

台電公司彰化區處 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 3 月訂定

壹、計畫依據

本公司 105 年 3 月 3 日電配售部業字第 1050004384 號函頒之「台電公司 105 年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本公司為民服務品質，持續深化服務績效，導入創新服務方式，整合服務資源，促使顧客在資訊與流程的透明公開下，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 |
|--------------------------------|--|------------------------------|--|--|--|
| <p>一、 優質 便民 服務</p> | <p>(一) 推動便捷、 透明之服務 流程，提供 高效率之服 務</p> | <p>1.提升服務 流程便捷 性</p> | <p>(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。 (2)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，縮短申辦案件處理時間。 (3)推廣網路、電話、信函、傳真等多元申辦管道。 (4)申辦手續不全者，力行一次告知補正，減少申請人於申辦過程補件次數。 (5)設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。 (6)受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，管道多重且便利。 (7)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，具體作法如下： 甲.配合本公司與國家發展委員會合作開辦個人行動裝置「e管家Plus」APP繳付電費並透過手機傳輸載具號碼(條碼)至用戶手機，方便繳款後查詢電子發票，並擴增所有用戶皆可使用，已於105年上線。 乙.配合本公司與各金融機構簽訂代收代繳電費合約，各金融機構亦提供多樣性網路銀行及個人行動銀行繳付電費服務。 丙.配合本公司針對連鎖零售/量販店代收電費公開招標，期更多代收單位加入代收電費行列。 (8)推動走動式服務或客製化服務。 (9)與自來水公司辦理跨機關合作業務，包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、</p> | <p>業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組</p> | <p>持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理</p> |

| 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) 提供承辦部門及電話等訊息。 (2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場等查詢），並於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置連結網路查詢案件進度。 (3) 服務中心（所）及區處網頁公布申請用電事項處理流程。 (4) 受理用電申請後即以列印登記單回條告知用戶受理號碼之訊息。 (5) 各項用電申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統（CPS）受理並管控流程。 (6) 定期檢討用電申請處理日程及約定供電日期，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。 (7) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 | 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 設計組 工務段 業務組 | 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 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) 美（綠）化環境，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2) 明確的區處方向導引標示及銜牌。 (3) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。 (4) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。 (5) 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）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。 (6) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。 (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措施是否妥適安全。 (8) 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、手機充電區等），確保設施品質。 (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 總務組 總務組 總務組 業務組 業務組 業務組 業務組 總務組 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 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 |
|----|-----------------|--|--|---|
| | | <p>(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。</p> <p>(11) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(12) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(13) 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>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>資訊課</p> <p>業務組</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> |
| | 2.提高服務行為友善性與專業性 | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 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>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 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。</p> | <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</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> <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> |
| | 3.確保服務行銷之有效性 | <p>(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(2) 宣導活動得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；執行方式以自行辦理或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，藉由參與（共同辦理或協辦）公益或社區活動進行業務宣導。</p> | <p>業務組</p> <p>業務組</p> | <p>每年1次</p> <p>每年1次</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 承辦部門 | 執行期間 |
|----------|--------------------------------|--|--|--|
| | | (3) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。 (4) 設置書報、雜誌及宣導資料櫃。 (5) 辦理各項節約用電宣導會(如學校、媽媽教室及社會團體等各項節約用電宣導會與社區節電服務和配合大用戶座談會節電宣導等)。 (6) 配合業務處辦理空調運用技術研討會和特高壓用戶用電技術研討會，本處協辦。 (7) 辦理大用戶及電器承裝業座談會等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難。 (8) 落實本公司「專人服務用戶實施要點」，提供用電諮詢服務及業務宣導。 | 總務組 業務組 維護組 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 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) 配合業務處修正「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，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) 公告顧客滿意度調查報告。 | 業務組 業務組 | 每年一次 每年一次 |
| | | 2. 有效且及時處理用戶之意見 (1) 訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。 (2) 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、口頭（含電話）、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陳情與申訴事項。 | 業務組 業務組 業務組 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 持續辦理 |
| 二、資訊網路服務 | (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) 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。 | 資訊課 各部門 資訊課 各部門 | 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 |
|------------------------------------|------------------|--|---|--------------------------------------|
| | 2.檢討資訊內容之有效性 | (1)訂定網站資料定期更新規定，並確實執行。 (2)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。 (3)網頁提供即時正確之資訊內容與連結，資訊標題應與內容一致。 (4)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。 (5)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 各部門 資訊課 各部門 資訊課 各部門 資訊課 各部門 | 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 |
| | 3.提升資訊檢索之完整性與便捷性 | (1)網站(頁)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。 (2)提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、站內、分類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。 | 資訊課 資訊課 資訊課 資訊課 | 持續辦理 |
| (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.擴展線上申辦量能 | (1)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。 (2)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。 (3)近年來行動智慧裝置 APP 應用程式普及，為加強服務用戶，配合本公司規劃設計多元功能 APP，其中包含提供用戶自報指數、電費試算、中抄結算等，以貼近民眾需求，提升服務。 (4)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。 | 業務組 電費組 資訊課 業務組 電費組 業務組 電費組 業務組 電費組 | 持續辦理 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 |
|----|-----------------------|---|---|---|
| | | <p>服務。</p> <p>(3)主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</p> <p>(4)服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>(5)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，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。</p> <p>(6)公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(7)行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(8)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。</p> <p>(9)加強工作停電資訊公告：將施工期間為當日和次日之工作停電案件所影響之停電用戶地址，產生停電區里路段及停電用戶資料 Excel 檔，並自動以電子郵件或 FTP 方式傳送給當地縣市政府 1999 專線相關人員或伺服器，俾地方政府知悉工作停電資訊。</p> <p>(10)其他創新服務樣態。</p> | <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 工務段</p> <p>業務組</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> |
| | 2.延續有價值的創新服務措施及標竿學習推動 | <p>(1)鼓勵部門應提出具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>(2)定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>(3)應說明所提之創新服務，如何提供作為其他單位或機關標竿學習效益與擴散效果。</p> | 各部門 | 持續辦理 |
| | 3.落實單位內部創新機制 | 落實內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作。 | 電務督導 各部門 | 持續辦理 |

伍、實施步驟

- 一、依據本公司「105 年度提升服務品質執行計畫」訂定本處 105 年度提升服務品質執行計畫。
- 二、於 3 月底前自訂區營業處執行計畫，經陳單位主管核定後確實執行，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，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。