

台電公司彰化區處 107 年度提升服務效能執行計畫

107 年 3 月訂定

壹、計畫依據

本公司 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」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及顧客對本公司服務需求多元化，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，以提升本公司為民服務效能，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。

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	依業務處訂定之申辦業務標準作業流程辦理，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。	業務組	持續辦理
		2.提升服務 及時性	(1) 提升申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	各部門	持續辦理
			(2) 依本公司訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電的目標。	業務組	持續辦理
	(3) 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。		業務組	持續辦理	
	(5) 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。		業務組 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)依本公司訂定之「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」辦理。 (4)辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。	業務組 電費組 人資組 業務組 業務督導	持續辦理 持續辦理 持續辦理 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) 確保上、下班時間或申辦服務時間、各項服務項目、申辦作業流程、費用、各櫃檯編號（服務窗口）、服務人員（姓名及代理人）、方向導引等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。	業務組 總務組	持續辦理	
		(3) 明確的區處方向導引標示及銜牌。	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。	總務組	持續辦理	

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(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 持續辦理
		(8) 定期檢查與充實各類硬體設施（如飲水機、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) 提供各種申辦書表及填寫範例，並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話、影印服務等便民措施。	業務組	持續辦理
		(10) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料供用戶取閱。設置賞心悅目的藝文畫廊。	業務組 總務組	持續辦理
		(11) 設置諮商室指定特定地點，提供用戶諮商服務。	業務組	持續辦理
		(12) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。	業務組	持續辦理
		(13) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。	業務組	持續辦理
		(14) 設置各項行政設備及輔助文件（具）時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作業，另鼓勵提供創意性之服務設備。	業務組 總務組	持續辦理
	2.提高網站使用便利性	(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	資訊課	持續辦理
		(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。	資訊課	持續辦理
		(3) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。	資訊課	持續辦理
		(4) 訂定網站資料定期更新規定，並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。	資訊課 各部門	持續辦理
		(5) 網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結，資訊標題應與內容一致。	資訊課 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
			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。		
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、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，具體作法： 甲、配合本公司開發之整合「台電 e 櫃檯」APP 與 APP 刷信用卡繳電費服務，提供民眾另類繳費管道。 乙、配合本公司與廠商接洽行動支付繳付電費服務之模式，預定本(107)年上半年度開辦電子支付代收電費款項，提供用戶更多元繳費管道之選擇。 丙、配合本公司提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式，於電費通知單上列示專屬虛擬帳號供用戶繳費(跨行匯款、金融 EDI 或 FXML 等方式)，由系統自動比對銷檔後印寄繳費憑證。</p> <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>業務組</p> <p>業務組</p> <p>電費組</p> <p>各部門</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. 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) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3) 推動走動式服務或客製化服務。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</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	執行期間
	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。	業務組 設計組	持續辦理
		(2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。	業務組	持續辦理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 依本公司提供之各類線上服務辦理相關業務(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)。	業務組 電費組 資訊課	持續辦理
		(2) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	資訊課	持續辦理
		(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。	業務組 電費組	持續辦理
		(4) 依本公司建置之台電 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，以貼近用戶需求，提升服務品質。	業務組 電費組 資訊課	持續辦理
		(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。	業務組	持續辦理
(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。	業務組	持續辦理		
(7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	業務組 資訊課	持續辦理		
(二) 服務可近性	1. 在地化服務	(1) 營業廳設置藝文走廊專區，提供藝術家、學生、社團、員眷及一般民眾展出作品，拉近公司與當地鄉親的距離，提供在地化服務。 (2) 依本公司建置「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 業務組	持續辦理 持續辦理
	2. 專人全程服務	(1) 主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由單位內部進行協調整合等方式	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
	3. 主動服務		，提供專人全程服務。 (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。	各部門	持續辦理
			(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。	各部門	持續辦理
			(2)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。	維護組	持續辦理
			(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導服務。	維護組	持續辦理
			(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。	維護組	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	持續辦理
	2. 優質服務		運用自身優勢，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。	各部門	持續辦理
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)利用 line 群組跨部門處理用戶急需供電案件，滿足用電需求。	各部門 各部門	持續辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1)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能。 (2)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。 (3)定期檢討創意服務措施並提出改善，並滾動循環檢討成效。	各部門 各部門 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
四、服務	(一) 提高服務滿	1. 辦理服務滿意度調	(1)依規定辦理「各區營業處滿意度調查作業原則」。	業務組	每年一次

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
評價	意度	查	(2)根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 (3)進行內部同仁滿意度調查。 (4)辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形且確實執行。 (5)公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組 人資組 業務組 業務組	持續辦理 每年一次 持續辦理 持續辦理
		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，如意見信箱、滿意度調查，以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	業務組	持續辦理
	(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)配合本公司訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。 (2)配合本公司訂定新聞輿情處理機制及標準作業程序。 (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。	業務組 業務組 業務組 各部門 各部門	持續辦理 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，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集用戶對服務需求；或邀集用戶共同參與服務設計等。 (3)持續鼓勵民眾節能減碳，配合本公司辦理「節電有你·台電有禮」全民節電運動，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。	資訊課 業務組 維護組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(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。	電費組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>(2)依據本公司建置電子發票查詢、歸戶等相關功能：</p> <p>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。</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)依公司建置之「台電e櫃檯APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、中抄結算、查詢案件進度及電費繳納情形等服務，藉由行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(4)依本公司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>電費組 業務組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>資訊課</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

伍、實施步驟

一、依據本公司「107年度提升服務效能執行計畫」訂定。

二、於文到2週內自訂區營業處執行計畫，經陳單位主管核定並陳報業務處審定後確實執行，並公開於區營業處網頁及辦公場所。

三、本執行計畫執行成果每半年自行考核1次(107年7月6日及108年1月7日)，考核結果登載於區營業處網頁及辦公場所。

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。