

台灣電力公司高雄區營業處 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 02 月 22 日核定

壹、計畫依據：

- 一、本公司 101 年 8 月 27 日業電收字第 10108073231 號函轉行政院研究發展委員會修訂之第五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 號函頒修訂之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 三、本公司 102 年 2 月 4 日電業字第 1020002423 號函頒之「台電公司 102 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

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
一、優質便民服務	(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性	(1)設置全功能櫃台，推動單一窗口全程處理服務，綜合受理各項申辦作業。	業務組	持續辦理
			(2)設置繳費/業務申辦兩種自動抽號系統，依序受理各項服務事項。	業務組	持續辦理
			(3)推廣網路、電話、信函、傳真等多元化申辦管道，24小時不打烊。	業務組	持續辦理
			(4)推廣用戶使用電子憑證申辦案件達無紙化作業。	業務組	持續辦理
			(5)申辦手續不全者，力行掣發一次告知單，減少申請人疏漏重複補件情形。	業務組	持續辦理
			(6)研擬簡化申請用電手續及應檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式。	業務組	持續辦理
			(7)提供預約到府服務。	業務組	持續辦理
			(8)推動走動式服務，洽公用戶由志工引導至辦理櫃台。	業務組	持續辦理
			(9)針對太陽光電申請案，設立專屬服務人員辦理。	業務組 相關部門	持續辦理
			(10)持續檢討各項服務流程，縮短申辦案件處理時間。	業務組	持續辦理
			(11)建立與市府人民陳情系統跨機關合作，延伸服務層面。	業務組	持續辦理
			(12)與自來水公司聯合推出「水電麻吉」服務，讓用戶享受跨機關辦理的便利。	業務組	持續辦理

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、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 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	1. 提升服務場所便利性	(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	1. 提升服務 場所便利 性		(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。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	每月1次
			(7)申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。	業務組、 電費組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(9)設置用戶諮商室，提供用戶諮商服務。	業務組	持續辦理
			(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。設置賞心悅目的藝文畫廊及勞教成果展示區，提供藝文作品、勞教成果供閱覽。	總務組、 福利會、 業務組	持續辦理
			(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、哺乳室等)，確保設施品質。	總務組	持續辦理
			(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。	總務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(14)提供用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、手機充電座、腳踏車充氣唧筒，電話、影印服務等便民措施，並隨時檢視是否完善可用。	業務組	持續辦理
			(15)提供wifi iTaiwan免費無線網路平台。	資訊組、 業務組	持續辦理
			(16)辦理洽公環境滿意度調	業務組	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			查，定期分析用戶意見，據以評估改善方向。 (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。	總務組	每週1次
	2. 提高服務行為友善性與專業性	(1)服務中心服務人員均佩識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。	業務組	持續辦理	
(2)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。		業務組	持續辦理		
(3)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。		業務組	持續辦理		
(4)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。		業務組	每月1次		
(5)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。		業務組	每月1次		
(6)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」，並納入每週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。		業務組	每週一次		
(7)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。		業務組	每月1次		
	3. 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。	業務組	102年3月	
(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。		相關部門	日期尚待通知		

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			(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。	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	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
	(三) 重視顧客關係，提升顧客滿意度	1. 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	102年1-12月 102年1-12月 持續辦理
		2. 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	業務組 各部門 各部門 業務組 各部門 各級主管	102年1-12月 102年1-12月 每月辦理 每季1次 依限辦理 持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			項。 (7)民眾意見處理滿意度成長率分析。	業務組	102年1-12月
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	(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。	資訊組、各部門 資訊組、各部門	持續辦理 持續辦理
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1) 訂定網頁資料定期更新要點(含標準作業程序)，並確實執行。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 網頁通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊組 資訊組、各部門 資訊組	101年03月20日修訂後持續辦理 每月1次定期檢視，增修資訊隨時更新 持續辦理
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(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、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。 (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。 (5) 提供與電子化政府入口網MyEGov連結服務。	資訊組 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 配合公服處更新作業辦理 配合公服處更新作業辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
	(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	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p> <p>(5) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。</p>	<p>電費組、業務組、資訊組</p> <p>電費組、業務組、資訊組</p> <p>電費組、業務組、資訊組</p> <p>電費組、業務組</p> <p>業務組、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>
		2. 增加電子參與之多樣性	<p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>資訊組</p> <p>資訊組、各部門</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
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>網路預約服務</p> <p>(1) 來源： 本處推出電力預約、掛號服務後，凡是一次申辦大批或多件案件的民眾或業者，均可事先來電預約服務時間，但須於本公司上班時間內方能預約，為其使用限制。</p> <p>(2) 創意措施： 為進一步讓更多民眾享有</p>	業務組	102 年 1-12 月

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			此一服務的便利，另於本處對外網頁上增設「網路預約」專區，可直接填寫預約內容、預約時段及聯絡方式，讓用戶不受時間限制，享有更多自由選擇的彈性。		
	2. 創新服務 標竿學習 效益	網路預約服務 (1) 便於時間管理： 本處能事先安排跨部門之人力支援，減少用戶排隊等待之困擾。 (2) 服務流程便捷： 以熟稔業務之員工，專人專辦，免去一般抽號等候流程。 (3) 民眾需求具體化： 透過網路預約，提供了我們預先得知用戶需求的管道，服務人員可以先把相關規定或書表備妥，也可以有效安排人力、時間規劃。	業務組	持續辦理	
	3. 組織內部 創新機制 及運轉情形	(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。 (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。	業務督導 各部門 維護組 電務督導 業務督導 各部門	持續辦理 持續辦理	

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。