



即點」，建議評估是否精簡整合，或是將兩者帳號密碼進行連結，以提升使用者便利度，優化服務效能。

2. 台灣電力 APP 會員註冊新增43.7萬筆，電子帳單註冊數新增17.5萬筆，請加強推廣電子帳單註冊申請，以發揮 APP 更大效益。
3. 台電公司112年1-6月員工創新提案件數達1,150件，且得分高於80分者之提案數亦有增加，值得肯定，建議可將採納案件數，或採納成果予以納入計畫績效內容。
4. 有關各項用電申請標準作業流程之目標值，架空工程設定20天以下，地下工程設定25天以下，但實績值大致為12-17天，建議參考實際情況重新檢討修正目標值。

## (二)中油公司

1. 近期本會接獲與中油公司油銷部門有關民眾之陳情案件有減少趨勢，於簡報第16頁之統計數字顯現下降趨勢，建議公司可分析該等陳情案件是否與營業處有關，並提供輔導協助。
2. 中油公司加油站服務持續精進，112年度台糖加油站加盟中油公司後，請中油公司協助導入相同系統，創造雙贏。
3. 建議中油 APP 有關直營店與加盟站之點數結算優惠應予整合，如中油 APP 之會員點數進行結算時，顧客於加盟站進行點數結算之優惠券僅能於該加盟店使用，無法於直營站使用，恐影響消費者權益，建議宜提供一致性之優惠服務。

## (三)台糖公司

1. 台糖公司已於各園區設置無障礙設施，惟顧客滿意度之調查結果(簡報第26頁)，仍有消費者對服務據點

環境及無障礙設施欠佳提出建議，請台糖公司釐清係屬個案或是共通性問題，並請予以改善。

2. 112年1-6月員工提案件數較去年同期下降57%，建議是否提高獎勵額度，或擬訂具體辦法激勵同仁創新提案。
3. 有關園區烤肉區、五分車導覽解說之網路預約大幅低於電話預約數，請台糖公司瞭解其原因，並研議改進作法。
4. 112年度台糖加油站加盟中油公司，各加油站點均已導入雙企業CIS標誌，有助強化消費者信心，請台糖公司持續強化服務效能，以符合消費者之期待。

#### (四) 台水公司

1. 112年1-6月台水公司1910客服專線處理民眾陳情之平均處理時間較111年1-6月減少，值得肯定，惟民眾陳情案後送件數卻較去年增加近10%，台水公司應力求線上即時解決用戶問題，俾降低後送案件數。
2. 112年1-6月新裝受理案件平均處理天數較111年1-6月增加，由5.82天提高至6.24天，請台水公司檢討研議因應對策。
3. 近日民眾對於自來水水質之陳情案件數增多，特別是基隆暖暖水質混濁及新竹鳳山溪污染案件，請台水公司主動積極解決問題，以減少民眾陳情案件。

二、綜合性結論：各公司執行提升服務效能工作已有多年成效，請各公司持續以更精緻之作為及創新提案，精益求精。以上個別公司結論事項，請確實檢討改善，並於提報年度執行成果時一併補充說明檢討改善情形。

捌、散會：下午4時。