

## 113年度提升服務效能執行計畫期中查證會議紀錄

壹、時間：113年8月6日(星期二)下午2時

貳、地點：國營司610會議室

參、主持人：黃專門委員旭暉

紀錄：吳佩姪

肆、出席單位及人員：(如簽名冊)

伍、討論：(略)

陸、會議結論：

### 一、個別公司部分

#### (一) 台電公司

1. 有關用戶意見信箱每月檢討不滿意案件處理情形並水平展開，請台電公司補充用戶陳情案件是否具有同樣檢討機制。
2. 以簡訊及語音外撥提醒用戶繳費，分別約280萬封及30萬封，數量有明顯差距，請台電公司補充其提醒時機及機制。
3. 建議台電公司未來呈現報告資料時，可先針對所需達成目標，並依提供服務之類別，區分用電申請、繳費等面向，說明其業務推動亮點，較能聚焦公司辦理成效。
4. 有關各項用電申請標準作業流程之目標值，地下工程設定25天以下，實際上有許多特殊用電申請案件處理時間較長，惟平均處理日數均有達成公司目標，建議公司於呈現平均實際處理日數成果時，應補充說明其計算不包含不可抗力日數。

#### (二) 中油公司

1. 強化油罐車灌油、運輸及卸油作業安全部分，卸油卡不正確警報警報113年上半年1,538件，113年全年可

能會比前2年還高，油櫃未卸清警報件數相較於前2年可能持平，建議中油公司可運用現有資訊系統，藉由警報來檢討根本原因，並降低未卸清、卸錯油、溢卸及溢罐等情形。

2. 中油公司有606座加油站榮獲特優或優良等級公廁，建議可就自營加油站及加盟加油站分別統計，並加強督促加盟站積極提升廁所環境。
3. 中油公司除油品行銷事業部有提供一般民眾用戶端服務，天然氣事業部亦有提供天然氣供應一般民眾用戶端之服務，建議自114年度起，提升服務效能執行計畫應包含天然氣事業部。

### (三) 台糖公司

1. 台糖公司為提高服務人員專業度，辦理各項教育訓練，113年度上半年415人次較112年度上半年624人次，減少209人次(33.5%)，請台糖公司持續針對服務品質等相關業務推動教育訓練，以強化服務專業性。
2. 台糖公司於部分園區設置指示圖，包含中英雙語標示，建議公司可加強說明，另於日籍遊客較多之園區，貼心提供日語標示，突顯其服務優異性。
3. 台糖公司於旅館櫃檯提供線上意見調查表(QR-Code)，經實際檢視相關問卷題目包含接駁車服務、處理客訴抱怨、電話訂房服務…等，遊客可能無使用體驗，無法給予評分，建議可提供「無意見」、「無使用」等選項，以合乎實際。
4. 台糖公司113年度上半年中彰區處、雲嘉區處及屏東區處等均無員工提案，建請公司檢討提案獎勵作業要點，鼓勵員工踴躍提案，藉以改善、突破相關業務流程或加強創新服務。
5. 台糖公司配合綠能政策建置充電樁等業務，請公司表列說明其辦理成效。

#### (四) 台水公司

1. 新裝平均處理天數較去年同期提高，雖說明主要係因受理案件有成長，致平均處理天數有增加，請台水公司補充說明是否還有其他因素。
2. 建議台水公司未來對於民眾服務部分，可強化AI運用內容之說明，例如可補充文字智能客服規劃辦理情形及目前APP智能客服執行情形及未來精進作為。
3. 台水公司目前有臨櫃單一窗口服務，建議可補充無紙化櫃台試辦情形。
4. 建議台水公司可增加量化數據來呈現辦理成效，例如環境教育生態體驗之參觀人數。
5. 員工提案制度件數較去年同期有明顯下降，請台水公司積極檢討改善機制，並鼓勵員工踴躍提案。
6. 漏水偵測輔助系統(WADA)113年上半年發出717件異常事件，完成修漏事件計80件，其中數據落差原因，請台水公司補充說明(包含該系統之準確度、真正有異常件數及完成件數等數據分析)。
7. 建議台水公司應儘速研議如何提升過期帳單繳費之便利性。

#### 二、綜合性結論：

- (一) 請各公司於往後年度提報「提升服務效能執行計畫期中執行績效與成果」報告時，將前一年度本部實地查證建議事項之後續辦理情形納入，以利瞭解改善情形。
- (二) 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30分。