

# 台灣電力公司高雄區營業處 103 年度提升服務品質執行計畫

103 年 02 月 21 日核定

## 壹、計畫依據：

- 一、本公司 102 年 8 月 22 日業字第 1020017193 號函轉行政院研究發展考核委員會修訂之第六屆政府服務品質獎評獎作業手冊。
- 二、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函頒修正之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、本公司 103 年 1 月 29 日電業字第 1030002606 號函頒之「台電公司 103 年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標：

為提升為民服務品質，持續深化服務績效，導入創新服務方式，在資訊與流程的透明公開下，促使顧客享有更專業、更便捷及高效率的服務，並結合資訊科技以提供客戶多元化的服務，塑造優質服務形象，協調整合各項服務資源，訂定本處執行策略及計畫方案，期能促進民眾滿意、建立良善顧客關係，展現卓越的為民服務績效。

## 參、實施對象：

本處各部門



面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
		2. 提供案件處理情形流程透明度	(1)受理各項案件均提供承辦部門及電話，並主動告知申請人處理程序。 (2)營業廳懸掛各項服務項目及計費準則、標準流程等營業訊息供民眾參閱。 (3)提供多元化申辦案件處理情形查詢管道(包含電話、網路、臨櫃及行動裝置 APP 等查詢)。 (4)受理各項申請案件後，即列印登記單回條告知用戶受理號碼、處理流程、查詢管道等訊息。 (5)各項申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統(CPS)管登並控管處理時程，定期稽催相關部門。 (6)設定各項用電申請案預定供電日期協商機制，如因故未能及期供電，即主動告知用戶目前處理情形並再與用戶協商約定供電時程。 (7)用戶超約用電時，主動以電子郵件或書面通知單提醒用戶留意超約問題。 (8)確實控管客服中心受理後送案件之處理流程及時效。 (9)蒐集建立用戶聯絡電話，提供客服中心語音外撥進行客戶關懷活動。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組、設計組、工務段 業務組、電費組 業務組、各部門 業務組、電費組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 每月 1 次 持續辦理 持續辦理
	(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象，重視顧客關係，提升顧客滿意度	1. 提供優質洽公環境及服務行為	(1)定期檢查洽公環境美(綠)化程度及相關便民設施完善度。 (2)有明確的區處方向標示及銜牌標示。 (3)提供安全寬敞的汽機車及腳踏車停車場所。 (4)標示明確之上、下班時間或申辦服務時間，各櫃台編號(服務窗口)及服務項目。	總務組 業務組 業務組 總務組 業務組	每日 1 次 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	執行期間
(二) 營造機關 為民服務 專業、親 切之良好 形象，重 視顧客關 係，提升 顧客滿意 度	1. 提供優質 洽公環境 及服務行 為	(5)營業廳門口設置「下班後 用戶申請資料投遞箱」，增 加管道服務無法於上班時 間內辦理之用戶。 (6)定期檢視服務項目、服務 人員(姓名及代理人)、方向 引導等標示正確、易於辨 識，且提供雙語標示服務。 (7)申辦動線規劃妥適並符合 用戶使用習慣。 (8)申辦作業流程、費用及申 辦動線標示明確，並以中英 文雙語方式揭露。 (9)設置用戶洽談室，提供用 戶洽談服務。 (10)用戶休息等候區桌椅之規 劃舒適寬敞，提供書報雜誌 等供取閱。設置賞心悅目的 文化藝廊，提供藝文作品、 勞教成果供閱覽。 (11)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、哺乳室、 咖啡機、體重計與擦鞋機 等），確保設施品質。 (12)設置無障礙設施，明確標 示愛心鈴、愛心行道、無障 礙盥洗室、緊急呼叫按鈕及 專用停車位等設施，並定期 檢視該等設施是否妥適安 全。 (13)提供各種申辦書表及填寫 範例，另放置宣導資料供用 戶取閱。 (14)提供用戶書寫桌椅、文 具、老花眼鏡、手機充電 座、自動充氣機，電話、影 印服務等便民措施，並隨時 檢視是否完善可用。 (15)提供wifi iTaiwan免費無線 網路平台。 (16)辦理洽公環境滿意度調	業務組	業務組	持續辦理
			業務組	業務組	每月1次
			業務組、 電費組	業務組、 電費組	持續辦理
			業務組	業務組	持續辦理
			業務組	業務組	持續辦理
			總務組、 福利會、 業務組	總務組、 福利會、 業務組	持續辦理
			總務組	總務組	持續辦理
			總務組	總務組	持續辦理
			業務組	業務組	持續辦理
			業務組	業務組	持續辦理
			資訊組、 業務組	資訊組、 業務組	持續辦理
			業務組	業務組	預定103年

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>查，定期分析用戶意見，據以評估改善方向。</p> <p>(17)營業廳門口設置廢電池回收箱，參與資源回收，每週1次回收作業。</p> <p>(18)服務中心服務人員均佩戴識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。</p> <p>(19)服務人員每日穿著整齊制服，並檢視儀容及笑容、以維態度和藹，答詢詳盡。</p> <p>(20)督導服務人員及志工服務禮儀，於現場主動招呼用戶，協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>(21)每月不定期辦理電話測試，包括電話禮貌及問題回答正確率測試，並檢討改善。</p> <p>(22)強化服務人員（含志工服務人員）對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度，定期辦理講解。</p> <p>(23)訂定本處之「櫃檯受理標準作業程序」、「電話禮貌標準作業程序」及「志工及導引服務員標準作業程序」，並於每週二舉辦一線人員服務禮儀教育訓練，強化服務人員之專業技能及服務禮儀。</p> <p>(24)辦理洽公臨櫃服務滿意度調查，定期分析用戶意見，據以評估改善方向。</p>	<p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>3月辦理</p> <p>每週1次</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>每月1次</p> <p>每月1次</p> <p>102年12月24日至 103年3月25日</p> <p>每月一次</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	2. 確保服務行銷之有效性	(1)舉辦大用戶座談會，進行施政宣導及協助工商企業解決用電疑難。 (2)參加電氣公會舉辦電器承裝業座談會，協助工商企業解決用電申請疑難。 (3)辦理節約能源宣導活動，推廣節能及各項用電服務。 (4)落實「專人服務用戶實施原則」提供用電諮詢服務及業務宣導。 (5)定期更新營業廳公佈欄及電子字幕機宣導業務訊息內容。 (6)定期檢視更新營業廳宣導資料設置書報、雜誌及宣導資料櫃。 (7)透過新聞媒體及繳費通知單傳達服務訊息。 (8)運用本處對外網頁發布最新服務訊息。	業務組 相關部門 維護組 業務組、各服務專員 業務組 電費組 業務組 業務組、電費組 業務組、電費組、資訊組	預計103年4月辦理 103年2月20日辦理 依年度計畫每月辦理 每月辦理 每週1次 每週1次 持續辦理 持續辦理
	3. 提高顧客滿意度	(1)本年度進行臨櫃用戶滿意度調查。 (2)用戶滿意度成長率分析。 (3)張貼顧客滿意度調查統計結果。	業務組 業務組 業務組	預計103年3月辦理 預計103年3月辦理 持續辦理
	4. 有效且及時處理用戶之意見	(1)依據業務處「用戶陳情處理要點」辦理本處用戶陳情處理機制。 (2)依據「本公司輿情通報標準作業程序」辦理本處新聞輿情處理機制。 (3)落實用戶意見反映後續追蹤處理，並定期檢討改善用戶意見之反映。 (4)定期提報陳情案件處理情形滿意度統計分析及用戶意見處理滿意度統計分析，作為日後改善參考。 (5)用戶陳情申訴案件於標準	業務組 各部門 各部門 業務組 各部門	持續辦理 每月辦理 每月辦理 每季1次 依限辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			期限 6 日內處理完成，電子郵件陳情 5 日內完成。 (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陳情與申訴事項。 (7)民眾意見處理滿意度成長率分析。	各級主管  業務組	持續辦理  持續辦理
二、資訊流通服務	(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保用戶知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性與內容有效性  2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1)本處對外網頁設置「主動公開資訊」專區，並依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊。 (2)網站公開服務措施、重大計畫、文宣品、常見問答(FAQ)、機關活動/服務消息等資訊。 (3)訂定網頁資料定期更新要點(含標準作業程序)，並確實執行。 (4)定期檢視、維護網頁資訊與超連結，確保標題與內容一致性與超連結之正確性。如有增修應隨時更新，保持即時正確之資訊。 (5)本處網頁如引用他人資料，標明來源出處或版權，並提供連結。 (6)網頁通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊組、各部門  資訊組、各部門  資訊組  資訊組、各部門  資訊組  資訊組	持續辦理  持續辦理  102年10月15日修訂後持續辦理 每月1次定期檢視，隨時更新資訊  持續辦理  配合公服處更新作業
			(1)本處對外網頁資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務。 (2)提供進階全文檢索、關鍵字、交叉、站內、分類等進階檢索功能及其他檢索等搜尋服務。 (3)提供檢索功能說明、檢索	資訊組  資訊組  資訊組	配合公服處更新作業辦理  配合公服處更新作業辦理  配合公服處

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>功能使用範例及找不到資訊時的建議。</p> <p>(4)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。</p> <p>(5)提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p>	<p>資訊組</p> <p>資訊組</p>	<p>更新作業辦理</p> <p>配合公服處更新作業辦理</p> <p>配合公服處更新作業辦理</p>
(二) 推廣網路申辦及電子參與,提供友善網路服務,促進網路溝通	1. 擴展網路申辦量能		(1)配合總管理處網站,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。	電費組、業務組、資訊組	持續辦理
			(2)選擇使用率高且適合線上服務項目,推廣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。	電費組、業務組、資訊組	持續辦理
	(3)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工作,標準化電子表單格式。	電費組、業務組、資訊組	持續辦理		
	(4)提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	電費組、業務組	持續辦理		
	2. 增加電子參與之多樣性		(5)於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	業務組、資訊組	持續辦理
(1)本處對外網頁設「處長信箱」、「專業論壇」,並建置「Facebook 粉絲專頁」及「YouTube 影音專區」,提供民眾多元化的電子參與途徑,且設有互動機制及實際回應。			資訊組	持續辦理	
			(2)提供線上滿意度調查及用戶意見信箱滿意度調查,以用戶寶貴意見作為日後改進之參考。	資訊組、各部門	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
三、 創新 加 值 服 務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創意服務	<p>施工工具開發</p> <p>來源： 經常接獲同仁反映搶修時遭遇人、手孔蓋難以開啟之問題，除影響工作效率，亦拉長復電時間。</p> <p>創意措施： 為解決此一問題，區處同仁自行研發輔助工具，以「槓桿原理」鬆動久未開啟或鏽蝕之人、手孔蓋，有效加速搶修效率。</p>	資訊組	持續辦理
		2. 創新服務標竿學習效益	<p>施工工具開發</p> <p>(1)提昇送電效率 該創意輔助工具除可解決開孔器不易開啟之問題，另亦可克服斜扣式人、手孔蓋無法使用吊架或吊車開啟之困擾。</p> <p>(2)避免工安事故 該輔助工具之使用，避免舊有開啟技術易產生火花，恐引燃孔內可燃性氣體之疑慮，降低發生工安事故之可能性。</p>	資訊組	持續辦理
		3. 組織內部創新機制及運轉情形	<p>(1)依據本公司「員工提案制度實施要點」及業務處核定提案件數目標值，鼓勵員工發揮潛能，激發創意及改善構想，研提具體實施方案。</p> <p>(2)依據本處「創新增值服務組織內部創新機制管理要點」，鼓勵各部門能不斷改善現有服務傳送方式，激發創意及改善構想，研提創新專案，謀求管理與作業之改進及創新。</p>	<p>業務督導各部門</p> <p>維護組 電務督導 業務督導各部門</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

#### 伍、實施步驟

- 一、本執行計畫相關措施公開於區處對外網頁及辦公場所，並確實執行。
- 二、各承辦部門負責推動各項計畫措施及管控執行績效。

陸、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。