

台灣中油公司油品行銷事業部

114 年度提升服務效能執行計畫

113 年 12 月 16 日訂定

壹、計畫依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號函修正後之「經濟部提升服務效能實施計畫」。

貳、計畫目標：

掌握內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，強化機關服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部（以下簡稱本部）施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本部為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容的政府服務之服務。

參、實施單位：

依經濟部訂頒「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，擇本公司油品行銷事業部，直接且高頻率面對民眾提供服務之基隆營業處、台北營業處、桃園營業處、竹苗營業處、台中營業處、嘉義營業處、台南營業處、高雄營業處、東區營業處及澎湖營業處等 10 個單位為本計畫之實施對象。

肆、服務內涵及執行構面：

- 一、服務內涵：聚焦於數位創新增值及社會創新共融 2 大類別，並依業務屬性及服務項目適性增列或調整策略方法。
 - （一）數位創新增值：運用數位創新策略及措施，提出有別於現行的想法或方式，促進資源有效利用，推動創新整合服務模式，以有效增進經濟發展，並對服務對象具有實質效益。
 - （二）社會創新共融：關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會

包容及社會資源衡平使用。

二、執行構面：透過前項服務內涵及策略方法，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

(一) 創新性：服務策略或措施有別於現行作法。

(二) 效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。

(三) 可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。

(四) 擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

伍、執行構面及具體推動方法

服務內涵	執行構面	具體推動方法
一、數位創新加值	(一)創新性	<ol style="list-style-type: none"> 1.推展加油站行動支付服務，穩健及強化行動支付功能與服務流程，滿足顧客多元支付需求。 2.持續採購新型自助加油設備，新增自助加油服務站點及汰換舊型自助加油設備，並增加行動支付功能，以提升服務量能。 3.導入中油 PAY 電子商城，規劃「宅配到府」與「供貨到站」等服務，推出『點、點+金、金』等支付方式，提升中油行動會員便利性與滿意度。 4.建置網路版海運加油資訊系統，透過系統建置與整合，縮短作業流程，提供快速加油服務與即時線上資訊查詢功能。 5.設置油罐車電子化物聯管理系統，取代人工鉛封作業，增加行車即時監控及查詢功能，並具防止卸錯站、卸錯油、溢卸、溢灌及未卸乾等功能，強化油罐車灌油、運輸及卸油過程等作業安全。
	(二)效益及影響	<ol style="list-style-type: none"> 1.中油公司全球資訊網主動公開與客戶相關或民眾關心資訊，如最新油品牌價及調價機制等。 2.設置車隊卡企業入口網站：提供客戶車輛近期加油情形、單一車號加油情形、縣市加油分佈、油品類別統計、本月剩餘額度及加油趨勢統計等應用功能查詢與分析資料，藉以提升客戶車輛用油管理效率。 3.客戶提單 IC 卡化：結合網路與智慧型 IC 卡片功能，取代傳統紙本提單，客戶於線上即時查詢提單餘額並自行輸入交易數量、灌裝完成後主動發出電子郵件通知本次交易數量、出廠時間等訊息，方便客戶油品存量調度。 4.導入「航空加油資料即時介接」試行服務。每日可批次介接加油資料至客戶端，並加入資料傳輸檢核機制，使加油資料能確實傳輸並提高對帳速度及正確性。 5.建置航空加油 AI 即時監控系統，可即時獲知加油現況，有效提

服務內涵	執行構面	具體推動方法
		升航空加油車輛調度作業效率並滿足客戶準點率要求。
	(三)可持續性	<ol style="list-style-type: none"> 1.中油公司全球資訊網提供公開服務措施、行銷簡訊或最新活動簡訊等訊息。 2.中油公司全球資訊網新增加油站行動支付專區，提供加油站行動支付服務相關 Q&A 及使用服務條款等資訊，方便民眾查詢瀏覽。 3.設置 E 化櫃檯，提供中油 VIP 會員卡線上查詢、加盟站網路訂貨、企業車隊卡線上申請、客戶訂單處理進度、客戶即時購油額度及客戶交易明細等服務。 4.線上電子發票服務：配合行政院推動電子發票整合服務作業，各營業處櫃檯提供開立及接收電子發票功能。
	(四)擴散應用	<ol style="list-style-type: none"> 1.推展知識管理(KM)，促進「知識應用」與「經驗傳承」，進而達成「價值創新」的目的。 2.漁船加油站跨機關電子查驗，簡化漁船客戶申購漁船油流程。
二、社會創新共融	(一)創新性	<ol style="list-style-type: none"> 1.配合政府政策，持續推動規劃建置加氫站，提供未來氫能車輛加氫服務。 2.推展來速咖啡品牌，提供優質服務。 3.規劃推動試行永續航空燃料(SAF)及 B24 生質船用燃油，促進交通運具低碳化，為節能減碳、拯救地球盡一份心力。
	(二)效益及影響	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置營業櫃檯，成立全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。 2.設置無障礙設施，如斜坡道、專用停車位、愛心、身障專用盥洗室等設施，並進行檢測及維護。 3.定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），以確保設施品質。 4.營業櫃檯公布購油處理流程，並提供各種申辦書表及填寫範例，並置放宣導資料供客戶取閱。 5.提供客戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。 6.設置汽、機車及腳踏車停車場所供客戶洽公時停放。 7.營業場所視可運用空間彈性規劃哺(乳)室，提供哺育母乳之婦女哺乳環境。 8.強化加油站廁所環境品質，以提升消費者滿意度。 9.配合經濟部國家客家發展計畫，竹苗地區營業櫃檯設置客語服務窗口，直營加油站提供客語接待服務。 10.1912 客服專線提供國語、台語、客語及英語等自動語音應答 (IVR)服務。 11.設置聽裝加油站照顧偏遠交通不便地區民眾。 12.偏遠或交通不便山區設置加油站，以照顧偏遠或交通不便地區民眾。 13.設置湖邊加油亭方便遊艇業者加油。 14.支持本土農業，適時辦理農產品協銷並轉贈公益或弱勢團體。 15.配合政府綠能政策，建置電動車充電樁及其相關設施、後續維

服務內涵	執行構面	具體推動方法
		<p>護及營運管理。</p> <p>16.積極推動綠建築加油站，保護環境永續經營。</p> <p>17.因應環保署 109 年 7 月 1 日施行「鍋爐空氣污染物排放標準」，提供 0.1%特種低硫燃料油，可使鍋爐於未加裝空氣污染防治設備之情況下通過該法規標準，協助燃料油客戶解決空污法規問題。</p> <p>18.配合 IMO 2020 海運燃油低硫化，供應 0.1w.t.%海運輕柴油，提供優質環保低硫油品。</p> <p>19.提供車用尿素溶液加注服務，提升顧客加注便利性。</p> <p>20.設置煤油重點供應站，並強化庫存管理加強運補，以滿足民眾冬季煤油需求。</p> <p>21.實施加盟站油品快速檢測作業及後續處理機制，以利管控油品品質，確保消費者用油權益。</p>
	(三)可持續性	<p>1.建立加盟及海運客戶 LINE 官方群組，提供客戶及時業務諮詢服務。</p> <p>2.成立技術服務團隊，親至現場訪視或電話訪談方式蒐集顧客對服務需求，共同參與服務規劃，主動瞭解及解決客戶用油問題，提升用油效能。</p> <p>3.提供汽車免費年終健檢服務，提升民眾行車安全。</p> <p>4.依加盟契約每月執行「加盟站精緻服務考評」，考評內容包含加油服務展現、加油站設備及站容、加油站公廁清潔維護、客訴案件等構面，以強化加盟站之服務品質。</p>
	(四)擴散應用	<p>1.設置專業客服中心及 1912 專線為顧客服務</p> <p>2.客服中心主動外撥瞭解民眾對服務之評價，共同參與服務設計，並透過客服外撥系統推廣各項行銷活動，加強建立顧客關係。</p> <p>3.落實客戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討客戶意見反映處理機制及標準作業程序。</p> <p>4.設定客戶申訴案件處理期限，並要求於期限內處理完成，期限前 2 個工作天仍未完成者，由系統自動稽催辦理。</p> <p>5.營業櫃檯每年辦理乙次「直銷客戶滿意度調查」，針對客戶對各項服務之滿意度進行分析，並提出改善措施及執行績效。</p>

陸、實施步驟

- 一、本公司油品行銷事業部應依據經濟部函頒之實施計畫，以創新思維與社會共融之角度，審酌服務需求及業務特性等因素研訂執行計畫，執行計畫內容應包括計畫依據、目標、實施對象、執行策略及具體推動方法、實施步驟、考核作業、獎勵方式等項目。
- 二、本公司油品行銷事業部應於每年 1 月底前訂定當年度提升服務效能執行計畫，並公開於本公司全球資訊網及各營業處服務場所。

柒、考核作業

- 一、各營業處依所擬定之執行計畫與考核項目及評分表(如附表一)實施全年度自行考核，並參考政府服務獎於創新性、效益及影響、可持續性及擴散應用等4項執行構面之評分權重，進行考核統計，考核結果統計表(如附表二)應於當年度12月31日前送交本公司油品行銷事業部備查。
- 二、本公司油品行銷事業部應將當年度執行績效與成果，於次年度1月15日前函報經濟部國營事業管理司。
- 三、本公司油品行銷事業部得視業務執行情形與需要，進行實地分級查核。

捌、基於本公司油品行銷事業部市場營運環境高度競爭考量，且已掌握顧客需求持續自我精進提升服務效能，本計畫實施對象不參獎「政府服務獎」。

玖、獎勵方式

本公司油品行銷事業部得依業務需要，就各營業處考核結果，辦理相關獎勵事宜。

壹拾、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

附表一

_____年度_____營業處提升服務效能執行計畫考核項目及評分表

總分_____ (滿分100分)

考核日期： 年 月 日

服務內涵	執行構面	具體推動方法
一、數位創新加值	(一)創新性	1.推展加油站行動支付服務，穩健及強化行動支付功能與服務流程，滿足顧客多元支付需求。 2.持續採購新型自助加油設備，新增自助加油服務站點及汰換舊型自助加油設備，並增加行動支付功能，以提升服務量能。 3.導入中油 PAY 電子商城，規劃「宅配到府」與「供貨到站」等服務，推出『點、點+金、金』等支付方式，提升中油行動會員便利性與滿意度。 4.建置網路版海運加油資訊系統，透過系統建置與整合，縮短作業流程，提供快速加油服務與即時線上資訊查詢功能。 5.設置油罐車電子化物聯管理系統，取代人工鉛封作業，增加行車即時監控及查詢功能，並具防止卸錯站、卸錯油、溢卸、溢灌及未卸乾等功能，強化油罐車灌油、運輸及卸油過程等作業安全。
	(二)效益及影響	1.中油公司全球資訊網主動公開與客戶相關或民眾關心資訊，如最新油品牌價及調價機制等。 2.設置車隊卡企業入口網站：提供客戶車輛近期加油情形、單一車號加油情形、縣市加油分佈、油品類別統計、本月剩餘額度及加油趨勢統計等應用功能查詢與分析資料，藉以提升客戶車輛用油管理效率。 3.客戶提單 IC 卡化：結合網路與智慧型 IC 卡片功能，取代傳統紙本提單，客戶於線上即時查詢提單餘額並自行輸入交易數量、灌裝完成後主動發出電子郵件通知本次交易數量、出廠時間等訊息，方便客戶油品存量調度。 4.導入「航空加油資料即時介接」試行服務。每日可批次介接加油資料至客戶端，並加入資料傳輸檢核機制，使加油資料能確實傳輸並提高對帳速度及正確性。 5.建置航空加油 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。
	(三)可持續性	1.中油公司全球資訊網提供公開服務措施、行銷簡訊或最新活動簡訊等訊息。 2.中油公司全球資訊網新增加油站行動支付專區，提供加油站行動支付服務相關 Q&A 及使用服務條款等資訊，方便民眾查詢瀏覽。 3.設置 E 化櫃檯，提供中油 VIP 會員卡線上查詢、加盟站網路訂貨、企業車隊卡線上申請、客戶訂單處理進度、客戶即時購油額度及客戶交易明細等服務。 4.線上電子發票服務：配合行政院推動電子發票整合服務作業，各營業處櫃檯提供開立及接收電子發票功能。

服務內涵	執行構面	具體推動方法
	(四)擴散應用	1.推展知識管理(KM)，促進「知識應用」與「經驗傳承」，進而達成「價值創新」的目的。 2.漁船加油站跨機關電子查驗，簡化漁船客戶申購漁船油流程。
二、社會創新共融	(一)創新性	1.配合政府政策，持續推動規劃建置加氫站，提供未來氫能車輛加氫服務。 2.推展來速咖啡品牌，提供優質服務。 3.規劃推動試行永續航空燃料(SAF)及 B24 生質船用燃油，促進交通運具低碳化，為節能減碳、拯救地球盡一份心力。
	(二)效益及影響	1.設置營業櫃檯，成立全功能單一窗口服務，整合受理各項申辦作業。 2.設置無障礙設施，如斜坡道、專用停車位、愛心、身障專用盥洗室等設施，並進行檢測及維護。 3.定期檢查各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等），以確保設施品質。 4.營業櫃檯公布購油處理流程，並提供各種申辦書表及填寫範例，並置放宣導資料供客戶取閱。 5.提供客戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。 6.設置汽、機車及腳踏車停車場所供客戶洽公時停放。 7.營業場所視可運用空間彈性規劃哺(乳)室，提供哺育母乳之婦女哺乳環境。 8.強化加油站廁所環境品質，以提升消費者滿意度。 9.配合經濟部國家客家發展計畫，竹苗地區營業櫃檯設置客語服務窗口，直營加油站提供客語接待服務。 10.1912 客服專線提供國語、台語、客語及英語等自動語音應答 (IVR)服務。 11.設置聽裝加油站照顧偏遠交通不便地區民眾。 12.偏遠或交通不便山區設置加油站，以照顧偏遠或交通不便地區民眾。 13.設置湖邊加油亭方便遊艇業者加油。 14.支持本土農業，適時辦理農產品協銷並轉贈公益或弱勢團體。 15.配合政府綠能政策，建置電動車充電樁及其相關設施、後續維護及營運管理。 16.積極推動綠建築加油站，保護環境永續經營。 17.因應環保署 109 年 7 月 1 日施行「鍋爐空氣污染物排放標準」，提供 0.1%特種低硫燃料油，可使鍋爐於未加裝空氣污染防治設備之情況下通過該法規標準，協助燃料油客戶解決空污法規問題。 18.配合 IMO 2020 海運燃油低硫化，供應 0.1w.t.%海運輕柴油，提供優質環保低硫油品。 19.提供車用尿素溶液加注服務，提升顧客加注便利性。 20.設置煤油重點供應站，並強化庫存管理加強運補，以滿足民眾冬季煤油需求。 21.實施教盟站油品快速檢測作業及後續處理機制，以利管控油品

服務內涵	執行構面	具體推動方法
		品質，確保消費者用油權益。
	(三)可持續性	<ol style="list-style-type: none"> 1.建立加盟及海運客戶 LINE 官方群組，提供客戶及時業務諮詢服務。 2.成立技術服務團隊，親至現場訪視或電話訪談方式蒐集顧客對服務需求，共同參與服務規劃，主動瞭解及解決客戶用油問題，提升用油效能。 3.提供汽車免費年終健檢服務，提升民眾行車安全。 4.依加盟契約每月執行「加盟站精緻服務考評」，考評內容包含加油服務展現、加油站設備及站容、加油站公廁清潔維護、客訴案件等構面，以強化加盟站之服務品質。
	(四)擴散應用	<ol style="list-style-type: none"> 1.設置專業客服中心及 1912 專線為顧客服務 2.客服中心主動外撥瞭解民眾對服務之評價，共同參與服務設計，並透過客服外撥系統推廣各項行銷活動，加強建立顧客關係。 3.落實客戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討客戶意見反映處理機制及標準作業程序。 4.設定客戶申訴案件處理期限，並要求於期限內處理完成，期限前 2 個工作天仍未完成者，由系統自動稽催辦理。 5.營業櫃檯每年辦理乙次「直銷客戶滿意度調查」，針對客戶對各項服務之滿意度進行分析，並提出改善措施及執行績效。

附表二

_____年度_____營業處提升服務效能執行計畫考核結果統計表

考核項目成績(100分)								總分
服務內涵1 數位創新加值(50分)				服務內涵2 社會創新共融(50分)				
創新性 (15分)	效益及影響 (20分)	可持續性 (7.5分)	擴散應用 (7.5分)	創新性 (15分)	效益及影響 (20分)	可持續性 (7.5分)	擴散應用 (7.5分)	

製表：

主管：

副處長：

處長：