

(二)智慧查詢，一指便知

1. 創意來源：標竿學習、突破限制

(1)資訊和通訊科技跨越時空限制

本處服務區橫跨22行政區近97萬用電戶，如全部用戶均採臨櫃辦理，平均每位櫃台服務人員服務用戶數達7,206人，不僅用戶需要舟車勞頓、抽號等候服務，服務人員亦無法顧及個別用戶的需求，因此非臨櫃服務管道如電話、網路等更顯重要。

(2)標竿學習激發創意

本處向第五屆政府服務品質獎得獎單位桃園縣八德地政事務所進行標竿學習，並擬採用八德地政之創新提案，將案件相關資訊轉化成QR Code，以便利用戶自行上網查詢案件進度。然而經深入研究八德地政之作法後，發現八德地政所採用系統不僅所費不貲，且需新購置辦公設備，本處若直接複製該系統並推廣至10個服務據點，將需花費更高之成本。

(3)網路使用族群急速增加

依財團法人台灣網路資訊中心(Taiwan Network Information Center, TWNIC)調查結果發現，台灣用戶智慧型手機普及率已達51%，無線及行動上網人口更突破千萬，而且年齡層已經觸及到45~55歲中高年齡族群，儼然成為全民上網的社會。

2. 創意作為：一指神功、行動服務

為方便用戶取得相關資訊，讓我們的貼心服務能更有效率的傳達給用戶，及兼顧成本的考量下，我們運用組織內、外部的資源，以突破性的作法達成有價值的創新服務。

(1)受理回條加印QR Code

用戶申請新建房屋用電時，因案件處理流程較長，用戶若欲隨時掌控案件進度，須於網路櫃檯輸入申請戶名及案件編號（如圖1）才能得知。然而若遇到用戶戶名為罕見字致使系統無法辨認，或遺忘了案件編號，則必須聯絡本處服務人員方得查詢，對於一次申辦多案的承裝業者而言更是不便。

圖 1-網路櫃台查詢頁面

為了讓申請人掌握申辦案件進度，我們運用了坊間提供免費之 QR Code 產生軟體，將用戶之戶名及受理號碼轉成 QR Code 二維條碼，利用辦公室現有印表機直接套印在用戶的受理回條上，申請人只要以智慧型手機掃描後，便能記憶在手機內，隨時查知案件即時資訊以及各階段承辦人員姓名及電話（如圖 2），方便用戶與我們連繫。

受理號碼	申請項目	受理申請日期	受理申請單位	服務電話
1102102209	新設用電	102年09月11日	高雄區營業處服務中心	(07)5513291
申請戶名		申請用電地址		
鄭*傑		高*岡*區*遼*1*6*1*1*		
希望用電日期	目前辦理進度			
	勘查或設計外線中			

DCIS登記號碼	設計員	連絡電話	收件日期	預定完成日期	實際完成日期
2090402	林保智	(07)5519271 分機225	102年09月12日	102年09月24日	

DCIS登記號碼	工程檢驗員	連絡電話	收件日期	預定完成日期	實際完成日期
2090402					

圖 2-手機掃描 QR Code 查詢頁面

(2)全面推廣「電力報馬仔」App

102年本公司新增「電力報馬仔」App(如圖 3)，用戶只要下載此一免費軟體，便可在手機上看到最新消息、停電資訊、服務資訊及各項影音檔案。若遇颱風季節，用戶可依照目前 GPS 所在位置，查詢所在地附近的停

電狀況及預計修復時間，更可以直接向我們通報事故狀況。



圖 3-電力報馬仔 App 畫面

(3) 電子書 QR Code 專區

由於營業廳空間有限，無法一次擺放多份刊物讓多位用戶同時取用。為解決上述困難，我們於現有書報架旁標示電子書專區，讓用戶可透過 i-Taiwan 無線網路以手機上網閱讀電子書，如圖 4。



圖 4-電子書閱讀頁面