

經濟部國營事業委員會 110 年度提升服務效能執行績效與成果

- 一、本會依據本部訂定「經濟部提升服務效能實施計畫」及各事業所報之「110 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本會「110 年度提升服務效能執行計畫」，並將計畫公開於本會網頁及電子公布欄周知。
- 二、本會依所訂「110 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會報告計畫推動執行情形，另各事業於年度結束提報 110 年度提升服務效能執行績效與成果後，由本會派員赴各事業進行實地查證。
- 三、本會邀請各事業遴派人員與本會同仁組成查證小組，於 111 年 4 月 28 日、5 月 4 日、10 日、12 日分別至各事業辦理提升服務效能實地查證，實地查證之進行係參考本部辦理「政府服務獎」參獎單位初評作業，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，本會「110 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	雲林區營業處
中油公司	台南營業處
台糖公司	雲嘉區處
台水公司	第八區管理處宜蘭南區服務所

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	<p>優點：</p> <p>一、台電公司 1911 客服中心，因應行動數位潮流趨勢，已導入文字客服並結合機器人應答，滿足用戶多元服務的需求，提供傳統電話服務以外的體驗服務。</p> <p>二、為優化用戶服務，電子帳單系統已新增提供 AMI 服務功能，用戶可查看每 15 分鐘、每小時、每日、每月用電資訊，以及當日用電分析與用電比較等功能，協助用戶主動掌握用電情形，及時改變用電行為，達到節能目的；另於北中南三區成立「節能診斷中心」，運用專業儀器檢測用戶耗能設備用電效率，量身訂做節能改善建議報告。</p> <p>三、台電公司簡報內容以圖表呈現，並以同期數據比較，具體明確，且插圖配合文字說明，生動活潑，相當用心；另實地現場導覽解說條理分明、妙語如珠，令人印象深刻。</p> <p>四、以積極態度優化及檢討現有服務措施，並擴大繳費場域，對提升服務效能助益很大。</p> <p>五、雲林區營業處營業大廳整潔明亮，設置跑馬燈及電視等相關設施齊全，顧客臨櫃洽辦業務時，防疫及洽公動線明確，並有志工人員協助防疫工作，引導顧客業務需求。</p> <p>六、經兩次實際電話洽詢台電公司雲林區營業處，經總機轉接櫃台業務人員，響鈴 2 聲內接聽電話且有回報單位名稱，詢問用電相關疑義，均有詳細解說並協助查察需要的資料，有符合顧客需求。</p> <p>建議事項：</p> <p>一、因應疫情日趨嚴峻，台電公司已於服務櫃台設置隔板因應，惟在服務過程中，服務人員與用戶皆佩戴口罩，易造成對談聲量降低，影響顧客服務，建議清查全省各營業場所，尤其是老年人口較多的行政區域，可能有溝通困難的場所，可先行加裝雙向擴音設備，提供更為貼心的服務。</p> <p>二、有關架空工程 109 年度平均處理日數為 12.11 天，110 年雖略為提高至 12.3 天，惟均遠低於目標值 20 天，建議可否檢討調整較具挑戰性之目標。</p>

	<p>三、客服中心受理後送案件之平均處理時數 109 年度為 3.5 小時，110 年度提高為 3.9 小時，應檢討原因及提出改進措施。</p> <p>四、簡報 P. 52：陳情案件 109 年度平均處理日數為 3.81 天，110 年度提高為 4.1 天，應檢討原因及提出改進措施。</p> <p>五、在專案規劃面向之節約用電宣導(109、110 年)場次之設定目標與執行場次數，差異甚大。</p> <p>六、110 年與 109 年客服電話量大幅增加，是否有針對客服中心服務水準等分析調查？</p> <p>七、對於躉售電之公司行號或個人業者，於定期售電之電費通知單及確認後開立發票或個人所得憑證等文件，以實體文件處理；為便利售電業者能有多元化申請售電請款方式，建議規劃推廣電子文件通知、簽章等 e 化作業，以簡化行政流程，提升服務效能。</p> <p>八、雲林區營業處營業大廳設有客戶休息區，環境寬敞，綠美化得宜，並有電視牆推播公司業務動態，惟建議能適時提供飲水，以備顧客不時之需。</p>
<p>中油公司</p>	<p>優點：</p> <p>一、中油公司透過研發創新，建置前鋒路加油站為全國首座多元電力智慧示範加油站，值得肯定。</p> <p>二、中油公司透過與特殊教育機構及弱勢團體合作，進用身心障礙人士，值得肯定。</p> <p>三、中油公司持續辦理公益，照顧弱勢及公益團體並照顧偏鄉及交通不便地區，主動提供加油服務，值得肯定。</p> <p>四、持續導入 CEM 顧客經驗管理計畫，並依據加油站之「整體服務滿意度」、「服務態度」、「加油動作」及「加油環境」等四大構面，透過客服中心電話外撥方式，進行電話問卷調查，隨時抽選前月曾經進線客服中心之顧客，執行顧客滿意度關懷外撥，並依顧客建議加強提升服務品質。</p> <p>五、除專注油品本業服務外，另針對民眾來加油站的其它需求，提供附加服務，例如優化公廁設備、環境及清潔、消毒等，充分展現貼進民眾需求，進行全方位的顧客關係管理。</p> <p>六、成立技術服務團隊，協助客戶提升相關技術，落實客戶服務，對服務效能提升助益很大。</p> <p>七、行動導覽人員介紹詳細並提供舒適適宜之洽公環境。</p>

	<p>建議事項：</p> <p>一、中油公司不定期進行 MIR 檢測、特定化驗等，檢測達成率近 3 年皆超過 100%，建議可加入檢測合格率，俾能了解檢測情形。</p> <p>二、中油公司對加盟通路有辦理客戶滿意度調查，建議補充說明此為對加盟主之意見調查或一般民眾至加盟站加油之意見調查；另基於加盟站皆掛著中油公司之招牌，民眾對於中油公司加盟站亦會有客訴情形，建議中油公司應加強對加盟站服務品質之輔導考核作為，俾加強提升中油體系之服務品質。</p> <p>三、中油公司提出 110 年上半年客服中心電話線上解決率較低之可能原因，建議一併提出解決對策。</p> <p>四、請補充中油 PAY 與其它行動支付業者的優勢及差異性，除了支付工具外，中油 PAY 提供的附加價值為何？</p> <p>五、請補充推動自有品牌來速咖啡與其它連鎖咖啡相較之優勢？另除咖啡銷售量外，建議增加經營來速咖啡與油品客戶服務的關連性分析。</p> <p>六、建議簡報年度重要數值，以表格形式呈現並與同期比較說明，更能分析及了解其原因。</p> <p>七、中油公司 1912 客服中心受理各類案件，區分為 8 類（查詢或服務、顧客建議、顧客批評、顧客申訴、…），針對不同的顧客敘述歸納於不同的案件類別，其中顧客建議、顧客批評、顧客申訴等三項，文字上極易混淆（語調婉轉者稱建議？口氣惡劣者稱申訴？），建議於案件類別之定義上再予區隔鑑別。</p> <p>八、「提升服務效能執行績效與成果」摘述：110 年 1 月至 12 月客服進線和信件服務計有 212,984 件，其中顧客批評占 0.49%(1,043 件)、顧客申訴占 0.08%(170 件)。惟簡報內容 P.16 服務評價，其中表格內數據係針對 110 年用戶進線為 29,524 件，其中顧客批評占 3.5%(1,043 件)、顧客申訴占 0.6%(170 件)，兩者揭露數據不一致，建議應有一致性。</p>
<p>台糖公司</p>	<p>優點：</p> <p>一、觀光糖廠烤肉區、五分車導覽解說提供電話及網路預約，符合便民需求。</p> <p>二、園區設置裝置藝術，老舊倉庫整修再運用，利用工場廢棄機械零件組合製成鐵件藝術品及兒童遊憩設施，提供民眾觀賞及遊憩場所。</p>

- 三、運用跨機關電子查驗服務，節省民眾至地政機關申請的時間，公司各部門進行協調整合，跨部門主動提供民眾所需資訊、提供免書證、免謄本等服務。
- 四、主動提醒租賃關係人留意繳費期限或租約到期措施，110 年度 27,439 件較 109 年度 21,286 件，增加 6,153 件次(增加 29%)，主因為配合政府因應 COVID-19 疫情紓困措施，推動「台糖挺租戶，防疫大減租」方案，主動聯絡通知及協助承租人完成減租紓困之申請作業，善盡企業社會責任。
- 五、為落實社區關懷理念，與當地村里長建立長期合作關係，以加油站為愛心募集平台，提供顧客所捐(資)助善心物資，幫助當地弱勢族群，結合社會資源，從事公益活動，提升企業形象。
- 六、台糖學苑考量學生經濟及家長配合時間問題，於學生學期結束及開學期間，主動協助搬運行李，減輕學生搬家之困擾，主動服務，提升學苑房客的便利性及滿意度。
- 七、針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，台糖主動至民眾家中或附近辦理租賃換約便民措施，110 年辦理 3,219 件較 109 年 2,412 件，增加 33.46%，主動便民，有效提升服務品質。
- 八、各部門提供洽公民眾書寫桌椅、文具、電話、影印服務、老花眼鏡供民眾自行使用。加油站男廁、女廁及無障礙廁所，為提升顧客使用品質提供衛生紙、洗手液、香皂、防疫酒精等，並隨時補充使用量，疫情期間更加強站場環境及公廁清潔維護。

建議事項：

- 一、為提升服務及時性，及提供主動服務，台糖公司推動走動式服務(到府服務)，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民眾，主動至民眾家中或附近辦理換約便民措施。惟仍建議台糖公司可參考國有財產署提供線上續約及承租等相關服務，可大幅提升民眾申辦便捷性，亦可減少相關作業人力。
- 二、雲嘉區處 110 年均無相關創新提案，該區處仍保有製糖工場及五分車運糖等相關業務，有別於其他區處，請鼓勵所屬員工針對其特殊性，就提升工作效率及創新服務等研擬創新提案。
- 三、有關提高服務人員專業度，發現教育訓練因疫情減少開班，針對受影響之員工是否有無其他補課或線上課程等配套措施，建議補充說明。

	<p>四、中民眾客訴案件之處理，除統計數字及提供分類外，建議可提供處理時間之績效，以呈現服務效率。</p> <p>五、目前 Facebook 粉絲團數高達 21 個，建議可減少或合併，以達集中管理及深化服務。</p> <p>六、台糖 110 年全年稅前淨利 37.5 億元，盈餘主要以資產管理業務占大宗，另油品事業部亦獲利 1.55 億元，可見油品銷售亦是台糖獲利來源之一。國內油品市場雖已近飽合，競爭激烈，惟消費者最在意的是能買到「物美價廉」的油品，一般民眾大多會選擇中油直營店加油，以免加到辛烷值不足之劣質油品。故建議台糖除加強加油站之基礎服務及服務遞送外，可對外宣傳台糖與中油同是國營事業，不可能有摻油或混油從事不法獲利情形，台糖加油站之油品與中油直營店之油品具有同等品質，並選在中油加油站直營店未設點地方，活化台糖土地，廣設加油站，以提升服務效能及經營績效</p>
<p>台水公司</p>	<p>優點：</p> <p>一、網站設計多平台應用完整，提供中英文網站及兒童版連結，強化友善服務。</p> <p>二、官網水情資訊清楚明確，非計畫停水事件除於網站公告外，更善用電郵及 LINE 通知，訊息傳遞方式多元化，符合數位發展趨勢。</p> <p>三、新版 APP 於 110 年上線，提供水號管理、繳費資訊、電子帳單、行動支付等各項個人化服務，並於近期新增漏水通報、停水查詢及智能客服等功能，提供多元且便利服務管道，便利民眾即時辦理各項業務。</p> <p>四、建置單一窗口整合服務，提供全功能服務櫃台及舒適環境；部分臨櫃申辦項目提供線上申辦，增進服務便捷。</p> <p>五、開辦行動櫃台、用水突增通知、定時定點收件及失智友善服務等作為，具創新及主動服務等特性。</p> <p>六、成立大數據分析小組，開發「智慧水網大數據分析系統(WADA)」，作為漏水偵測及預警管理參考，有效提升行政效率。</p> <p>七、進用新進人員、職位升任及專長轉換等人員業務及專業工作技能訓練，公司推行業師及業生制度，使其快速適應職場並活化人力資源。</p> <p>八、「110 年度提升服務效能執行績效與成果資料」重要數據均以</p>

表格方式呈現，並提供同期比較，資訊清楚明瞭。

建議事項：

- 一、大數據技術的運用為當前數位發展的趨勢，除漏水偵測、預警管理外，建議新增各大用戶或大區域的用水分析，並可運用於各項業務，以深化大數據應用。
- 二、LINE 推播符合服務行動化的需求，建議與會員(用戶)資料整合，並結合 APP 服務，將可有效提升服務效能。
- 三、非計畫性停水時，因用戶大多無事先儲水備用，嚴重影響生活機能與不便；停水訊息除在網路系統等公告外，建議加派附有廣播設備之行動給水車輛，於停水區域內供用戶取水使用。
- 四、給水系統管線停水檢修完成後，復水初期，用戶水質常帶有黃色或泥沙等現象，恐造成用戶不滿意或有損害用水設備之虞，建議復水前先將管內雜質確實排除乾淨後再供水。
- 五、建議將現有一般用戶機械水量表，逐年分區改為電子式水量表，以減少抄表人力，並可適時通知用戶用水異常資訊(如漏水等)。
- 六、為有效推廣電子帳單業務，建請加強人員服務熱誠及提升用戶滿意度，進而提高用戶對公司之信任度。
- 七、第八區管理處南區服務所於民眾申辦業務櫃台所放置之部分表單，並非最新版本，如軍眷水費優待申請書、消費性用水服務契約等，請台水公司留意各項申辦業務表單版本之正確性，並檢討其他營業廳是否有類此情形。
- 八、近年台水公司為加強服務人員外語能力，辦理各項課程與活動，並建置知識管理系統，以提升服務人員軟實力，惟建議公司可再加強營業廳相關設備之雙語標示，如取號機電腦頁面及服務人員桌牌增加英譯文字等，以提供更友善服務環境。
- 九、曾有民眾投訴赴淡水營運所洽公服務人員態度不佳，經調閱監視器後，卻因設備老舊僅有影像未有聲音，考量各營業廳之監視系統，係涉民眾權益及公司人員安全，請公司留意各服務場所監視錄影設備功能是否均能正常運作，並評估將老舊設備進行汰換。
- 十、第八區管理處南區服務所使用叫號服務系統之播放語言為國語，建議台水公司於特定地區能因地制宜，增加當地多數族群使用之語言，如於第三區管理處部分服務所增設客語語音服務，以深化在地化服務。

	十一、建請檢討「處理民眾意見抱怨及陳情」不滿意意見逐年提高之原因
--	----------------------------------

經濟部國營事業委員會 110 年度提升服務效能實地查證照片

(一) 台電公司



(二) 中油公司



(三) 台糖公司



(四) 台水公司

