

經濟部國營事業管理司 113 年度提升服務效能執行績效與成果

- 一、本司依據本部 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「113 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本司「113 年度提升服務效能執行計畫」，並將計畫公開於本司網頁及電子公布欄周知。
- 二、本司依所訂「113 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司報告計畫推動執行情形，另各事業於年度結束提報 113 年度提升服務效能執行績效與成果後，由本司派員赴各事業進行實地查證。
- 三、本司邀請各事業遴派人員與本司同仁組成查證小組，於 114 年 7 月 17、18、23、25 日分別至各事業辦理提升服務效能實地查證，由受查單位先進行簡報，再訪視為民服務工作現場作業、進行服務績效詢問及說明，最後辦理意見交流座談。
- 四、查證期間各事業均詳實呈現執行績效，可瞭解各事業均積極辦理提升服務效能工作，本司「113 年度提升服務效能執行計畫」已達到協助各事業提升服務效能及促進各事業互相觀摩學習的成果。
- 五、本次實地查證地點如下：

	查證地點
台電公司	基隆區營業處
中油公司	嘉義營業處
台糖公司	花東區處
台水公司	第六區管理處玉井營運所

六、經彙整各委員提供各事業辦理提升服務效能執行績效與成果之優點及建議事項如下：

	查證結果
台電公司	優點： 一、訂定各種用電申請標準流程並追蹤統計平均處理日數，有效提升服務即時性。 二、導入櫃台無紙化系統作業、建置單一窗口整合服務、精進網路申辦系統、精進電力 APP 功能、配合內政部辦理戶籍資料異動跨機關通報服務、新增企業登記資料變更通報服務。 三、成立客服中心接受民眾反映並即時回復、簡訊提醒用戶與客服關懷外撥、提供網路及 APP 查詢管道。 四、提供多元化的繳費措施並持續推廣行動支付繳電費服務，行動支付繳電費每期使用戶數、補單繳費、服務專屬帳號繳費服務等績效皆成長，創造更佳服務便捷性。 五、基隆區營業處提供合宜舒適洽公服務環境，如多功能互動展示區、哺乳室、候車亭乘車資訊、無障礙空間、自助茶水區及性別友善廁所等；服務指標明確指引「用電申請」與「繳付費用」櫃台。 建議事項： 一、請持續辦理鼓勵民眾節能減碳活動，藉由舉辦活動創造與民眾面對面的機會，讓民眾更容易了解節電的重要性，進而付諸行動，提高用戶節電意識及參與率，以達節能宣導與推廣之效。 二、台灣電力 APP 提供搬家結算電費便民服務，用戶線上結算電費後依需求使用線上繳費或以三段條碼至超商繳費，建議除統計 APP 使用量、累計下載量、申請案件數外，可增加搬家結算繳費件數，彰顯創新服務成效。 三、建議統計公司導入 AI 客服等智慧化工具後，對於人力效能提升之相關成效。 四、未來公司統計案件處理時效，建議從民眾角度，以如何降低民眾等待時間作為管控標的。 五、簡報 p.7，架空工程 113 年度平均實際處理日數上升 0.5 天，請台電公司釐清原因以利改善。
中油公司	優點： 一、各面向之服務措施均做到完善，榮獲眾多獎項。並應用科技於各個層面，推動創新以提升效率、解決問題。 二、持續提升創新服務效能及優化服務品質，開發「電子禮物卡」並上市販售，且採虛擬卡形式結合行動支付順應多元支付科技發展與滿足客戶需求。 三、為保護環境永續經營，積極推動綠建築加油站，截至 113 年底，累計已有 74 座直營站獲得綠建築標章認證，認證數量占

	直營站 11.76%，不僅具體展現綠色轉型成果，亦可成為業界示範標竿。 四、持續照顧偏鄉及交通不便地區，提供流動加油站、聽裝加油站、湖邊加油亭服務，如巴陵加油站歷時 7 年規劃設計施工，已於 114 年 1 月 8 日正式營運。 五、113 年上半年卸油卡不正確警報 1,538 件，原預計 113 年全年件數將高於前 2 年，經中油公司檢討並宣導改善後，113 年下半年卸油卡不正確警報件數已較上半年明顯降低，全年警報件數合計 2,170 件，較前 2 年平均減少。 六、加油站廁所環境品質部分，經中油公司就自營加油站及加盟加油站分別統計並加強督導加盟站積極提升廁所環境，截至 113 年底，直營站 606 站獲特優或優等級公廁認證，加盟站則有 217 站獲得優等級公廁認證，明顯提升顧客使用滿意度。 七、桃園航油中心導入「航空加油 AI 即時監控系統」，可即時獲知加油現況，有效提升航空加油車輛調度作業效率並滿足客戶準點率要求，截至 113 年底未接獲客戶客訴。 建議事項： 一、建請補充說明 CEM 實施後，顧客回饋建議是否更有助中油公司精進服務措施，以及 CEM 顧客經驗管理計畫未來服務對象是否擴及 VIP 會員外之顧客，俾就地域特性或不同客群，了解顧客需求。 二、113 年度客服中心之一通電話完成率（FCR）為 92.4%，達目標 85%。建議數據指標資料，以表格呈現輔以同期比較，並分析其增減原因。 三、客服立案後送案件類別，其中「顧客建議」、「顧客批評」、「顧客申訴」類型定義相似，易造成判別困難與後續統計分析準確度不足，建議將顧客意見重新檢視分類架構，酌予細分顧客意見類型，以利精準掌握顧客需求、回饋內容及改善方向，強化服務優化作為與顧客滿意度提升。 四、113 年 10 月 16 日中華航空航空器於桃園國際機場遭中油公司油栓車車頂碰撞致破損，114 年 3 月 16 日再次於桃園國際機場碰撞中華航空航空器，再次提醒中油公司嚴格要求所屬確依標準作業程序作業，強化各機型靠機定位作業程序及應注意事項，並加強人員訓練降低風險。 五、本部曾接獲民眾反映加油站充氣機設備故障無法使用問題，加油站充氣機使用頻率高，建議全面檢視加油站充氣機設備是否有無故障無法使用，並建議於適當明顯處設置指引告示，以利民眾辨識使用。 六、嘉義營業處櫃台之產品價目表仍為非電子式看板，建議評估將產品價目表改為電子式看板。
台糖公司	優點： 一、各區處資產及農場部門針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不

	便地區利用走動式（到府）服務，提升服務及時性，既便民亦提升效能。 二、訂定標準作業流程，持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化。 三、建構基礎服務設施如環境美（綠）化、特色洽公場所、專用停車位、身障坡道、廁所、緊急服務鈴、無障礙設施等友善服務。 四、園區設置配置圖、標示圖、導覽指示圖，提供中英雙語標示；另於日籍客較多的園區，提供日語標示；辦公區域設有詢問處、服務台及樓層設置方向引導等標示服務，方便洽公民眾辨識、貼心服務。 五、民眾陳情案件在規定日程內處理完成，滿意度逐年提升，客訴案件降低。 六、掌握消費者心聲及改善現況不足，每年辦理顧客滿意度調查，並就調查結果加以檢討，提出改善方案，服務滿意度調查逐年提升。 七、運用建置 Facebook 粉絲團，透過粉絲團留言、照片、分享心得及按讚情形，瞭解民眾對公司服務評價，並達到企業宣傳目的。 八、提供顧客於各加油現場申辦 VIP 會員卡，或透過手機下載「台糖加油站 APP」註冊會員，且皆享有即時申請、即時跨站使用的便捷。 九、油品事業部提供台糖加油站大宗購油客戶，可自行於官網查詢交易明細資料，更能掌握加油資訊並簡化對帳時程，確實為其提供便利服務；加油站站長亦主動招攬大宗客戶，提供簡便購油程序作業，113 年度客戶戶數較 112 年度增加 44 戶（+3.80%）。 十、花東區處： （一）旅館場域提供旅客優質舒適的小木屋住宿環境，迭獲各項認證及花蓮縣政府頒發之卓越服務品質獎，並提供寵物友善房型，並通過 PetFAC 寵物友善住宿認證，可滿足其旅客攜帶寵物共遊之需求。 （二）環境教育場所用心且具創造力，公司善盡企業責任且創造社會價值。 （三）建置充電樁，提供駕駛電車的旅客更加便利的充電服務。 （四）設置 AED，相關服務人員亦受過訓練，遊客發生意外可即時處置，讓旅遊更安心。 建議事項： 一、民眾瀏覽官網或使用 APP 時，可適時收集民眾使用習性（非個資），利用大數據分析，可做為未來改版時的參考。 二、各區處主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期以郵寄繳費通知單、電話或傳真通知、公文（信件）寄送及承辦人
--	--

	親送等方式，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，建議繳費方式輔以多元方式，可再增加 QR Code 簡便方式，以減少偏鄉舟車勞頓。 三、網頁線上客服仍使用傳統 E-mail 客服系統，建議可蒐集彙整客服電話或 E-mail 客服系統常詢問之意見，導入線上 AI 服務，可減省人力及提升顧客服務便捷性與即時性。 四、網站上環保愛地球、節能減碳住宿優惠方案僅池上牧野渡假村有提倡，建議台糖各住宿點均能常態性響應，為節能減廢、永續地球更盡一份心力。 五、政府為能與國際公廁並駕齊驅，引領如廁文化推動計畫，環境管理署補助公共廁所興建及修繕，改善公廁環境、提升民眾如廁素養，目標係推動全坐式馬桶（設置酒精、坐墊消毒液或馬桶坐墊紙），建議國營企業優先配合公廁蹲式改為坐式，每座廁所最多 1 間設置蹲式馬桶，並採友善服務之設計重點，以提供民眾更優質的如廁環境，落實政府與世界接軌政策。 六、廣邀請具有熱誠、嫻熟公司文化及專業經驗之退休員工回公司擔任志工，增加各區處現場專業解說人員，讓民眾了解公司經營理念，對國營事業觀感更好。 七、可與政府機關及其他國營事業合作，將具特色之場域納入其環境教育、員工自強活動或員工旅遊等行程；亦可與地方政府合作，搭配節慶或假期期間，推出觀光巴士旅遊專案，提供民眾便捷且平價交通服務。 八、各區處均有學苑配合內政部轉型為社會住宅出租，惟出租率大幅下降，請台糖公司思考未來營運模式及相關因應對策。 九、台南區處透過 Google 地圖景點評價服務取得民眾之留言與建議，持續檢討改善各景點服務措施。建議各區處可仿效台南區處，透過 Google 地圖景點評價提高能見度，強化獲好評之服務，或檢討改善相關措施，以提升經營績效。
台水公司	優點： 一、配合為民服務電子化政策，針對不同客群積極推出多元水費帳單 e 化服務，113 年申辦率達 19.52%，成效良好。 二、透過數位轉型，從諸多面向節能減碳，並逐步推廣至各區處，以減少紙張使用，執行成果斐然。 三、提供線上各種新裝、啟用、復用...等多種線上申辦申請、民眾意見信箱、並可線上查詢申辦進度及意見處理情況，可視為另類的雙向溝通，可提升顧客的滿意度，降低客訴率。 四、提供多元化的繳費方式：臨櫃、存簿代繳、各大超商、農會及銀行等代收、信用卡、電話語音、網際網路繳費、郵寄繳費、土銀及彰銀自動櫃員機繳費、行動支付...，各種繳費方式均有提供詳細操作說明，充分提供用水大眾繳費便捷性。 五、提供用水客戶透過網路輸入水號、戶名產生 QR Code 列印水

	費帳單繳費，用水戶即使遺失水費單亦可上網查詢列印繳費。 六、計畫性停水時多元化的發布訊息，給民眾預知儲水，減少民怨。(通告縣市政府、村里辦公室民意代表、重要用水戶、消防單位、網路公告...) 七、網路 e 櫃台提供民眾線上查詢、線上繳費、線上申辦等服務。113 年線上申辦計受理 111,840 件，較 112 年增加 19,772 件，成長率 10.98%(21.48%)，顯示民眾 e 化接受度逐年增加。 八、為提升屏東供水普及率，積極辦理說明會、舉辦慶祝活動、簡化用戶外線補助申辦流程，鼓勵民眾申裝自來水，113 年供水普及率由 112 年底 69.3% 提升至 71.65%，值得稱許。 九、為達提供量足質優自來水的目標，台水公司 114 年購置「水質行動檢驗車」，針對水質異常事件提供機動性及即時性檢驗，可即時處理水質異常狀況，將大幅縮短水質異常事件汙染鑑別及復舊工程時間，有助於台水公司強化服務量能。 十、原過期帳單僅能至服務所繳費，往往造成民眾不便，經公司研議檢討，目前用戶業可透過行動支付、台水官網 APP 及超商等方式繳費，大幅提升過期帳單繳費之便利性。 建議事項： 一、為利水費帳單 e 化服務進一步推廣，建議分別統計分析各項措施之執行情形，以利了解各別措施之成效、優缺點及問題所在，進而研提精進方案。 二、鑑於部分山區或偏遠地區年輕勞力外移，當地人口普遍老化，若臨櫃申辦用水相關事宜或繳費時，除既有便民設施外，建議或可考慮設置血壓計，提供民眾使用。 三、針對非計畫性停水或臨時性停水之訊息發布，建議可與轄屬各地村、里、鄰長建立 line 群組，密切聯繫並即時提供相關停水訊息。 四、民眾陳情部分： (一) 台水公司 113 年度提升服務效能執行策略之一為「有效及時處理民眾之意見、抱怨及陳情」，民眾陳情管道多元，部分民眾會在區管理處或營運所的 Google 評論留下相關訊息或諮詢事項，可能包含停水情況或報修漏資訊，但未見公司留言回應，建議公司可以適時回應 Google 評論，回應內容可包含公開網站訊息，如停水公告平台資訊、報修漏專線等，積極回應民眾意見。 (二) 對於民眾針對公司回應或處理方式明顯表達高度不滿之案件，建議請單位主管與民眾直接溝通，透過單位主管豐富的經驗，較能有效處理複雜案件，同時也向民眾表現誠意。 五、各區營業場所可加強宣導為民服務之重點事項，如逾期繳費方式、智慧水表推廣資訊等。
--	---

六、簡報 p.6：

- (一)用戶設備新裝案件處理時間，建議可統計各年度天數，以及細部檢視各環節處理天數，可進一步提升服務效能。
- (二)關於公司所列受理用戶設備新裝案件之標準處理時間為 15 天，但未包含申請人繳納工程款後，台水公司申請挖路許可之控管時程一節，本會於 111 年曾獲民眾向監察院陳情東港所延遲約 3 個月始辦理路權申請，影響民眾用水權益，爰建議未來新裝案件處理流程，亦應管控路權申請時程，避免類似情形再次發生。

七、簡報 p.17，民眾於官網申請電子帳單需進行至註冊加入會員，倘民眾於手機下載 APP，於官網註冊的帳號是否可同步登入 APP?還是需另外再申請?倘需另外申請，建議台水公司應予以整合，提升使用便利性。

八、簡報 p.36，台水公司業已提供 0121 地震受災戶（紅單及黃單）相關水費減免措施，惟部分非紅單或黃單用戶，亦可能因地震造成內線破損，用戶不易察覺，以致用水突增，台水公司於抄表時倘發現民眾用水突增，除貼單通知外，針對未居住於當地用戶，建議可增加簡訊通知，以利即時協助民眾。

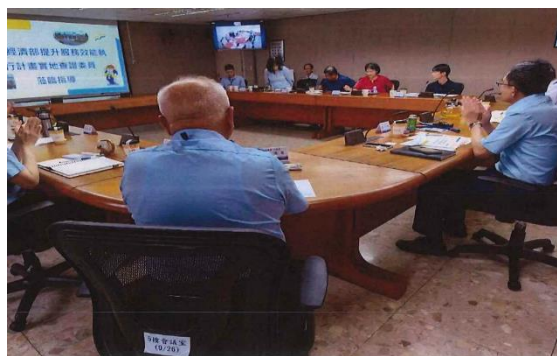
九、第六區管理處玉井營運所：

- (一)臨櫃櫃台設置觸控式螢幕，供申辦業務民眾瀏覽及簽名，惟直立書寫非自然姿勢。建議略調螢幕角度，提供更符合人體工學之簽名方式，以確保簽名的可讀性、安全性、簽署者的舒適度和法律效力。
- (二)用戶意見表建議增加線上 QR Code，方便民眾使用。

(一) 台電公司



(二) 中油公司



(三)台糖公司



(四)台水公司

