電力修護系統勞資協商溝通會議議程

時　　間：中華民國115年12月8日(星期二)上午10時

地　　點：台灣電力股份有限公司電力修護處9樓會議室(一)

壹、主席宣佈開會

貳、主席報告

參、討論提案(2案)

肆、散會

參、討論提案

第一案(1151208-01 案_第 69 分會電力修護處中部分處)

案由：建請公司檢討顧客滿意度調查評分制度之必要性及評分標準之合理性。

說明：

一、本處於機組大修完成後，請電廠填具顧客滿意度調查表，並以平均 4.5 分作為評核標準。

二、現行評分尚缺乏一致且明確之標準，致同一機組、同一檢修團隊之評分，仍可能因填表人員之認知差異而有所落差。

三、調查結果低於 4.5 分時，受評單位須另以電話洽詢評分原因並蒐集回饋意見。惟評分依據未臻明確，易衍生後續溝通及認定上之爭議。

辦法：

一、機組大修前、中、後均設有相關會議，持續掌握檢修進度、施工品質及電廠需求；修護處全體同仁亦戮力配合，致力完成公司交付之任務。建請公司綜合檢討現行顧客滿意度調查評分制度之必要性及實際效益。

二、建議將現行滿意度評分方式調整為「意見反映欄位」，供電廠提出具體建議，作為後續檢修作業精進之參據。

辦理情形：

電力修護處說明：

一、 為強化修製及服務品質，提高顧客滿意度，本處遵循 ISO-9001 管理系統要求略以「需建構顧客滿意度章節，品質目標需具量測性，並就其進行分析及評估」；現行本處已訂定「顧客意見調查作業程序」及「客訴處理作業程序」程序書，並提報「顧客滿意度」量化指標納入公司責任中心目標管控。

二、 本處顧客意見調查表包括量化指標及質化指標,處理方式摘要如下:

(一)滿意度量化指標(1~5 分):全處目標為平均≧4.5 分,若未達標則由經營組統一回復說明。(查近5 年本處成績皆落於4.83~4.93 分,符合目標)

(二)質化指標(其他建議及需求):顧客回饋內容若屬不滿意或應改善之處,將請相關部門填寫客訴案件回覆單(含處理情形),陳核後回覆顧客。

三、 鑑於滿意度量化指標,主要係受公司責任中心目標管控,且為符合ISO-9001 品質管理系統要求,本案建請維持現行作法並予以結案。

第二案(1151208-02 案_第 69 分會電力修護處中部分處)

案由:建請公司評估租借通霄會館部分房間,作為大修期間同仁住宿之用,以善用住宿資源,節省公司住宿成本。

說明:

一、因舊保警宿舍拆除,大修期間可供調度之住宿房間減少,爰建議增進鄰近住宿資源之運用,以滿足大修人力住宿需求。

二、據查,通霄會館共有十間套房,包括單人房四間、雙人房五間及四人房一間,可納入大修期間住宿安排之評估。

三、通霄會館距離電廠 2.2 公里,地點鄰近,有利於同仁往返工地及配合大修作業調度。

四、如能以合理租借條件運用會館房間,預期有助於節省公司住宿成本,並兼顧同仁休息品質與大修作業需求。

辦法:建請公司就租借通霄會館四間單人套房之可行性、租借費用及管理方式進行評估,並比較整體住宿成本與使用效益,於符合經濟效益之前提下,協調提供大修期間同仁住宿使用,以提升住宿資源運用效益,減輕同仁通勤負擔,支持大修作業順利推動。

辦理情形：

電力修護處說明：

一、經洽電廠宿舍管理部門表示，目前通霄電廠平安里宿舍區內除既有會館之外，尚包含有眷宿舍、單身宿舍供電廠及施工處同仁住宿。因整體宿舍區範圍狹小，目前已發生停車空間嚴重不足之情形，造成同仁住宿交通上諸多不便，致使會館暫無提供長期借用之規劃。

二、另，原保警備勤宿舍已完成拆除作業，現由北部施工處辦理宿舍改建工程，將於 2~3 年後完工，預計新增 150 間宿舍，屆時可增加同仁住宿容量，有效解決大修住宿問題。

三、本案建請結案。

肆、散會