（+20%）；按讚數年增 2,904 次（+20%）。
- (3) 運用 Web2.0 網路社群與民眾互動及回應，提高參與度。

台水公司

- (1) 本會顧客滿意度調查：
依 107 年度顧客滿意度調查結果「用戶不滿意原因」及「建議事項」改善措施，已於 108 年 2 月 22 日以台水營字第 1080005015 號函報本會在案，經同仁戮力辦理之下，108 年度顧客滿意度調查結果為 97 分，較 107 年增加 1.06 分。

年度	106 年	107 年	108 年
調查分數(分)	96.80	95.94	97.00
調查方式	李克特四點量表		

- (2) 內部員工滿意度調查 108 年除三區處及五區處未辦理滿意度調查外，其餘皆已調查完成，未辦理調查之區處透過其他內部服務機制，如勞資會議、新進人員座談會、新進同仁訪視、個別服務項目的滿意度調查及特殊服務個案問題解決等方式，蒐集同仁不同意見或遭遇之問題，並進行討論與交流。
- (3) 中大型用戶訪查：針對水量計口徑 50mm 以上中大型用戶辦理電訪或現場訪查，每年至少訪查 1 次。108 年訪視計 9,029 戶，訪視中用戶所提問題或意見，各區處即時協助改善。

年度	106 年	107 年	108 年
訪視戶數(戶)	10,047	9,556	9,029

(二)
積極
回應

台電公司

- (1) 增加公司正面形象之服務作為：
甲、召開內外溝通平台會議，導入「政策行銷」思維，並預先盤點當年度公司重要議題及事件，以適時對外拋出，透過新聞

民眾
意見

事件傳達議題政策目的，加強展現公司近年國內電力供應問題之具體作為。

乙、針對公司重要政策及活動，預先設定新聞框架，主動發布公司新聞稿，以使媒體廣為宣傳報導。108 年度共發布 79 則新聞稿、61 則即時說明。

丙、因應外界關注議題及媒體採訪需求，聯繫安排公司受訪單位及主管，並伺機提供新聞資料，以促成媒體正面訊息報導。

(2) 除採取主動創造正面訊息報導外，對於負面媒體報導立即提供媒體澄清說明或發布新聞稿，傳遞正確資訊與營造公司為民服務專業親切之良好形象，相關推動作法如下：

甲、切實執行新聞輿情監測與通報：每日電子報及電視監測。

乙、召開每日輿情會議討論輿情處理，切實執行「輿情通報標準作業程序 (SOP)」與台電公司「經濟部輿情即時通報作業指引」。

丙、視情況提供媒體澄清新聞資料或發布新聞稿，並採議題管理，預先準備記者可能關切事項的備用新聞資料供發言人答復使用。

(3) 訂有用戶陳情處理機制及標準作業程序維護用戶合法權益，讓用戶之建議或訴求適時獲得公平合理之解決與救濟，提升服務品質。

中油公司

(1) 已訂有客訴處理機制及標準作業程序。

(2) 確實管登、建檔及以後送單系統設定顧客申訴案件處理期限，並追蹤期限內是否處理完成。

(3) 逾期未處理案件除由專人稽催辦理外，並要求主辦單位提出原因說明並改善之。

(4) 由客服中心負責設定及辦理稽催。

台糖公司

(1) 設置意見箱及調查表，每日查看即時回覆民眾意見 (QR-Code 顧客意見直接導入網站信箱留言)。

(2) 服務中心設有人員輪值接聽，不僅快速提供諮詢、交通資訊、旅遊資訊等服務，也可處理園區遊客現場問題，立即回覆與解決，提高遊客整體滿意度。

(3) 客訴案件由總務課專人登錄列管，於接獲民眾各式管道之客訴案件，由專責人員登錄後即通知相關部門儘速處理，隨時掌控處理進度，並在 72 小時內將處理結果回復當事人。

單位	107 全年度 (件)	108 全年度 (件)
中彰區處	8	12
雲嘉區處	7	8
台南區處	12	23
高雄區處	25	11
屏東區處	5	0
花東區處	0	1
小計	57	55

(客訴案件 107 年度 57 件，108 年度 55 件，減 3%。)

台水公司

(1) 每月彙整陳情案件統計報表、每半年製成檢討分析報告簽陳機關首長核閱，並公布於電子佈告欄提供各單位改善參考。

(2) 近3年陳情案件及滿意度調查統計結果如下表：

年度	106年	107年	108年
陳情案件數	3,532	3,605	4,174
調查回收件數	943	963	1,087
調查回收率	26.70%	26.71%	26.04%
滿意	80.17%	70.61%	82.70%
尚可	17.39%	22.85%	12.79%
不滿意	0.32%	1.25%	1.20%
無明確反應	2.12%	5.29%	3.31%

甲、108年受理民眾陳情案件計4,174件，較107年(3,605件)增加569件，調查回收率降0.67%，其中滿意者82.70%，較107年成長12.09%；不滿意者1.20%，較107年降低0.05%。

乙、108年對處理情形表示不滿意者1.20%(計13件)，較107年1.25%略減。

i. 以類別區分：水源水質2件、停缺水4件、報修漏水2件、申裝類2件、網路問題3件。此類案件均由研考單位列管，並請權責單位提出具體改善方式，直至問題解決。

ii. 不滿意原因：包含內線設備漏水(用戶自行維護)、未收到停水通知、水質有泥沙、工程施工、地下管線遷移及會員註冊問題(用戶憑證逾期)等，多為陳情人認為問題完全沒有解決、答覆內容欠缺誠意與實際情形不符。

iii. 針對反映未收到停水通知者，加強依「停復水作業要點」辦理停水宣導，並確實抽查宣傳車及通知單發送廠商；反映水質有泥沙或工程施工問題者，除加強管線排水，並持續辦理管線汰換工程，改善修漏時效及供水設備。

iv. 爾後當先以電話與陳情人瞭解其需求，針對陳情問題先予以溝通說明，避免民眾誤解，亦在合法、合理、迅速之原則下，以誠懇的態度審慎處理。

五、開放創新

(一) 開放參與

台電公司

(1) 提供用戶意見電子信箱、電力粉絲團專頁、台電影音網等電子參與方式，透過即時互動機制，以掌握及回應民眾需求。

甲、用戶意見電子信箱：提供用戶透過網站表達意見、雙向交流之重要溝通管道，由專人負責即時回應用戶反映事項。另為加強用戶意見處理之回饋檢討機制，設置主動發送滿意度調查通知郵件功能，落實用戶意見之處理。

年度	107年	108年
受理件數	5,236件	4,748件
平均處理日數	2.90天	2.94天

	<p>乙、電力粉絲團專頁：以更加快速、直接讓所有粉絲們得知關於台電相關訊息，也讓使用者藉由粉絲專頁進行交流。</p> <p>丙、台電影音網：提供民眾瀏覽台電公司相關訊息及宣導影片平臺，作為台電公司另一多元化宣傳管道。</p> <p>(2) 自 102 年起已連續 7 年辦理各項節電活動，108 年活動設計以「節電生活美學」為主軸，舉辦「光與綠音樂會」、「相揪來看節電掌中戲」、「節能智慧屋」，及「超級節能改造王」等 4 項活動，另搭配互動式推廣活動，讓民眾瞭解節約用電之意義，共同關切節能議題。</p>
	<p>中油公司</p> <p>(1) 108 年中油公司客服中心電話外撥方式，完成連續二回合之顧客意見調查及改善行動。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) 結合中油公司煉研所專家博士群專業知能，提供客戶用油諮商服務及技術支援，協助客戶解決用油問題及節約能源服務，協助客戶提昇用油效能。</p> <p>(3) 直銷中心專人親至現場訪視或電話訪談方式協助客戶處理問題，並建檔整理成資料。</p>
	<p>台糖公司</p> <p>(1) 中彰區處</p> <p>甲、續辦「溪湖糖廠糖業文化推廣」活動，民眾直接體驗廠區設施，或與服務員互動，並回饋意見，以利改善環境。如場域南區草園活動空間、北區五分車活動空間設備、鐵道資源材料再生利用，以廢棄火車輪、鐵道物品及車廂改善為遊客休憩座椅設備，以洋灰軌枕鋪設為步道之使用。</p> <p>乙、舉辦「廢棄物活化再利用論壇」，邀請國內知名環保企業和明紡織、春池玻璃及興采實業分享如何將魚鱗、玻璃、咖啡渣等生活廢棄物轉換為高值材料之實踐經驗，開創產業新契機。</p> <p>丙、台糖公司長期實踐廢棄物資源活化及加值利用，從製糖副產品蔗渣、糖蜜做為飼料及肥料，到豬副產品內臟、豬血提煉為保健及保養品等，不僅能增加營收，更具有提高資源利用率及降低環境汙染等正面效益。</p> <p>丁、另提供糖鐵 11 號倉庫作為藝術創作及展示空間，以回收水塔、水桶、水盆、風扇等回收廢棄物為創作媒材，並開辦展覽與社區工作坊，帶領民眾感受資源回收創作之美。</p> <p>(2) 雲嘉區處</p> <p>甲、舉辦 108 年虎尾製糖期糖業文化節「臺英鐵道文化交流暨嘉年華會」：</p> <p>i. 眾所矚目的英國道格(Dougal)蒸汽火車頭與台糖機車頭一起鳴笛亮相，並見證公司與英國威爾普蘭菲爾鐵道公司的姊妹鐵道締結儀式，未來雙方將強化交流鐵路文化的保存經驗，共同維護及傳承鐵路文化遺產。</p> <p>ii. 虎尾糖廠留下兩座紅磚酒精槽，並於民國 105 年被指定為縣定古蹟。本次首度帶領民眾深入探索紅磚酒精槽，回顧糖業文化歷史。</p> <p>iii. 「虎尾製糖慶典」，活動提供有文物館、製糖工場、酒精</p>

槽的糖業文化導覽，藝文蔗香音樂會及蔗香市集，提供民眾深度體驗糖業文化及製糖歷史。

乙、計畫將虎尾糖廠開發為「雲林的駁二」：

- i. 虎尾糖廠定位為「虎尾糖業文化體驗園區」，近期更與成功開發高雄駁二特區等多個縣市文化藝術園區的 IN89 映集團簽署 MOU 合作備忘錄，計畫將 4 棟停用超過 30 年的木構舊倉庫開發為「雲林的駁二」。
- ii. 台糖公司對推廣糖業文化資產不餘遺力，希冀透過與在地文化及新商業模式之結合，增進民眾對糖業歷史及文化發展軌跡的瞭解，達到活絡糖廠，同時發展觀光與經濟。

(3) 台南區處

甲、智慧循環住宅座落臺南綠能科學城：

- i. 「沙崙智慧綠能循環住宅園區」新建工程於 108 年 4 月 9 日舉辦動土典禮，將「循環經濟」的理念導入建材銀行、模組化及能資源等循環概念，結合綠色、低碳節能，建構資源永續宜居的住宅。
- ii. 採取「以租代售」，以使用權取代所有權的服務型商業模式等創新設計概念，並配合行政院推動沙崙綠能科學城政策，以創新思維及友善環境的開發態度，規劃可供 351 戶安居住宅的優質園區。

乙、舉辦「善糖公益路跑」：

- i. 邀請極地探險家林義傑偕同 35 位「慢飛天使」們，率領 3000 名跑友從善化糖廠出發，飽覽糖廠煙囪、木造宿舍及百年樟樹群等糖業文化地景。
- ii. 台糖公司亦將 3000 名跑友的善心匯聚成 15 萬元等值台糖物資，捐贈給美善社會福利基金會，協助公益團體照顧慢飛天使。
- iii. 路跑活動現場精心安排糖鐵拓印、蔗紙製作、圓盤機壓印、糖的小旅行及手做棉花糖等活動攤位，增進民眾對糖業文化的認識，並近距離觀看全臺保留最完整的活版鉛字文物。

(4) 高雄區處

甲、引進 NGO 聚落：導入「社團法人屏東米倉藝術家社區協會」進駐，規劃以閒置單身宿舍空間基地，整合地方產業、文化景觀、人文故事與藝術生活等。

乙、建置循環經濟展示教育館：展示台糖公司推動轉型策略工作，結合高雄環保局展示高科大農業循環資源開發之文創商品及藝術工作者以回收資源創作藝品等。

丙、與高雄捷運局結盟發行高雄糖廠輕旅行套票，方便遊客享受全臺便利鐵路運輸系統，並將五分車售票延伸至高雄捷運各站。輕旅行套票冰品兌換、漆彈場、賽車場、糖、咖啡、橋頭肉包等廠商合作、提供民眾多元選擇。

(5) 屏東區處

甲、屏東區處提供土地，與屏東縣政府及民間單位合作開發廠區。屏東縣政府規劃「殺蛇溪—生活心樂章計畫」，以殺蛇溪為主軸，同時整合縣府各局處工程，搭配舊城區公共設施整建

		<p>及更新，整體改造周邊環境及活化土地。</p> <p>乙、屏東縣政府攜手台糖公司，推動台糖棕地再生，以綠美化維護代管方式取得近二十公頃土地逐步活化土地共創機關與民眾合作契機，進行分期分區開發，藉由產官學合作帶動屏東縣地方整體發展。</p> <p>丙、屏東區處提供台糖縣民公園與屏東縣政府合作舉辦「台灣設計展」，透過民眾影響力之展覽，提升區處空間附加價值，以展覽與設計師、民眾和地方溝通，運用創新賦予「台糖紙漿廠倉庫」古蹟之生命。</p> <p>(6) 花東區處</p> <p>甲、辦理「花東地區循環經濟發展論壇」，邀集產、官、學、研等專家學者及民眾透過交流討論凝聚共識，積極規劃循環經濟相關建設，創造就業機會及提升地方產業實力。</p> <p>乙、辦理「花蓮觀光糖廠日式房舍修復及活化發想論壇」，藉由聘請日本及國內相關領域之專家及業者，進行修護及活化討論，以期日式房舍之修復及活化利用更臻完善。</p> <p>丙、辦理花糖「DRAWDOWN」抗暖化教育營，邀請花蓮地區偏鄉學生至園區體驗綠建築文化資產旅館、無痕食，享用在地有機食物，減輕碳排放，並手作DIY小農Pizza，推廣環保生活，師生共136人參與。</p> <p>台水公司</p> <p>(1) 「深溝水源生態園區」、「湖山自來水環境教育園區」及「澄清湖高質水環境教育園區」皆有辦理環境教育活動，透過實地導覽、遊戲學習及生態體驗等方式，讓民眾瞭解自來水處理流程，宣導護水節能知識，提升民眾對水資源的重視。108年共辦理環境解說及水資源教育課程486場次，參加人數計18,844人。</p> <p>(2) 七區處與六龜高中合作開設機電專班，傳授機電相關知識，每週辦理基礎課程3小時(共5週)，並舉辦參訪見習活動，協助培育機電專業人員，合計總時數為22小時。</p>
<p>(二) 創新 服務</p>		<p>台電公司</p> <p>(1) 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，提升洽辦業務之便利性。</p> <p>(2) 建置電子發票查詢、歸戶等相關功能：</p> <p>甲、因應自105年開立電子發票，對外網頁提供各項功能及發票相關說明，包含自然人或營業人電子發票資訊、載具號碼歸戶、電子發票懶人包、問與答，並隨時更新宣傳資料，供民眾快速瞭解新政策實施。</p> <p>乙、為加強服務用戶，以存款帳戶扣繳電費者，4,000元以下小額中獎獎金採自動匯入原扣繳帳戶，且繳費證明有列示領獎收據欄位者，可逕向代發獎金單位領獎，大幅簡化用戶兌領獎手續。</p> <p>丙、配合107年7月份起開辦「行動支付繳電費服務」，非代繳用戶可於行動支付APP設定使用共通性載具，於繳費後直接進行載具歸戶，讓用戶可免於每期手動歸戶。</p>

中油公司

- (1) 配合工業局補助預算調整建置充換電站，108 年完成 216 站。109 年預計完成 216 站。
- (2) 中油公司持續因應產業趨勢及市場環境，研究發展新興支付工具與便利服務，如 105 年 1 月導入電子票證服務、106 年 1 月開放電子票證載具功能、107 年 6 月開放 NFC 行動支付服務、107 年 9 月導入信用卡載具功能、108 年 11 月推出自有支付 APP「中油 Pay」等，提供顧客更多元的支付方式及服務。
- (3) 108 年加油站公廁清理業已依 107 年 2 月 13 日加油站廁所清掃作業程序手冊及 107 年 3 月 6 日公廁清潔教學影片辦理。108 年完成公廁整修共 362 站。
- (4) 108 年於 14 座加油站屋頂建置太陽能光電板，提供自用用電，藉以節能減碳。

台糖公司

- (1) 中彰區處：
 - 甲、與日商三井正式簽約，攜手打造 LaLaport 中部旗艦：
 - i. 原臺中糖廠位於經濟活動式微的東區，區段徵收後，台糖重新規劃整體開發計畫，並舉辦多次招商說明會，引進優良外國廠商投資，期許透過商業活動，再次帶動東區發展。
 - ii. 台灣三井在中部的第二案投資前進臺中大車站門戶，由新成立的「三中東區啦啦寶都股份有限公司」負責本開發案之開發營運，將建設以「sunny spot (陽光聚集)」設計理念規劃親子同樂的複合型購物商場 LaLaport。
 - iii. 效益：引入國際品牌，規劃開發時尚購物、休閒娛樂、主題餐廳及美食街等帶動商機。可望創造 2500 人的就業機會。促進地方繁榮，帶動地方經濟發展。
- (2) 雲嘉區處：
 - 甲、與虎尾科技大學簽訂「雲林馬光有機栽培園區產學合作備忘錄」：
 - i. 為促進糧食安全生產、有機永續經營及招募青農返鄉務農，台糖公司與虎尾科大合作推動「雲林馬光有機栽培園區」，以達成國家級有機農業生產專區，結合農畜循環經濟、綠能光電發展及農業科技引入的目標，規劃引領台灣邁向糧食自給自足。
 - ii. 提供雲嘉區處馬光農場土地 197.14 公頃，建構成立馬光有機栽培園區，第一期工程面積 39.57 公頃已於 108 年 4 月完工，第二期工程面積 157.57 公頃預定於 109 年 12 月底完工，以達到活化土地資產之效益。
 - iii. 配合政府推動 5+2 新農業政策，兼顧有意願返鄉務農之青年農民有農地可耕作。
- (3) 台南區處：
 - 甲、原六分寮原料區辦公室已整修出租給廳舍餐廳經營，老舊的建築經設計師巧手雕琢出許多與糖業相關的歷史人物圖像，並設計糖怪吉祥物，成為富有糖廠文化氣息與趣味的特色餐廳，帶動參觀人潮超過 1,800 人。

乙、為全力支持青農返鄉發展新農業，於臺南官田有機園區與行政院農業委員會簽署合作備忘錄，提供面積共 94.1 公頃的農地及 16 棟溫室，預計將與 45 位青農合作，由青農進駐生產有機農產品，台糖公司協助將農作物供應給學校午餐食材等通路，攜手穩定產銷，開創綠色新農業。

丙、另提供土地與青農合作，協助青農返鄉耕作，生產有機蔬果，並成立青農社團網路平台，提供農夫市集所需場所，建立行銷通路，發展農業觀光並強化在地農業發展。

(4) 高雄區處：

甲、辦理「108 年台糖廉政文物展」開放民眾參觀，以廉政文物結合百年橋頭糖廠古蹟建築空間，運用策展型態宣傳政府廉能施政理念，帶動社會廉潔風氣。

乙、效益：

i. 以回顧歷史場景、老照片、文物的方式，讓參觀民眾瞭解台灣廉政發展歷史及台糖廉政文物的演進。

ii. 展場內也舉辦廉政小學堂活動，讓學童潛移默化地接受廉潔教育，養成正確價值觀，年底人數超過 18,000 人，帶動廠區參觀人潮。

(5) 屏東區處：

甲、配合政府推行青農返鄉務農政策及推廣有機耕作，以公開評選方式，招募青農進駐「彭厝農場 54 區」從事青創耕作，以原標租的底價為租金價格，減輕青農負擔，並鼓勵農友加入「台糖青農聯盟臉書社團」，共同分享工作紀錄及其成果，申請案共計 18 件。

乙、效益：促進農業觀光並強化在地農業發展，並協助推展友善綠色農業，致力發展循環經濟。

(6) 花東區處：

甲、108 年 4 月 19 日提供花蓮高商學生至區處參觀，由區處同仁組成教師團，協助帶領師生 85 人認識糖廠與台糖企業文化，並獲學員回饋建設性意見如規劃展演空間，促進文化藝文發展，熱絡廠區創造回流遊客數。

乙、日式宿舍取得環保旅店（旅館）認證，並提供多元訂房服務，如 Agoda、17 life 團構網、Booking、樂活網等訂房通路。

台水公司

(1) 開辦行動櫃台，減少民眾舟車勞頓：

甲、一區處文山所轄區因地處偏遠，設有內線漏水或無水到府服務，深入鄰里協助當地民眾申辦相關用水業務。

乙、二區處於八德區公所設台水服務站；七區處於潮州鎮公所設自來水申辦服務處；十區處於蘭嶼鄉公所設有行動服務台。

丙、四區處大甲所與外埔衛生所、大安農田水利會、大甲地政事務所合作代收件服務。108 年受理件數計 51 件。

丁、五區處改善傳統行動辦公室無法同步受理民眾案件之缺點，導入資通訊技術 MDVPN 連結公司企業網路，設置「智慧行動辦公室」，可即時收費及受理各項異動業務，提供偏遠地區交通不便民眾及年長者就近辦理。截至 108 年 12 月止計辦理 21 場次。

	<p>(2) 因應國際化趨勢，推動建立多元語言服務機制，提升服務人員外語能力：</p> <ul style="list-style-type: none">甲、於企業內部網「數位學習/台水英文學習園地」專區，提供每週一句、用戶常見問答集、英文新聞稿寫作範例、服務人員實用英語彙編等資料供同仁自主學習。乙、台水公司所屬 95 個服務據點第一線櫃檯雙語服務已建置完成(100%)，如有外國人需英語服務，由具語文專長同仁進行服務。丙、依所轄地區特性及實際業務需要，於客家地區設置客語服務櫃台，於外籍配偶較多的台東地區設置越南語版本之申辦案件說明，提供親和便民之服務。丁、現場服務人員如遇有語言不通民眾(如越南語、印尼語或原住民語)，可透過語言能力溝通服務名冊或相關政府機關協助對談，例如三區處、五區處、八區處與移民署合作，由專人協助電話翻譯服務。
--	---