

經濟部國營事業委員會委託辦理
「經濟部所屬事業 110 年度顧客滿意度調查」招標規範

壹、名稱：經濟部所屬事業 110 年度顧客滿意度調查

貳、緣起

- 一、因應內外環境變遷，消費者意識高漲，用戶對服務品質要求日益提高，經濟部所屬事業秉持「品質、創新、誠信、專業、關懷」的經營理念，致力以顧客導向為依歸，不僅滿足顧客需求，提供優質的服務，並針對各事業在民眾心中之形象、社會觀感及其改進建議，個別加以瞭解，作為推動國營事業提升形象之重要依據。
- 二、顧客滿意度為經濟部所屬事業重要的經營績效指標，藉由辦理顧客滿意度調查結果，致力於縮小實際提供服務與用戶期待之落差，透過 PDCA 循環，期將用戶的建議作為改進之針砭，找出滿足用戶之最佳方案，以提升整體顧客服務水準。

參、工作期程：依合約規定日期完成。

肆、工作重點及目標

- 一、運用專業最適的服務品質衡量模式研訂衡量服務品質各構面及架構，並發展衡量量表及問卷設計。
- 二、針對顧客滿意度的各項構面及架構，探討用戶對於經濟部所屬事業整體及各項營運服務指標之滿意程度，並彙整各類型用戶關心議題與需求，研提具體可行策略建議，作為事業未來因應改善之決策規劃。
- 三、瞭解經濟部所屬事業各項服務工作推動是否符合用戶期許，依據用戶認知之重視度與滿意度分數，建立管理矩陣，作為經濟部所屬事業優先改善之重點。
- 四、建立顧客滿意度指標體系，提供經濟部所屬事業各單位及管理階層制定更有效經營策略之參考。

伍、調查對象

一、台電公司：

- (一)一般用戶：即一般低壓用電用戶，受訪對象須為最近一年曾向台電

公司洽詢或處理用電事宜如申請用電、繳納電費等之用戶。

- (二)中大型用戶：為契約容量 100 瓩以上之高壓、特高壓用電用戶，受訪對象為用戶之電氣負責人或負責與台電公司連絡、處理用電事宜的人員。

二、中油公司：

- (一)一般用戶：中油公司全台自營加油站（不包含離島地區加油站）客戶。

- (二)曾撥打至客服中心客戶。

三、台糖公司：台糖公司油品及商品行銷事業部之一般客戶及各事業部中大型客戶。

四、台水公司：台水公司 13 個區管理處自來水用戶。

- (一)一般用戶：受訪對象為過去一年內曾與台水公司接觸過(例如繳納水費(含金融機構轉帳)、申請用水、復水、供水事宜、查詢等)，水量計口徑 40 公釐(不含基數)以下用戶。

- (二)中大型用戶：受訪對象為過去一年內曾與台水公司聯繫用水事宜，水量計口徑 40 公釐(含基數)以上用戶。

陸、工作內容

一、調查方式：

- (一)台電及台水等 2 家公司採部分電話及部分臨櫃訪問問卷調查方式辦理，電話訪問時間為上午九時至下午九時，中大型用戶訪問時間為上午九時至下午五時。

- (二)台糖公司採部分電話及部分現場訪問問卷調查方式辦理，電話訪問時間為上午九時至下午九時，中大型用戶訪問時間為上午九時至下午五時。

- (三)中油公司採用部分電話及部分現場訪問問卷調查方式辦理，電話訪問時間為上午九時至下午九時。

- (四)調查問卷及理論架構資料由經濟部國營事業委員會提供得標廠商辦理。

二、問卷調查樣本數

- (一)台電公司：

- 1、一般用戶：(1)抽樣有效樣本數至少 1,200 份，其中包含臨櫃訪問 600 份（以本島 24 個區營業處為抽樣地點），及曾撥打至客服中心用戶抽訪 600 份（24 個區營業處，每區處至少 3 份）。
(2)臨櫃訪問如受到新冠肺炎疫情影響，為配合防疫工作，避免群聚感染，經國營會同意後，廠商得減少或取消臨櫃訪問之樣本數，並依據台電公司各區營業處之用戶數，將該樣本數分配至曾撥打至客服中心用戶抽訪。
- 2、中大型用戶：抽樣有效樣本數至少 800 份，其中中型用戶(契約容量 100-999 瓩者)抽樣有效樣本數至少 500 份；大型用戶(契約容量 1000 瓩以上者)抽樣有效樣本數至少 300 份(其中特高壓供電用戶之抽樣有效樣本應至少 40 份)。

(二)中油公司：

- 1、一般用戶：抽樣有效樣本數至少 1,200 份。加油站訪問如受到新冠肺炎疫情影響，為配合防疫工作，避免造成感染，經國營會同意後，廠商得減少或取消加油站訪問樣本數，改由曾撥打至客服中心用戶進行抽訪。
- 2、曾撥打至客服中心客戶：電話隨機抽訪有效樣本數至少 400 份。

(三)台糖公司：

- 1、一般用戶：抽樣有效樣本數至少 1,050 份，其中包含：
 - (1) 電話隨機抽訪 300 份（加油站 300 份）。
 - (2) 加油站現場訪問 450 份（抽查 15 家，每家 30 份）。
 - (3) 蜜鄰便利超市現場訪問 500 份（抽查 10 家，每家 50 份）。
- 2、中大型用戶：抽樣有效樣本數至少 70 份。

(四)台水公司：

- 1、一般用戶（13 公釐/20 公釐/25 公釐）：抽樣有效樣本數至少 1,200 份，其中包含臨櫃訪問 600 份（以 13 個區管理處所屬服務/營運所為抽樣地點），及曾撥打至客服中心用戶抽訪 600 份，各類問卷之有效樣本數依各區處用戶數佔比分配，分配後各區處有效樣本數不足 10 份者以 10 份計。臨櫃訪問如受到新冠肺炎疫情影響，為配合防疫工作，避免群聚感染，經國營會同意後，廠商得減少或取消臨櫃訪問樣本數，並依據台水公司各區處用戶占比，將該樣本數分配至曾撥打至客服中心用戶抽訪。
- 2、中大型用戶(40 公釐含以上在內):抽樣有效樣本數至少 700 份，

依各區處中大型用戶數佔比分配，分配後各區處有效樣本數不足 10 份者以 10 份計。

三、為提升調查內容及研究報告品質，得標廠商於工作期間應向國營會，分就台電、中油、台糖、台水 4 家公司之調查工作，提出期初、期中 2 次工作簡報及書面調查報告：

(一) 期初簡報：廠商在簽訂契約後之 **15** 天內(以日曆天計算，所有日數均應計入)，正式執行調查前函送國營會，簡報內容包括工作計畫、工作進度表、前置作業規劃安排、前測結果與建議及其他相關工作等，經國營會同意後展開調查工作。

(二) 期中簡報：自簽約完成後開始洽台電、中油、台糖及台水等 4 家公司進行量化調查工作，**於 110 年 11 月 19 日以前完成全部量化調查工作，並於 110 年 12 月 3 日以前提出期中簡報函送國營會**，廠商應併同提交全部調查資料之電子檔(須轉換成 excel 或 OpenDocument 試算表)及完整之電話錄音檔、調查結果清冊(須註明樣本編號或錄音檔編號、問卷訪談紀錄、調查日期及時間)，以電子郵件方式傳送國營會及台電、中油、台糖、台水 4 家公司聯絡窗口。期中簡報經國營會審查通過後，始繼續進行研究報告撰寫，簡報重點如下：

- 1、向國營會提出初步實證研究結果及檢討。
- 2、說明撰寫調查完成報告準備作業。

(三) 書面調查報告：**廠商應於 110 年 12 月 31 日以前完成書面調查報告初稿函送國營會審查，並依國營會及台電、中油、台糖及台水等 4 家公司審查意見修訂，在 111 年 1 月 14 日以前將修正後之正式調查報告函送國營會查驗**，經國營會認可後，依合約分別就台電、中油、台糖及台水公司等 4 家公司印製並裝訂調查完成報告書，**每家公司 12 冊(含電子檔光碟 12 份)，以及總結報告 7 冊(含電子檔光碟 7 份)，共 55 冊(含電子檔光碟 55 份)**送交國營會。

四、為使顧客滿意度調查內容較為客觀且具參考價值，廠商應自簽約完成後開始進行調查工作，並須於 **110 年 1 月 14 日**以前向國營會提交整份書面正式調查報告。撰寫調查報告之內容大綱應包括：計畫緣

- 起、研究設計、調查過程及方法、樣本特性分析、調查發現、滿意度模式及管理矩陣分析、結論與建議等項，其基本架構綱要如附件。
- 五、委託專業服務期間得標廠商之主持人須善盡督導責任，除每期次率工作團隊參加簡報，並對期末完成報告專業水準負責把關；調查報告內容應條理分明，完整反映調查結果，研究結果「結論及建議」須具體明確，具有提供經濟部所屬事業作為決策參考之價值。
- 六、國營會提供得標廠商抽樣之用戶資料、樣本訪問記錄及接觸情形分析等資料，廠商須善盡保密及保管之義務，工作完成後不得自行影印或以任何形式留底存放。若有洩密情事，機關保留法律追訴權。
- 七、委託專業服務期間，若國營會為配合實際需要，各項工作項目訂定之工作期限及內容必須有所調整時，得標廠商應配合辦理調整。
- 八、調查結束後請廠商提交原始調查資料之電子檔(須轉換成 excel 或 OpenDocument 試算表)及完整之電話錄音檔、調查結果清冊(須註明樣本編號或錄音檔編號、問卷訪談紀錄、調查日期及時間)，錄製成光碟片共 2 份，分送國營會及調查事業單位，以便於與用戶溝通回覆時，能夠更加詳實，且不滿意原因應針對調查問題項目具體說明。
- 九、其他廠商應配合事項：
- (一)應配合安排各公司人員進行前測及調查期間電訪側聽作業。
 - (二)調查期間，廠商應加強督導訪員素質及應答技巧，避免因訪員態度不佳影響用戶填答意願及觀感。
 - (三)工作簡報(含期初及期中)、調查報告初稿廠商應詳加審核並提升產出品質，如查書面(電子)報告撰寫內容存有重大瑕疵(如分析數據與結論建議明顯不一致)等，縱書面調查報告已印製完成，廠商仍應重新補正報告內容。

柒、服務建議書【投標、審標文件】

- 一、「服務建議書」應依下述內容依序撰寫：
- (一)服務之項目及工作範圍。
 - (二)執行本委託案構想及初步建議(含作業進度、工作構想與建議、工作控管、進度及人力配置、服務成本分析、工作組織架構)。
 - (三)服務費用或費率組成之內容。

- (四) 本委託案主持人及主要工作人員名單及簡歷（參與相關計畫名稱、起迄時間及委託單位等，請特別註明）、專長、所持證照及工作服務證明。
- (五) 相關工作業績、資格證明文件。
- (六) 預期服務成果。
- (七) 投標廠商資源及履約能力說明（廠商規模、設備、員額及分包廠商等支援能力）。
- (八) 結論與建議。
- (九) 創意或廠商承諾額外給付機關情形（以與採購標的有關者為限）
- (十) 附錄（投標廠商及其技術團隊之基本資格文件、其他足供參考之文件資料）

二、服務建議書份數要求：

於招標公告收件期限內，用中文打字（如涉及專業技術用語得用英文，但應有中文翻譯），以 A4 紙張直式橫書方式排版，裝訂成冊，建議書內容每份以不超過 60 頁為原則（不含前後封面、目錄、隔頁紙及附錄頁數），提送 15 份，裝於外封套內，依投標須知規定，投標時送至國營會。另請繕打投標廠商負責本委託案聯絡人及其手機、電話及傳真機號碼，俾利通知參加評選會議及相關事項。

經濟部所屬事業 110 年度顧客滿意度調查委辦工作調查報告之 基本架構綱要

壹、緒論

- 一、前言(調查緣起)
- 二、調查重點

貳、研究設計

- 一、研究模型理論---顧客滿意度指標、服務品質模型
- 二、滿意度調查研究架構---分析模型、調查研究架構

參、調查過程及方法

- 一、調查對象---一般用戶及中大型用戶
- 二、調查地區
- 三、調查期間
- 四、調查方式
- 五、調查項目及內容
- 六、抽樣設計及樣本配置原則---一般用戶及中大型用戶
- 七、計分方式及轉換說明
- 八、統計分析方式---樣本代表性檢定、頻次分析、交叉分析、變異數分析、信度分析、效度分析、T 檢定、管理矩陣、F 檢定等
- 九、接觸紀錄

肆、調查發現

- 一、一般用戶
 1. 樣本特性分析--有效樣本數與抽樣誤差、樣本與母體結構檢定分析、基本資料分析
 2. 顧客滿意度指標說明--各項服務指標滿意度分析、用戶的服務需求及期待

二、中大型用戶

1. 樣本特性分析---有效樣本數與抽樣誤差、樣本與母體結構檢定分析、行業別、契約容量別
2. 顧客滿意度指標說明---申請用電、用水狀況及產品品質滿意度分析、各類服務人員滿意度分析、各項服務指標滿意度分析、中大型用戶對台電、台糖及台水公司的服務需求及期待

伍、滿意度模式及管理矩陣分析

- 一、信度與效度---信度分析、效度分析
- 二、滿意度模式各構面分數---一般用戶及中大型用戶
- 三、滿意度模型各構面分析---一般用戶及中大型用戶
- 四、服務品質管理矩陣分析---一般用戶及中大型用戶

陸、結論與建議

- 一、調查結論與發現
- 二、策略建議

備註：

本架構原則適用台電、中油、台水及台糖等4家公司，惟於實際調查時將依4家公司個別需求，而有減少分析項目之可能。