

花蓮區營業處 108 年度提升服務效能執行計畫

108 年 3 月 12 日訂定(營業課)

壹、計畫依據：

本公司 108 年 2 月 22 日電配售部業字第 1080004356 號函頒之「台電公司 108 年度提升服務效能執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：

為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，特訂定本處「108 年度提升服務效能計畫」，期能促進民眾滿意，建立優質顧客關係，展現卓越的為民服務績效，實現服務之最高價值。

參、實施對象：

本處各部門。

肆、執行策略及具體作法：

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間	
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	訂定「申請用電案件服務流程管制作業程序」，以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。	服務中心	隨時辦理
		2. 提升服務及時性	(1) 訂定用電申請作業處理流程，規範各處理流程期限，以提升申辦案件的處理效率。 (2) 加速申請用電處理日程及約定供電日期，如供電時限超過約定日期，亦提供主動告知及修正約定時程功能。 (3) 進行客戶關懷活動，以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、APP 推播訊息等方式提醒用戶繳費期限。截至次期帳單收費日，如用戶仍未繳費，本公司將以專人撥打電話或親至用戶之用電居所投遞通知等方式催繳電費。 (4) 落實執行「一處收件、全程服務」之單一窗口全功能服務(櫃檯作業一元化)。 (5) 各項用電申請案件透過營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)受理並管制流程。 (6) 管控經由後送系統轉送之客服中心受理案件之處理流程及時效性。 (7) 縮短用戶等候時間，實施營業課人員機動支援服務中心或協助用戶諮詢。	服務中心 服務中心/服務所 服務中心/收費課 服務中心	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
	3. 提高服務人員專業度	(1) 強化服務人員(含外包人員)對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	營業課/服務中心/服務所	隨時辦理	
		(2) 服務人員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	服務中心/服務所	隨時辦理	

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>用戶（一次告知），避免來回補件情形。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 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。</p>	<p>服務中心 /服務課</p> <p>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	(二) 服務友善性。	1. 提升服務設施合宜度	<p>(1) 服務中心(所)持續辦理美(綠)化環境，提供舒適、明亮、整潔、並融入具地方特色佈置之洽公場所。</p> <p>(2) 服務中心(所)為確保上、下班時間或申辦服務時間、各項服務項目、各櫃台編號(服務窗口)、服務人員(姓名及代理人)均提供雙語標示服務，且服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證。</p> <p>(3) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。</p> <p>(4) 服務中心設置方向引導路線之標示，正確明顯且易於辨識，方使用戶申辦各項業務。</p> <p>(5) 視實際需求設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(6) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(7) 檢查與充實各類硬體設施(如飲水機、座椅、盥洗室、哺集乳室等)，確保設施品質。</p>	<p>服務中心 /服務所</p> <p>服務中心 /服務所</p> <p>服務中心 /服務所</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>事務課</p> <p>事務課</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>(8) 服務中心(所)均有提供各種申辦書表及填寫範例，另置放宣導資料供用戶取閱。</p> <p>(9) 設置公布欄、跑馬燈、多媒體電視及影音設備，供用戶收視及公司政策宣導。</p> <p>(10) 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。</p> <p>(11) 服務中心(所)設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。</p> <p>(12) 服務中心(所)設置舒適寬敞的用戶閱覽及休息區，內有等候桌椅，並提供報章雜誌供用戶閱覽。</p> <p>(13) 停車場設置身障人士專用車位。</p> <p>(14) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p>	<p>服務中心/服務所</p> <p>事務課</p> <p>服務中心/服務所/事務課</p> <p>服務中心/服務所</p> <p>服務中心/服務所</p> <p>服務中心/服務所</p> <p>服務中心/服務所</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 本處網際網路資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。</p> <p>(2) 本處網際網路符合分類檢索規範，並提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議。</p> <p>(3) 本處網際網路建置進階檢索功能，且檢索結果可依屬性排列。</p> <p>(4) 定期更新、維護網頁資訊與超連結，有增修隨時更新，確保資訊標題與內容一致性與超連結之正確。</p> <p>(5) 網頁提供即時正確之資訊內容與連結，資訊標題應與內</p>	<p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		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)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊課 資訊課	隨時辦理 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)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。 (4)進行客戶關懷活動，利用簡訊或客服中心語音外撥，主動提醒用戶留意繳費期限。	服務中心 服務中心/服務所 服務課 收費課	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
	4. 提升服務資訊透明度	(1)本處網站依據「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，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(FAQ)、活動/服務消息等資訊。 (3)於服務場所及網站主動公開服務相關資訊供用戶查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 (4)提供多元案件查詢管道（如網路、電話、電子郵件、現場、行動裝置等），並於登記單回條加印 QR 碼，方便用	資訊課 資訊課 服務中心/服務所 資訊課 服務中心/服務所	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>戶透過「台電 e 櫃檯」APP 管理案件，或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(5) 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>(6) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(7) 於網站設置「再生能源區」，用戶可利用地址或電號查詢可併網容量，並以申設案件受理編號線上查詢進度，而各區營業處剩餘可併網容量統計及太陽光電設置併聯作業辦理統計資訊亦公開揭露於該區。</p>	<p>服務中心 /服務所</p> <p>服務中心 /服務所</p> <p>服務中心 /營業課 /設計課 /檢驗課</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
<p>二、服務遞送</p>	<p>(一) 服務便捷性</p>	<p>1. 檢討既有服務措施</p>	<p>(1) 瞭解用戶需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度查報告。</p> <p>(2) 提供多重且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、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、個人行動裝置及至服務中心(所)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道，配合本公司建置之具體作法如下：</p> <p>甲、配合本公司擴大行動支付應用場域及加強用戶服務，推廣及宣導用戶使用「台電 e 櫃檯」APP 與行動支付 APP 繳納終止契約前之電費、接電費、結算電費及線路設置費，以提升用戶使用意願。</p> <p>乙、推廣及宣傳本公司高壓用戶專屬帳戶服務，俾提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心 /服務所 /收費課</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>(4) 力行一次告知服務，服務人員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。</p> <p>(5) 配合本公司規劃「營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)」操作介面 WEB 化設計，提供用戶跨區營業處受理查詢功能，及改善系統操作便利性。</p>	<p>服務中心 /服務所</p> <p>服務中心 /服務所</p>	<p>隨時辦理</p> <p>配合辦理</p>
	2. 建置單一窗口整合服務	<p>(1) 設置全功能單一窗口櫃檯(含臨櫃、電話或網站單一窗口服務)，提供整合服務。</p> <p>(2) 落實執行「一處收件、全程服務」之單一窗口全功能服務(櫃檯作業一元化)。</p> <p>(3) 推動走動式服務或客製化服務及自然人/工商憑證申辦。</p> <p>(4) 簡化用戶申辦流程及用電檢附證件之項目。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>(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。</p> <p>(2) 簡化用戶申辦用電檢附證件之項目。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(1) 配合本公司建置提供線上服務之項目，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) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。</p> <p>(3) 配合本公司建置之 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，以貼近民眾需求，提升服務品質。</p> <p>(4) 利用各項民眾活動，積極宣</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心 /服務所</p> <p>收費課/</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>導推廣用戶使用網路申辦案件，以提高線上服務量能。提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p> <p>(5) 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。</p>	<p>營業課</p> <p>各部門</p> <p>服務中心/服務所/收費課</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
(二) 服務可近性	1. 在地化服務	<p>(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。</p> <p>(2) 服務中心(所)持續辦理美(綠)化環境，提供舒適、明亮、整潔、並融入具地方特色佈置之洽公場所。</p> <p>(3) 配合公司建置之「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。</p>	<p>服務中心/服務所</p> <p>服務中心/服務所</p> <p>服務中心/服務所</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	
	2. 專人全程服務	<p>(1) 主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閼等方式，提供專人全程服務。例如縣市政府用電申請案，透過跨機關垂直或水平整合，由專人負責業務窗口，提供全程服務。</p> <p>(2) 落實本公司「專人服務用戶實施要點」，定期拜訪高壓以上用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣導。</p>	<p>服務中心/服務所</p> <p>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	
	3. 主動服務	<p>(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。</p> <p>(2) 持續辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。</p> <p>(3) 持續辦理空調節約用電宣導，針對一般連鎖超商及大型賣場等空調用電大戶宣</p>	<p>服務中心/服務所</p> <p>營業課</p> <p>營業課</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			導服務。 (4)持續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。	營業課	隨時辦理
	(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作法：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。	各部門	隨時辦理
		2. 優質服務	(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)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。	服務中心 服務中心/服務所 服務中心/服務所	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	(1)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。 (2)強化服務人員(含外包人員)對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	營業課/ 各部門 營業課/ 服務中心/ 服務所	隨時辦理 隨時辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1)鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務，並建立獎勵機制。 (2)建立內部常態性服務精進運作機制，主管領導參與及成員投入服務創新精進；落實員工提案制度以深化量	營業課 各部門/ 營運督導	隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			能。 (3)辦理大用戶及電器承裝業座談會，並協助工商企業解決用電申請疑難。 (4)配合公服處辦理門諾醫院希望種子計畫捐贈，協助暑期學生工讀。 (5)定期檢討創意服務措施及提出改善，並滾動循環檢討成效。	營業課 總務組 各部門	每年1次 每年1次 隨時辦理
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1)依據本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理外部顧客及內部同仁滿意度調查，並針對調查結果進行趨勢分析，提出檢討改善服務措施(或產出新的服務措施)且確實執行。 (2)外部顧客滿意度調查項目包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (3)公告外部顧客滿意度之調查報告。	營業課/ 人資組 營業課 營業課	每年1次 每年1次 每年1次
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，如意見(處長)信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0電子參與服務(如Facebook、YouTube等社群網路)，以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	各部門	隨時辦理
	(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)依據本公司用戶陳情處理要點及標準作業程序，辦理用戶之意見、抱怨及陳情案件，並依要點作業，指派專人管控、追蹤用戶陳情案件，於標準期限內妥適處理完成。 (2)指派專人管登用戶書面、口頭〈含電話〉、電子信箱等陳情案件，確實建檔及稽催辦理情形。 (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	營業課 營業課 各部門	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		業程序。 (4)依本公司新聞輿情處理機制及標準作業程序，妥適處理各項新聞輿情。 (5)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陳情與申訴事項（主管與民有約）。	各部門 /督導 營業課	隨時辦理 隨時辦理
五、開放創新	(一)開放參與	(1)配合公司員工提案制度，鼓勵員工提出可常態性持續運作之創新服務措施。 (2)檢視滿意度調查之建議改進事項，作為創新服務措施之參考。 (3)持續鼓勵民眾節能減碳，辦理節能減碳愛地球活動，項目包括節電抽獎、節電競賽及有獎徵答、大型戶外活動，如光與綠音樂會、相揪來看節電掌中戲及節能智慧屋等，且舉辦具公益性質活動，如超級節能改造王，藉由參與活動創造與民眾面對面的機會，孕育社會節電氛圍，進而付諸行動，提高用戶節電意識及參與率，以達節能宣導與推廣成效。	各部門 營業課 各部門	隨時辦理 每年1次 隨時辦理
	(二)創新服務	(1)善用資通訊科技，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政府服務。 (2)推廣及宣導本公司電子發票查詢、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。	服務中心 /服務所 /收費課 收費課/ 服務中心 /服務所	配合辦理 隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，自 108 年元月起兌領獎單位變更為四大超商、各地金融機構等約 14,000 個實體通路和統一發票兌獎 APP 之網路通路，用戶可持含有領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明直接領獎，提升用戶滿意度。</p> <p>丙. 為落實「關懷」經營理念，與臺北市政府社會局合作，於各服務據點臨櫃繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可做公益，擴大跨機關合作，打造更優質服務。</p> <p>(3) 推廣及宣導本公司「台電 e 櫃檯 APP」新增服務項目，包含「結算與繳納搬家結算電費」、「繳納線路補助費」及「繳納終止契約前電費與接電費」3 項，俾用戶透過 APP 選擇條碼或信用卡繳費，以節省用戶臨櫃繳付與辦理之時間，並縮短案件辦理時程。</p>	收費課/ 服務中心 /服務所	隨時辦理

伍、實施步驟：

本執行計畫陳處長核定後送業務處審定，並公開於本處對外網頁及辦公場所。

陸、考核作業：

活絡各辦理部門之服務機能、進而提升本處各項服務作為，以彰顯服務品質，擬依下列方式辦理自行考核：

依所擬定之執行計畫，就基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價、開放創新五面向，於上、下半年度自行實施考核各 1 次，填報考核結

果統計表，分別於 108 年 7 月 5 日及 109 年 1 月 6 日前送業務處備查(免備文)，並登載於區處網頁。

柒、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。