

106年度提升服務效能執行計畫年中考核會議紀錄

壹、時間：106年9月12日(星期二)下午2時

貳、地點：國營會610會議室

參、主持人：國營會邱組長萬金

記錄：林婷郁

肆、出席單位及人員：如簽名冊

伍、會議結論與建議：

一、共同建議

1. 建議以表格方式呈現各項服務統計量今年度與去年度同期之數據，方能顯現出今年的執行成效，並檢討無法達成目標的原因。
2. 「原住民族語言發展法」業已公布施行，將陸續要求各政府機關及公營事業配合，請各公司提前準備。
3. 請再補充說明各公司就媒體之負面報導之澄清因應之作為；並就能增加公司正面形象之服務作為廣為宣導。

二、台電公司

1. 若發現用電申請案處理日數超過平均處理日數過多，應以個案管理，儘速處理。
2. 高壓用戶服務入口網站，請檢討未註冊用戶不願參與之原因，邀請更多用戶參與。
3. 資料中無法看出選用時間電價之用戶數、需量競價平台參與之用戶數、「台電 e 櫃檯 APP」之下載量等是否達原訂目標，建議補充目標值及達成率，並思考如何提升。
4. 「特高壓用戶用電技術研討會」目前僅於鳳山區處及苗栗區處舉辦，「空調運用技術研討會」僅於北西區處舉辦，舉辦之地區

如何決定?其他地區有否需求?請再補充說明。

5. 智慧化服務系統導入智慧機器人服務，建議再廣為宣傳。

三、中油公司

1. 請對應所訂之「106年度提升服務效能執行計畫」各面向及執行策略項目呈現執行成果。
2. 簡報中之部分執行成果係以前年度辦理，應呈現今年的服務成果及績效。
3. 協助加盟加油站以 MIR 油品快速檢測之服務，請研議結果不合格之處理機制。
4. 所推出之部分生技產品，由溶劑化學品事業部轉由油品行銷事業部負責銷售，廠商需重新與油品行銷事業部簽約，造成這段過渡期斷貨，建議檢討相關供貨機制。

四、台糖公司

1. 服務滿意度雖然因各區處之服務內容不同而無從比較，但仍請總公司訂出相關管理機制，另就成績較去年退步過多者特別說明原因及改善對策。
2. 請補充 facebook 粉絲團之利用人數與成長率，並說明未來如何經營以增加其利用人數與成長率；另通過環境教育的場地建議發函邀請當地各機關多加利用，以提高服務人次。
3. 請補充花東區處特別強化日語服務之原因，並考量其他服務據點是否有類似需求。
4. 台糖樂活網網路訂房，使用者經驗不佳，不易找到需要的房間；台糖健康易購網，訂購後約需3~4天才到貨，且費用較高，較其他網購網站不吸引人，請再研議如何改善。
5. 統計數據請再確認其正確性（如廠區參觀專人全程導覽服務，105年度平均每場194人次，106上半年度平均每場66人次，差異

極大)，並列出統計數據之統計期間。

6. 油品、休憩、商銷及量販等亦有提供民眾相關服務，建議可將相關事業部之服務納入明年之計畫。

五、台水公司

1. 現在民眾多利用網路服務，建議台水公司多增加 E 化服務的範圍。
2. 「黑客入寶山-尋寶松」活動請再補充活動時間及詳細內容，並說明完成之作品對公司的幫助。
3. 請再補充臨櫃使用信用卡繳費服務之辦理成效。
4. 請再補充英語服務櫃檯、專人全程服務、偏遠地區之定時定點收件服務、主動到府收費服務、行動櫃檯等民眾使用之狀況。
5. 停水公告查詢系統請加速建置，公告的周研性及準確性也要加強，例如配合高地或管線末端等公告不同的復水時間。

六、以上建議事項之說明或補充資料請於提報年度執行績效與成果時一併納入。

七、年度結束各事業提報計畫執行績效與成果報告後，本會將比照內部檢核實地查證作業方式，由本會邀集各公司相關業務同仁赴各公司進行實地查證事宜。

陸、散會：下午5時30分。