

台電公司彰化區處 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 2 月 8 日訂定

壹、計畫依據

- 一、經濟部 102 年 1 月 14 日經研字第 10204500360 號函頒修訂之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 二、本公司 102 年 2 月 4 日電業字第 1020002423 號函頒之「台電公司 102 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
一、 優 質 便 民 服 務	(一) 推動便捷、 透明之服務 流程，提供 高效率之服 務	1.提升服務 流程便捷 性	(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)提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路及至服務中心(所)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道。 (7)推動客製化服務。 (8)針對太陽光電申請案，設立專屬服務人員辦理。	業務組 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 持續辦理
		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、行動裝置等查詢)。 (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予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 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
	(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)有明確的區處 logo 及銜牌標示。 (3)提供安全寬敞的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	業務組 總務組 總務組 總務組 業務組	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>習慣。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、愛心行道、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。</p> <p>(7) 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。</p> <p>(8) 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>(9) 設置賞心悅目的藝文畫廊及置放宣導資料供用戶取閱。</p> <p>(10) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(11) 申辦作業流程、費用及申辦動線標示明確。</p> <p>(12) 提供 wifi iTaiwan 免費無線網路平台。</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</p> <p>業務組</p> <p>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> <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) 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>(3) 訂定「彰化區營業處受理用電申請標準作業程序」、「彰化區營業處電話禮貌標準作業程序」及「彰化區營業處志工服務標準作業程序」，供服務人員遵循。</p> <p>(4) 強化服務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>(5) 服務人員除能精確回答用戶問題外，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</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>每月 1 次</p> <p>持續辦理</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
		免來回補件情形。 (6) 服務人員均佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。 (7) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，答詢詳盡。 (8) 服務人員嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作。	業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	3. 確保服務行銷之有效性	(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。 (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。 (3) 設置電子字幕機發佈重要業務訊息。 (4) 設置公佈欄張貼各項業務宣導等訊息。 (5) 設置書報、雜誌及宣導資料櫃。 (6) 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。 (7) 辦理各項節約用電宣導會。 (8) 落實「專人服務用戶實施原則」，提供用電諮詢服務及業務宣導。	業務組 業務組 維護組 業務組 業務組 業務組 維護組 維護組 各服務專員	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
(三) 重視顧客關係，提升顧客滿意度	1. 提高顧客滿意度	(1) 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) 張貼顧客滿意度調查統計報表資料。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	2. 有效且及時處理用戶之意見	(1) 依據業務處「用戶陳情處理要點」之機制辦理本處用戶陳情處理相關事宜。 (2) 依據「本公司輿情通報標準作業程序」辦理本處新聞輿情處理機制。 (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。	業務組 各部門 各部門 各部門 業務督導 各部門	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
			(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。	各級主管	持續辦理
二、 資訊 流通 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(頁)設置「主動公開資訊」專區，並依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。 (2) 網站(頁)公開規章條款、重大政策/措施、文宣品(如服務白皮書、宣導資料)及出版品、常見問答、電力圖書館、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
		2. 檢討資訊 內容之有 效性	(1) 定期檢視、維護網頁資訊，如有增修應隨時更新，保持公佈資訊的正確性。 (2) 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。 (3) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊課 資訊課 各部門 資訊課	持續辦理 持續辦理 配合公服 處更新作 業
		3. 提升資訊 檢索之完 整性與便 捷性	(1) 本處對外網頁資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。 (2) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文等搜尋服務。 (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	(1) - (4) 配合公服 處更新作 業
	(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. 擴展網路 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。	業務組 電費組 資訊課	持續辦理
			(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。	業務組 電費組 資訊課	持續辦理
			(3) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。 (4) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	業務組 電費組 業務組 資訊課	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.增加電子參與之多樣性	(1) 網站(頁)提供多種電子參與途徑，且設有互動機制。 (2) 電子參與途徑如：意見(處長)信箱、滿意度調查等。	資訊課 資訊課各部門	持續辦理 持續辦理
三、創新 新 加 值 服 務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1.提出有價值的創意服務	跨機關整合 ：配合彰化縣政府跨機關資源整合系統之「戶、地、稅一互易通」通報作業，為姓名變更及郵遞地址變更之業務合作。	業務組 102年 1-12月
		2.創新服務標竿學習效益	節省民眾時間及往返奔波之危險，以達便民之服務。	業務組 持續辦理
		3.落實單位內部創新機制及運作情形	(1)依據本公司「員工提案制度實施要點」及業務處核定提案件數目標值，鼓勵員工發揮潛能，激發創意及改善構想，研提具體實施方案。	業務督導 各部門 持續辦理

伍、實施步驟

- 一、依據本公司「102年度提升服務品質執行計畫」訂定本處102年度提升服務品質執行計畫。
- 二、於2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。