

台糖公司油品事業部

112 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

台糖公司秘書處中華民國 112 年 2 月 16 日秘公字第 1120002898 號函頒「台糖公司 112 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內、外在環境情勢的轉變及消費大眾對加油站服務多元化之需求，在既有重視服務效率、品質、顧客滿意及創新之基礎上，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續深化服務績效，創新服務方式，整合服務資源，以提升本事業部為消費者的服務效能，俾使消費者於開放透明資訊及流程下，享有專業、便捷、舒適及高效率之服務。

參、實施對象

依據經濟部訂頒「經濟部提升服務效能實施計畫」整體服務類之執行構面及策略方法，以本事業部所屬加油站為本計畫主要的實施對象，並以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等 5 大構面作為考核重點。

肆、執行構面及策略推動作法

本事業部分別在一、「基礎服務」、二、「服務遞送」、三、「服務能量」、四、「服務評價」、及五、「開放創新」等構面，擬訂具執行策略及具體執行方法，落實執行，於執行過程中，如與現行作業有出入必須調整或修正者，將隨時提出修正建議。

構面	執行策略		具體執行方法
一、基礎服務	(一)服務一致與正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	(1) 推動各營業站點受理大宗客戶購油申辦作業。 (2) 推動各營業站點受理大宗客戶購油款項繳納作業。 (3) 推動VIP會員點數E化線上查詢作業。 (4) 其他提升服務一致與正確性之作法。
		2. 提升服務及時性	(1) 推動大宗客戶購油手續簡化作業，授權分層負責，縮短案件申辦處理流程與時間。 (2) 推動各營業站點提供以電話、電子信箱及現場等溝通管道查詢購油案件。 (3) 推動會員贈品擺設架櫃，供會員兌換時可一目了然，提升及時性服務。 (4) 其他提升服務及時性之作法。
		3. 提高服務人員專業度	(1) 辦理服務人員加油作業與洗車作業處理流程之專業訓練及每班班前會演練。 (2) 考評服務人員加油或洗車作業流程，各項步驟執行之熟悉程度。 (3) 設置消費者服務專線(0800-026-168)為顧客提供即時性服務。 (4) 其他強化服務人員專業度與熟悉度之作法。
	(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(1) 設置明確之進出站動線引導標示，包括入口、出口方向標誌及地面畫設箭頭標示。 (2) 設置油品價格公告燈箱及泵島車道柱間油品品項燈箱，便利消費者知悉與辨識。 (3) 設置廁所指示牌及男、女、無障礙廁所等標示牌清楚明顯。 (4) 設置無障礙設施，如斜坡道、護欄、無障礙廁所，並定期清掃及維護。 (5) 提供廁所衛生紙、洗手液或香皂等貼心如廁用品。 (6) 設置員工停車場及顧客免費臨時性停車位。 (7) 其他提升服務設施合宜度之作法。

構面	執行策略		具體執行方法
		2. 提高網站使用便利性	(1) 油品事業部網站設計以使用者為導向，版面配置讓使用者方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 網站提供查詢台糖加油站營業時間及地址資訊，輔以Google地圖加強地點識別度。 (3) 網站提供VIP會員專區，提供點數查詢、使用須知、點數有效期限及贈品品項一覽表等服務。 (4) 確保網站內容的正確性與有效連結。 (5) 注意線上使用者隱私權保護措施，善盡顧客資料保護責任。 (6) 定期維護與更新網頁資料，提供顧客正確且即時性的資訊。
		3. 提高服務行為友善性	(1) 重視服務人員服裝及儀容之合宜度，佩帶工作識別證。 (2) 重視服務人員禮貌及態度，主動協助引導車輛進出站。 (3) 主動告知加油站促銷優惠訊息及會員點數。 (4) 主動詢問顧客是否接受環車服務。 (5) 其他提高服務行為友善性之做法。
		4. 提升服務資訊透明度	(1) 加油站場域張貼消費者服務專線(0800-026-168)電話號碼。 (2) 主動告知大宗客戶購油作業流程。 (3) 主動公告即時性的油品價格及販售油品類別。 (4) 主動公告洗車收費標準。 (5) 其他提升服務資訊透明度之做法。
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	(1) 服務人員引導車輛進出站的正確手勢。 (2) 服務人員迎送顧客的用語正確與合宜性。 (3) 車輛進出站的標誌與標線，明確及清晰可資辨識。 (4) 其他既有服務措施精進改善之作為。

構面	執行策略		具體執行方法
		2. 開辦線上申辦或跨平臺(站)服務	(1) 提供大宗客戶一站購油，可跨全部加油站加油，以及跨站繳納油款便利服務。 (2) 提供手機於線上申請VIP會員卡服務，跨站皆可使用之便利性。 (3) 其他跨平臺(站)服務之做法。
	(二)服務可近性	1. 客製化服務	(1) 掌握油價漲跌趨勢與幅度，提前告知大宗客戶下週油價訊息。 (2) 推展與社區村里長合作辦理愛心捐贈積點活動，資助當地弱勢居民。 (3) 依在地化特色及顧客不同需求，提供其他特色服務。
		2. 專人全程服務	(1) 依大宗客戶用油需求，指派專人主動瞭解並提供必要協助，或親赴客戶公司、工廠訪談細節，以解決用油需求。 (2) 遇有身心障礙顧客，主動趨前詢問並全程協助。 (3) 其他專人服務措施與作為。
		3. 主動服務	(1) 遇有身心障礙顧客，欲使用洗手間，主動趨前詢問並協助。 (2) 遇有老弱長者加油時，主動協助將機車停妥，防止重心不穩跌倒。 (3) 其他主動服務作為與事項。
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	(1) 運用創新策略，積極排除各項不利因素或是因應劣勢，持續精進服務遞送過程及作法，以達成服務目標。 (2) 提升多元化付款方式與效能，俾能使消費者享有更便利之付款機制。
		2. 優質服務	(1) 提供站容綠美化之亮麗舒適的加油場域。 (2) 精進加油標準作業程序與應變作為。 (3) 提供潔淨、乾爽、舒適及通風的如廁環境。 (4) 規劃建置具節能減碳的充/換電加油站。 (5) 臨近自行車騎乘車道站點，建置鐵馬驛站，提供自行車騎乘者休憩之服務地點。 (6) 其他優質服務作為與事項。

構面	執行策略		具體執行方法
三、服務能量	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	(1) 推動知識管理，建置檔案資料庫或網頁化，便利同仁查詢內控制度與管理規章。 (2) 推動帳務資訊化，加速結帳的時間。 (3) 依據權責劃分表，釐定分層負責屬性，加速公文書的處理流程與效率。
	(二)服務精進機制	深化服務量能	(1) 依據本公司提案獎勵作業要點，提出其提案情形及採行率等。 (2) 推動精緻服務品質考評相關競賽。 (3) 推動加油站區站容綠美化創意競賽。 (4) 推動其他服務精進措施。
四、服務評價	(一)提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	為掌握消費者心聲及改善現況之不足，每年度皆辦理「顧客滿意度調查」，針對消費者對各項服務之滿意度進行趨勢分析，並就調查結果提出改善措施及統計執行績效。
		2. 運用其他機制瞭解消費者對服務評價	(1) 運用社群媒體(如台糖加油站粉絲團、LINE)知悉消費者對本公司加油站的服務評價。 (2) 藉由平時與顧客的互動行為，探知消費者對服務的滿意程度。 (3) 提供網路服務信箱。 (4) 提供消費者服務專線(0800-026-168)。 (5) 其他瞭解民眾對服務的評價作法。
	(二)積極回應消費者意見	有效且及時處理消費者意見、抱怨及陳情	(1) 提供專業人員處理消費者的意見、抱怨及陳情案件。 (2) 消費者之書面、口頭(含電話)及電子信箱之申訴案件，確實予以登錄，並迅速回覆當事人。 (3) 設定消費者申訴案件處理期限，並要求限期完成，未完成者由專人稽催辦理。
五、開放創新	(一)開放參與		透過實體或網路等途徑，運用多元的方式，如顧客問卷、大宗客戶訪談及加油體驗活動，蒐集顧客對服務的需求，以改善服務品質。

構面	執行策略	具體執行方法
	(二)創新服務	提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。如：在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務。

伍、實施步驟

- 一、油品事業部於每年依據「台糖公司年度提升服務效能執行計畫」規定擬定之「年度提升服務效能執行計畫」，規劃當年度整體執行計畫內容包括：計畫依據、目標、實施對象、執行策略、具體執行方法實施步驟、考核作業及獎勵方式等項目。
- 二、研定之年度提升服務效能執行計畫，應於當年度2月中旬前簽陳執行長核准，2月底前函報公司完成當年度執行計畫審定，並將計畫公開於本事業部網頁公告周知。

陸、考核作業

- 一、自行考核：
 - (一) 依據所擬定之執行計畫，配合評核項目及標準於上、下半年度自行實施考核各1次。
 - (二) 當年度提升服務效能執行績效與成果(執行績效與成果，如附表1)及(考核結果統計表，如附表2)，應呈報執行長鑒閱，另分別於7月15日前及次年1月15日前送公司備查。
- 二、不定期考核：
 - (一) 本公司秘書處得視業務需要，進行實地查核，該查核以不定期方式為之。
 - (二) 國營事業委員會得視業務需要，不定期派員進行實地查證作業。

柒、獎勵方式

本事業部得依業務需要，就自行考核結果辦理獎勵提報事宜，並就考核結果改善情形，廣為宣導周知。

捌、本計畫如有未盡之事宜，得依實際需要修正或另行補充相關規定。

附表 1

台糖公司油品事業部 112 年度 上半年 / 下半年度
提升服務效能執行績效與成果

製表日期： 年 月 日

面向	評核項目		具體作法與成果
一、基礎服務	(一)服務一致與正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	
		2. 提升服務及時性	
		3. 提高服務人員專業度	
	(二)服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	
		2. 提高網站使用便利性	
		3. 提高服務行為友善性	
		4. 提升服務資訊透明度	

面向	評核項目		具體作法與成果
二、服務遞送	(一)服務便捷性	1. 檢討既有的服務措施	
		2. 開辦線上申辦或跨平臺(站)服務	
	(二)服務可近性	1. 客製化服務	
		2. 專人全程服務	
		3. 主動服務	
	(三)服務成長及優化	1. 突破成長	
		2. 優質服務	
三、服務量能	(一)內部作業簡化	提升同仁行政效率	
	(二)服務精進機制	深化服務量能	
四、服務評價	(一)提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	
		2. 運用其他機制瞭解消費者對服務的評價	
	(二)積極回應消費者意見	有效且及時處理消費者意見、抱怨及陳情	
五、開放創新	(一)開放參與		
	(二)創新服務		

經辦：

部門主管：

單位副主管：

單位主

附表 2

台糖公司油品事業部 112 年度 上半年 / 下半年度

提升服務效能執行計畫考核結果統計表

製表日期： 年 月 日

評核構面		評核項目	得分	總分
個別 評核 構面	基礎服務 (200 分)	服務一致與正確性		
		服務友善性		
	服務遞送 (300 分)	服務便捷性		
		服務可近性		
		服務成長及優化		
	服務量能 (200 分)	內部作業簡化		

		服務機制精進		
	服務評價 (200分)	提高服務滿意度		
		積極回應民眾意見		
整體 評核 構面	開放創新 (100分)	開放參與		
		創新服務		

經辦： 部門主管： 單位副主管： 單位主管：