

台電公司高雄區營業處107年度提升服務效能執行計畫

中華民國107年4月3日訂定

壹、計畫依據：

依107年3月13日電配售部業字第1070004952號函頒之「台電公司107年度提升服務效能執行計畫」訂定。

貳、計畫目標：

為提升本處為民服務品質，持續深化服務績效，掌握內外環境轉變及顧客對本處服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本處為民服務效能，使顧客享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：

本處各部門，以日常業務直接、高頻率接觸用戶，提供用電申辦服務之組(段)、課為實施對象，考核其在「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等五大面向為服務效能提升重點之施行作業實績。

肆、執行策略及具體作法：

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	完成期限	
一、基礎服務	(一) 服務一致及正確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	依業務處訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等，並於服務中心與各服務所及區處網頁公布申請用電處理流程。	業務組	持續辦理
	2. 提升服務及時性	(1) 受理網路、信函、電話、傳真及台電 e 櫃檯 APP 申辦案件，管道多重且便利。申辦手續不全者，力行一次告知補正，減少申請人於申辦過程補件次數。	(1) 受理網路、信函、電話、傳真及台電 e 櫃檯 APP 申辦案件，管道多重且便利。申辦手續不全者，力行一次告知補正，減少申請人於申辦過程補件次數。	業務組	持續辦理
		(2) 未達供電管控日數目標，配合召開適時供電會議辦理檢討。	(2) 未達供電管控日數目標，配合召開適時供電會議辦理檢討。	業務組 工務段 設計組	持續辦理
		(3) 各項用電申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統(CPS)受理並管控流程。	(3) 各項用電申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統(CPS)受理並管控流程。	業務組	持續辦理
		(4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。	(4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。	業務組 維護組	持續辦理
		(5) 進行客戶關懷活動，利用簡訊或通知單，主動提醒用戶留意繳費期限。	(5) 進行客戶關懷活動，利用簡訊或通知單，主動提醒用戶留意繳費期限。	業務組 調度組 電費組	持續辦理
3. 提高服務人員專業度	(1) 辦理教育訓練，強化服務人員（含外包客服人員）對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。 (2) 對新進人員之訓練導入「導師制度」，由資深同仁或學長姊協助新進同仁熟悉相關業務及技術傳承。 (3) 訂定「受理用電申請標準作業程序」、「電話禮貌標準作業程序」及「志工、巡迴服務員標準作業程序」，供服務人員遵循。	(1) 辦理教育訓練，強化服務人員（含外包客服人員）對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。 (2) 對新進人員之訓練導入「導師制度」，由資深同仁或學長姊協助新進同仁熟悉相關業務及技術傳承。 (3) 訂定「受理用電申請標準作業程序」、「電話禮貌標準作業程序」及「志工、巡迴服務員標準作業程序」，供服務人員遵循。	業務組 各部門 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理	

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			(4) 注重服務人員接聽電話禮貌，依本公司「電話禮貌考核作業原則」，每月不定期進行電話測試。	業務組	持續辦理
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度		(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置用戶臨櫃洽公的合宜服務環境。	業務組 總務組	持續辦理
			(2) 於營業廳外告示服務時間、服務項目及服務電話。營業廳內公示用電申請處理流程，服務櫃檯明確標示櫃台編號、服務人員姓名，營業廳大門入口處地面標示繳費及用電申請辦理方向引導	業務組 總務組	持續辦理
			(3) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。	業務組 總務組	持續辦理
			(4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。	業務組 總務組	持續辦理
			(5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。	業務組	持續辦理
			(6) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。	業務組	持續辦理
			(7) 設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施，並定期檢測維護各項無障礙設施是否妥適安全。	業務組 總務組	持續辦理
			(8) 定期檢查與充實各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等），確保設施品質。	業務組 總務組	持續辦理
			(9) 於資料填寫區設置桌椅，提供文具、老花眼鏡及各式申辦書表及填寫範例等便民措施。	業務組	持續辦理
			(10) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料、雜誌及報紙供用戶取閱。	業務組 總務組	持續辦理
				(11) 設置賞心悅目的藝文畫廊。	業務組

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		(12)設置公布欄及多媒體顯示器 宣導重要業務訊息。 (13)提供 wifi 或 iTaiwan 免費無 線網路平台。 (14)營業廳內張貼服務廳平面 圖，並以中英文標示。	業務組 總務組 資訊組 業務組 總務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	2. 提高網站使用便利性	(1)網站以使用者為導向設計，版 面配置方便瀏覽、查詢資料及 使用網站服務。 (2)網站資訊標示配合電子化政 府入口網 MyEGov 提供分類 檢索服務（包括主題、施政及 服務等 3 種分類方式），且符 合詮釋資料及分類檢索規範。 (3)提供多元及便利的資訊檢索 服務： ◎檢索功能說明、檢索功能使 用範例及找不到資訊時的 建議。 ◎進階檢索功能，如關鍵字、 全文、交叉、站內、分類及 其他檢索等搜尋服務。 ◎提供檢索資訊過多時分頁 方式檢索，及檢索結果依相 似程度、時間、主題等方式 排列。 (4)訂定「高雄區營業處對外網頁 資料定期更新要點」，並確實 執行。定期檢視維護網站資 訊，如有增修應隨時更新，保 持公布資訊的正確性。 (5)網頁提供即時正確之資訊內 容與連結，資訊標題應與內容 一致。 (6)網頁內容如引用他人資料要 標明來源出處或版權，並提供 連結。 (7)提供與電子化政府入口網	資訊組 資訊組 資訊組 資訊組 資訊組 資訊組	持續辦理 配合辦理 配合辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			MyEGov 連結服務。 (8)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊組	配合辦理
				資訊組	配合辦理
	3. 提高服務行為友善性		(1)重視洽公服務禮儀，服務人員或志工於現場主動招呼用戶、協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。 (2)服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌， (3)用戶網路或書面查詢或陳情事項，服務人員先以電話關懷用戶，說明後再書面答覆。 (4)為確保營業處廳環境及服務人員服務品質，辦理便民服務業務不定期查核。	業務組	持續辦理
				業務組	持續辦理
				業務組	持續辦理
				業務組	持續辦理
4. 提升服務資訊透明度		(1)網站依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 (2)網站公開服務措施、文宣品（如服務白皮書、宣導資料）及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。 (3)於服務場所及區處網頁公布申請用電事項處理流程，主動公開相關資訊供用戶參閱，如營業規定、電價表、申請手續、電價表等。 (4)提供多元案件處理查詢管道，含電話、網路、現場及行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。	各部門 資訊組 督導室	持續辦理	
			業務組 資訊組	持續辦理	
			業務組 資訊組	持續辦理	
			業務組	持續辦理	

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			<p>(5)於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載「台電 e 櫃檯」APP 管理案件或連結台電官網網路查詢案件進度。</p> <p>(6)受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動列入 APP 案件管理項目，告知用戶受理號碼等訊息。</p> <p>(7)提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(8)辦理太陽光電併網友善措施，擴大資訊公開並增進併網友善作為，於本公司官網建置再生能源案件進度查詢系統，提供用戶以受理編號進行線上查詢案件進度，減少申設者致電查詢之不便。</p> <p>(9)盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 設計組</p> <p>各部門 資訊組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<p>(1)瞭解用戶需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>(2)提供多重且便利案件申辦管道，如網路、郵遞信函、電話、傳真及「台電 e 櫃檯」APP。</p> <p>(3)提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置、金融機構提供多樣性網路銀行與個人行動銀行繳付電費服務，及至候收櫃檯繳費或預繳(可臨櫃刷信用卡繳款)等多種便利性管道。</p> <p>(4)力行一次告知服務，服務人員</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>電費組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦之時程。		
	2. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能單一窗口櫃檯，提供整合服務。 (2) 落實一通電話服務到底，並提供標準化高效率之服務。 (3) 簡化申請流程，縮短申辦案件處理時間。 (4) 推動走動式服務或客製化服務。	業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1) 跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，取代用戶於申辦業務時所需檢附之佐證資料。 (2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 提供各類線上服務，如表單下載、網路申辦、網路繳費、電費試算、電子帳單、電費查詢及申請案件進度查詢等服務。 (2) 宣導與電子化政府入口網 MyEGov 連結，可提供表單下載服務。 (3) 選擇使用率高且適合線上服務項目，如推廣使用網路申辦案件及電子帳單等線上服務，加強推廣宣導活動，提升用戶對於線上服務的認知與使用率。 (4) 建置台電 e 櫃檯 APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，以貼近	業務組 電費組 資訊組 業務組 電費組 業務組 電費組	持續辦理 配合公服處更新作業 持續辦理 持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			民眾需求，提升服務品質。 (5)推廣用戶使用網路申辦案件。 (6)定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並評估是否執行表單簡化及電子表單格式標準化。 (7)提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	資訊組 業務組 業務組 業務組 電費組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
(二) 服務可近性	1. 在地化服務		(1)因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 甲.運用本處網際網路發布最新服務訊息。 乙.應用資、通訊技術，建立颱風災害期間主動聯繫機制，以加速災情訊息回應，輔助搶修及調度作業，俾利縮短停電時間，提升用戶滿意度。 丙.辦理大用戶及電器承裝業座談會等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難。 (2)建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，提供互動式網頁試算評估服務，並依用戶需求協助試算及說明。	業務組 電費組 業務組 設計組 維護組 調度組 資訊組 業務組 業務組	隨時辦理 持續辦理 持續辦理
	2. 專人全程服務		(1)與台灣自來水公司及臺北自來水事業處辦理跨機關合作業務，包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」、「軍眷用電優待申請」5項。 (2)落實本公司「專人服務用戶實施要點」，提供用電諮詢服務	業務組 業務組 各服務	持續辦理 持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	完成期限	
		及業務宣導。	專員		
	3. 主動服務	(1)針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。 (2)辦理各項節約用電及電子帳單宣導會(如學校、媽媽教室及社會團體等各項節約用電宣導會與社區節電服務和配合大用戶座談會節電宣導等)。 (3)辦理空調運用技術宣導和特高壓用戶用電訪問。 (4)辦理百瓦以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱及電動機等電器設備諮詢服務及功率因數等節電改善建議。	業務組 電費組 維護組 維護組 業務組 電費組 維護組 維護組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理	
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及做法：考量單位任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素、克服劣勢，達成服務目標。	業務組	持續辦理
		2. 優質服務	在核心業務範疇內，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	業務組	持續辦理
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行策政效率	部門同仁定期進行內部 SOP 導讀、經驗分享交流；聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	業務組 電費組	持續辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1)積極參與公司舉辦之知識管理標竿學習案例競賽、創意服務觀摩活動，激發更多創新服務措施。成效獲評足登標竿學習效益與擴散效果者，將分享	督導室	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			施。		
	(二) 積極回應用戶意見	有效及時處理用戶之意見、抱怨及陳情	(1) 依業務處訂定「用戶陳情處理機制及標準作業程序」辦理。 (2) 依公服處訂定之「新聞輿情處理機制及標準作業程序」辦理。 (3) 落實用戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討用戶意見反映之處理機制及標準作業程序。 (4) 用戶書面、電話或現場、電子信箱陳情案件確實予以管登、稽催及建檔。 (5) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。 (6) 應用戶要求，安排各級主管在營業時間內與用戶當面會商處理其意見反映事項。	業務組 各部門 業務組 業務組 業務組 各部門	隨時辦理 隨時辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
五、開放創新	(一) 開放參與		(1) 網站提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2) 透過實體或網路管道，如意見(處長)信箱、滿意度調查服務，蒐集用戶對服務需求。 (3) 持續鼓勵民眾節能減碳，透過多元化方式宣傳，提高用戶參與率，以達節能宣導及推廣之綜效。	資訊組 業務組 資訊組 維護組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(二) 創新服務		(1) 利用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助用戶在行動載具上可快速取得服務。 (2) 建置電子發票查詢、歸戶等相關功能： 甲. 善用網路服務，立即提供用戶電子發票相關資訊，供用戶快速瞭解政府推動	業務組 電費組 電費組	持續辦理 持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>電子發票新政策，並方便查詢發票號碼，以及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。</p> <p>乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，於106年3月電費月份單據起，中獎人可持有列示領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明等，逕向代發獎金單位領獎，減少用戶至超商列印中獎證明聯流程及時間，提升用戶滿意度。</p> <p>(3) 建置「台電 e 櫃檯 APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、查詢案件進度及電費繳納情等服務，另創新搬家結算電費服務流程，藉由行動化服務，貫通受理至繳費的服務流程，使申請、計費、繳款一次完成，提升洽辦業務的便利性。</p>	業務組 電費組	持續辦理

伍、實施步驟：

- 一、依據本公司「107年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及具體作法，審酌本處用戶服務需求及業務特性，訂定本處107年度提升服務效能在「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等五大面向之施行作業執行計畫。
- 二、本計畫陳本處單位主管核定並經業務處審定，將公開於本處對外網頁及辦公場所，且確實執行。
- 三、為管控執行績效，本計畫依「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理滿意度調查作業，以瞭解客戶之感受列以檢討改

善；每半年並採自行考核提升服務效能工作之執行成果，以及接受經濟部與本公司業務處不定期實地考核督導。

陸、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。