

台電公司彰化區處 106 年度提升服務效能執行計畫

106 年 5 月訂定

壹、計畫依據

本公司 106 年 5 月 12 日電配售部業字第 1060008814 號函頒之「台電公司 106 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處理日程及約定供電日期協商機制，用電申請案件如供電時程超過約定日期，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。 | 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 | |
| | 3.提高服務 人員專業 度 | (1)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。 | 業務組 電費組 | 持續辦理 | |
| | | (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用戶（一次告知），避免來回補件情形。 | 業務組 | 持續辦理 | |
| (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。 | | 業務組 | 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) 暫停服務櫃檯標示代理人或代理窗口。 | 業務組 | 持續辦理 | |
| | | (4) 明確的區處方向導引標示及銜牌。 | 總務組 | 持續辦理 | |

| | | | | |
|--|-------------|--|--|---|
| | | <p>(5) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(6) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p> <p>(7) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(8) 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>(9) 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。</p> <p>(10) 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。</p> <p>(11) 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。</p> <p>(12) 設置諮商室指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(13) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(14) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(15) 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。</p> | <p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 總務組</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> <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> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> |
| | 2.提高網站使用便利性 | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> | <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課 各部門</p> <p>資訊課 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> <p>持續辦理</p> |

| | | | | |
|--|--------------|---|---|--|
| | | (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) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。 (8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。 | 資訊課 各部門 資訊課 資訊課 | 持續辦理 持續辦理 |
| | 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檯或場所辦理。 (2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃檯設置服務人員名牌。 (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」，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。 | 業務組 業務組 業務組 電費組 | 持續辦理 持續辦理 持續辦理 |
| | 4. 提升服務資訊透明度 | (1) 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，應採用 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、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，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。 (5) 依業務處規定於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載「台電 e 櫃檯」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。 (6) 受理用電申請後列印登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。 (7) 提供承辦部門及電話等訊息。 | 資訊課 各部門 資訊課 各部門 資訊課 各部門 業務組 業務組 業務組 | 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 |

| | | | | | |
|--------|-----------|-------------------|---|-------------------|------|
| | | | (8) 盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程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。 | 業務組 資訊課 | 持續辦理 |
| 二、服務遞送 | (一) 服務便捷性 | 1. 檢討既有服務措施 | (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。 | 業務組 | 持續辦理 |
| | | | (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。 | 業務組 | 持續辦理 |
| | | | (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、依本公司與聯合信用卡中心合作，於各費櫃檯提供用戶刷信用卡繳電費服務。 乙、因應行動裝置普及化，規劃與提供行動支付繳電費管道，便利用戶隨時隨地立即繳電費。 | 電費組 | 持續辦理 |
| | | | (4) 力行一次告知服務，加速用戶申辦之時程。 | 各部門 | 持續辦理 |
| | | | (5) 依本公司建置之「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。 | 業務組 | 持續辦理 |
| | | 2. 建置單一窗口整合服務 | (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。 | 業務組 | 持續辦理 |
| | | | (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 推動走動式服務或客製化服務。 | 業務組 業務組 | 持續辦理 |
| | | 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、 | 業務組 電費組 資訊課 | 持續辦理 |

| | | | | | |
|----------------|---------------|--|--|---|------|
| | | <p>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) 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>(4) 依建置之台電 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。</p> <p>(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p> | <p>資訊課</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組 資訊課</p> <p>業務組 業務組</p> <p>業務組 資訊課</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> | |
| (二) 服務可近性 | 1. 客製化服務 | 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。 | 業務組 | 持續辦理 | |
| | 2. 專人全程服務 | 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，提供專人全程服務。 | 各部門 | 持續辦理 | |
| | 3. 主動服務 | 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 | |
| (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 | 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 | 各部門 | 持續辦理 |

| | | | | | |
|--------|--------------|---------------------|---|---|--|
| | | | 序，包括人力、物力或時間，精進服務。 | | |
| | (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、服務評價 | (一) 提高服務滿意度 | 1. 辦理服務滿意度調查 | (1)依規定辦理「各區營業處滿意度調查作業原則」。 (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 業務組 人資組 業務組 業務組 | 每年一次 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(處長)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。 (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其意見反映事項。 | 業務組 業務組 調度組 業務組 各部門 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 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。 | 資訊課 | 持續辦理 |

| | | | | |
|---------|--|---|------------|------|
| | | (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。 | 業務組 | 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。 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。 | 電費組 | 持續辦理 |
| | | (2) 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。 | 業務組 電費組 | 持續辦理 |
| | | (3) 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。 | 資訊課 | 持續辦理 |

伍、實施步驟

一、依據本公司「106 年度提升服務效能執行計畫」訂定。

二、於 5 月底前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(106 年 7 月 6 日及 107 年 1 月 8 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。