

優質服務標竿學習營

台灣中油公司油品行銷事業部台中營業處

發表人：楊政君 處長



簡 報 網 要



在地服務特色介紹



關鍵服務策略



主要創新服務



參獎經驗分享

在地服務特色

轄區交通綿密

全國唯一提供陸海空
三棲及湖泊加油服務

路上交通

台中港海上交通

日月潭水上交通

台中航空空中交通

陸上加油

湖泊加油

航空加油



服務關鍵策略 主要創新服務

服務關鍵策略

機關
簡介

優質
便民

資訊
網路

創新
加值

未來
努力

服務流程
簡化透明

提升資訊
服務

顧客關係
管理

機關形象
提升

創新加值
服務

品質第一

服務至上

貢獻最大

主要創新服務

機關
簡介

創新
加值

資訊
網路

優質
便民

未來
努力

在地特色服務



日月潭遊艇加油服務

國際船舶加油服務

航空加油服務

全年無休執行



悠遊卡加油服務

加油機油品語音提醒

油純量足守護



油罐車重量感應區設置

移動化驗室



- ⌚ 未設遊艇專用加油亭前，遊艇加油用人工徒手搬油既不便又危險（油料溢出可能造成湖面汙染）
- ⌚ 枯水期遊艇無法靠加油亭加油



- ⌚ 回應業者需求，推出全國唯一的湖上加油亭
- ⌚ 枯水期延長浮動竹排及油管長度



- ⌚ 受惠遊艇**139艘**每年為顧客節省**1萬800小時**等候時間
- ⌚ 104年全台大缺水，9隻青蛙事件**1千148船次**遊艇仍可順利加油





- ⌚ 國際船舶加油依規定必須佈放攔油索，耗時又花錢
- ⌚ 加油作業前，工作人員須攀爬2層樓高（約6米）的繩梯上下船帶纜及接油管，工安風險極高



- ⌚ 替客戶佈放攔油索不收費用
- ⌚ 提供由岸邊船舷梯登船帶纜及接管人力（不爬繩梯）



- ⌚ 免費佈放攔油索客戶省395萬元/年
- ⌚ 服務不爬繩梯工安零風險





- ⌚ 航空公司如發生維修或變更航程時，抽空或減少油箱負載
- ⌚ 空勤總隊派出救災直升機後，往返災區、台中航空站往返加油可能耽誤黃金救援時間



- ⌚ 提供抽還油服務增加顧客航機調度靈活性
- ⌚ 提供機場外加油及24小時待命服務



- ⌚ 104年可為顧客減少額外費用約480萬元
- ⌚ 可大幅縮短70%救援時間及節省50%油料損耗





- ⌚ 機車族於尖峰時段加油時，若使用現金或信用卡付款將增加收找零錢與刷卡的作業時間，不但不便利且耗時

便捷、省時



- ⌚ 104年12月1日正式啟用「機車族電子票證加油」
- ⌚ 凡持悠遊卡、一卡通、Happy Cash卡，加油付款2秒完成



- ⌚ 本處已完成91站設置
- ⌚ 本處累積交易筆數7,263筆
- ⌚ 每年可為客戶節省1,409天加油等候時間





⌚ 在精簡人力的政策下，每名加油服務人員可能會面臨多台車同時進行加油，只以「目視」確認油品種類可能會增加發生加錯油的機率



⌚ 創立**加油機油品語音提醒功能**系統，於加油機內裝設語音機及音響，讓加油服務人員在「**目視**」及「**耳聞**」的**雙重防護**下減少發生機率



⌚ 裝設前共發生**8次**加錯油事件，損失金額累計**355,306元**，處理時間合計**211天**

⌚ 裝設完成後就**不再發生加錯油事件**





油罐車送油給客戶若油料未卸乾

- ⌚ 油罐車灌裝時會發生溢油意外
- ⌚ 客戶會申訴油量不足



- ⌚ 油罐車灌裝前經過重量感應區
發現重量異常即不能裝油



- ⌚ 油罐車不再發生溢油事件
- ⌚ 客訴油量不足減少61%
- ⌚ 油量無爭議工安百分百





⌚ 過去曾發生汽油遭混摻甲醇的假油事件震驚全台，油品檢驗結果無法即時呈現成為漏洞



⌚ 使用**中紅外線光譜儀(MIR)**至各加油站機動檢測**汽油辛烷值**是否符合規範，可即時免除消費者對油品品質的疑慮並杜絕違法情事

Real-time



⌚ 檢測時間**3天 → 3分鐘**

⌚ 104年可為顧客節省**11,379天**油品化驗結果等候時間





經驗分享

機關首長全力支持

- 提供資源
- 凝聚機關士氣



外聘專業顧問

- 引導正確方向



建立執行團隊

- 定期追蹤各構面進度
- 不斷檢討並修改內容
- 沒有最好只有更好



全員持續參與

- 不能只有少數人努力
- 堅持到最後一刻

終於嚐到甜美果實~~

機關
簡介

創新
增值

資訊
網路

優質
便民

未來
努力



我們得獎了~~~~~

機關
簡介

創新
增值

資訊
網路

優質
便民

未來
努力





台 灣 中 油