

## (五) 預約掛號，分流服務

### 1. 創意來源：單一窗口服務再升級！

#### (1) 服務現況分析：

單一窗口櫃檯設計，若遇上前一號為案件複雜之電氣承裝業者，或是一次申辦多份案件之代書業者，往往拉長用戶的等待時間(如圖 1)。想要又快又好的服務，難道只能碰運氣？



圖 1-單一窗口易產生之缺點

#### (2) 用戶特性分析

依照用戶類型與辦理事項區分，臨櫃用戶可分為三大族群(圖2)：

##### A. 繳費用戶

雖然電費代收代繳率已經達到 92%，但仍有部分用戶因為逾繳納期限或未取得繳費單據，而親自來到電力公司繳納，這類型用戶通常只需要繳費，而且多是上下班途中「順道」來繳費。

##### B. 一般用戶

用戶若無法利用電話或是網路等方式申辦案件，或想親洽服務人員時，也會選擇臨櫃辦理。這類型用戶因為已經特地來電力公司辦理，當然希望能一次辦妥所有手續，也希望獲得最滿意的服務。

##### C. 代辦業者

用戶若新建房屋或變更既有用電方式，都須委託合格承裝業者提出申請，因此代辦業者亦是我們服務的用戶類型之一，雖然案件數量較少，但每一件都十分耗時而且需要相當的服務經驗與專業知識方能完成。

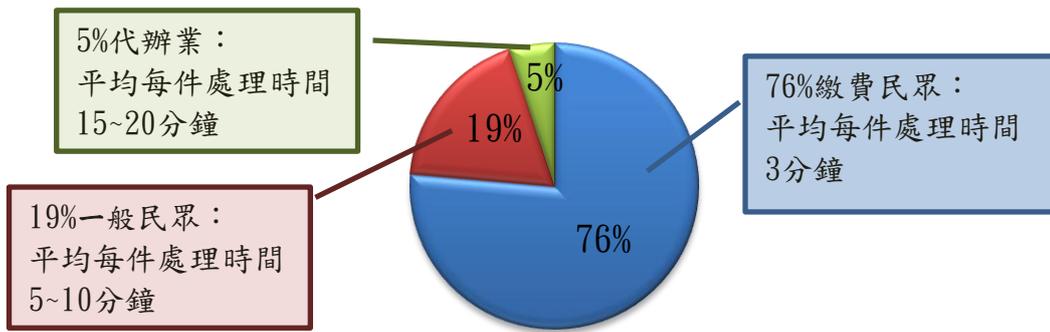


圖2-來客數與平均處理時間分析

(3) 要因與策略分析

為求最佳解決方案，我們利用要因分析工具(如圖3)來發掘問題、分析現況，並做為擬定策略之依據。

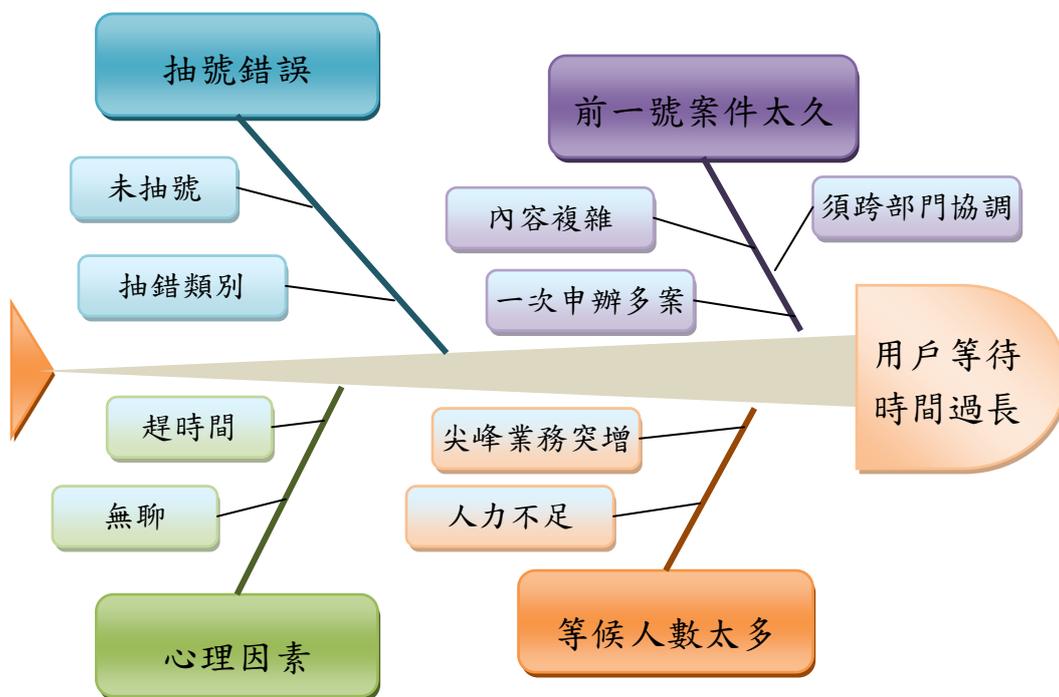


圖 3-紓解臨櫃人潮之要因分析魚骨圖

2. 創意作為：**3A+2B 全方位服務**

為貼近並回應不同類型用戶的需求，我們設計出 3 個最佳解答(Answer) 以及 2 個前後端支援(Backup)的全面服務流程(如圖 4)。

## Backup: 志工與服務員前端導引



## Backup: 其他部門後端支援

圖 4-3A+2B 全方位服務流程圖

### (1) 快速繳費

用戶不必提供繳費單據，只要告訴我們繳交費用類型及用電地址，便可以直接繳費取得收據，平均只需 3 分鐘處理時間便可完成。

### (2) 用戶優先

利用抽號系統將用戶與代辦業者分流後，用戶等候叫號便不再受到代辦業者繁複案件的影響，讓用戶能享有快速櫃檯的優先服務。

### (3) 預約掛號

高雄區處首創全國第一支「電力預約專線」：(07)551-1911，代辦業者欲申辦大宗案件前，可先電話預約辦理時間，102 年起更新增網路預約服務，預約操作畫面如圖 5，用戶可隨時隨地上網登記洽公時間，再由本處指派資深服務專員依約定時間配合辦理，不僅服務有彈性、也更專業有效率。

The screenshot shows the online appointment system interface for the Taichung District Office. The main heading is "電力預約服務表". Below it, there is a note: "非上班時間請填寫下列資訊，將由專人於次一工作日回覆。" and a red asterisk indicating required fields. The form includes a dropdown for "服務據點" (Service Point) with a red note "這是必填問題". The "預約時間" (Appointment Time) section has dropdowns for month, day, and year (set to 2013), along with time and AM/PM options. The "申辦案件" (Application Case) section has a text input field. At the bottom, there is a "數量" (Quantity) dropdown. A red box highlights a "點我開始預約" (Click here to start appointment) button, with a green arrow pointing to the "服務據點" dropdown.

圖 5-網路預約操作畫面

#### (4)前端導引

由各部門主管、主辦輪班擔任導引服務員，在用戶進門第一時間主動向前招呼並指引抽號，減少抽號錯誤，同時在用戶等待叫號時預先提供表單及填寫諮詢，加速服務速度，也降低用戶枯等的感受。

#### (5)後端支援

若遇臨櫃等候人數較多時，或是案件內容需要各部門的協同合作，則可由服務員引導用戶由後勤服務人員接續服務。