

台灣電力公司嘉義區營業處 109 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

本公司 109 年 3 月 9 日電配售部業字第 1090004992 號函頒之「台電公司 109 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	遵照本公司申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且配合持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	服務中心	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。	服務中心	持續辦理
			(2) 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。	服務中心	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(NCPS)受理並管控流程。	服務中心	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。	服務中心	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。	服務中心	持續辦理
		3. 提高服務人員專業度	(1) 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。	服務中心	持續辦理
			(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。	服務中心	持續辦理
			(3) 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。	服務中心	持續辦理
(4) 服務人員確實遵循本公司「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」，以提升為民服務品質。	服務中心		持續辦理		
	(5) 不定期辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。	服務課	持續辦理		

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
(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。	事務課 服務中心	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。	事務課 服務中心	持續辦理
		(3) 明確的區處方向導引標示及銜牌。	服務中心	持續辦理
		(4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。	事務課 事務課	持續辦理 持續辦理
		(5) 規劃妥適申辦動線並符合用戶使用習慣。	服務中心	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。	服務中心	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。	事務課 服務中心	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。	事務課 服務中心	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。	事務課 服務中心	持續辦理
		(10) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，置放宣導資料供用戶取閱，另設置賞心悅目的藝文畫廊。	事務課 服務中心	持續辦理
		(11) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。	服務中心	持續辦理
		(12) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。	事務課 服務中心	持續辦理
		(13) 提供wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。	資訊課 服務中心	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(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。	事務課 服務中心	持續辦理
	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) 本處對外網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。</p> <p>(3) 本處對外網頁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) 本處對外網頁資料定期更新規定, 並定期檢視維護網站資訊, 如有增修均隨時更新, 保持公布資訊的正確性。</p> <p>(5) 確保本處網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結, 且資訊標題應與內容一致。</p> <p>(6) 本處網頁如引用他人資料, 標明來源出處或版權, 並提供連結。</p> <p>(7) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(8) 本處網站(頁)通過無障礙檢測, 並取得認證標章。</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>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>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>配合配電處更新作業</p>
	3. 提高服務行為友善性	<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檯或場所辦理。</p> <p>(2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹, 且均佩帶識別證, 服務櫃檯設置服務人員名牌。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</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) 服務人員以電話關懷用戶，詢問用戶是否收到來電索取之資料。	服務中心	持續辦理
		(4) 宣導用戶留置行動電話，配合客服中心語音外撥或利用簡訊，進行客戶關懷活動，主動提醒用戶留意繳費期限。	服務中心	持續辦理
	4. 提升服務資訊透明度	(1) 本處網站已設置「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。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。	資訊課	持續辦理
		(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	持續辦理
		(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。	服務中心	持續辦理
		(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。	服務中心	持續辦理
		(5) 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。	服務中心	持續辦理
		(6) 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。	服務中心	持續辦理
		(7) 提供承辦部門及電話等訊息。	服務中心	持續辦理
		(8) 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	服務中心 營業課 規劃課	配合辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>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>(9) 於網站設置「開放資料」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，並與國家發展委員會政府資料開放平臺相互連結，定期檢視及更新資料，以確保資訊標註正確與完整，俾供使用者依需求下載及利用。</p>	各部門	配合辦理
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「專屬帳號繳費服務」，俾提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式。</p> <p>丙、提供自助繳費服務以減少用戶臨櫃等候繳費時間，供用戶自行操作查詢費用並使用信用卡支付費款。</p> <p>(4) 力行一次告知服務，加速用戶申辦之時程。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>電費組</p> <p>電費組</p> <p>電費組</p> <p>服務中心</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>配合辦理</p> <p>配合辦理</p> <p>配合辦理</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
		(5) 為配合現行網路科技發展與應用系統潮流，「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」操作介面改為 WEB 化設計，結合新資料庫系統建置，並強化跨區營業處受理查詢功能及改善系統操作便利性。	服務中心 服務所	配合辦理
	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。 (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。	服務中心 服務中心 服務中心	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	3. 減除申辦案件之需檢附之書表 騰本	(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。 (2) 檢討簡化各類紙本書表、證件、騰本等之種類與格式。	服務中心 服務中心	持續辦理 持續辦理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(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) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。 (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。 推廣本公司改版升級後電子帳單服務系統，簡化操作介面並提高網站友善性，以提升用戶註冊意願。 (4) 配合本公司「台電 e 櫃檯」APP 建置，加強宣導用戶使用，以提升服務品質及使用率。 (5) 推廣用戶使用網路申辦案件。	服務中心 資訊課 服務中心 服務中心 服務中心	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) 配合定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並協助評估表單簡化及電子表單格式標準化。 (7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	服務中心 服務中心	配合辦理 持續辦理
(二) 服務可 近性	1. 在地化服務	(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。 (2) 善用本公司「住商型簡易時間電價試算評估系統」，協助家庭與小商店用戶評估選用適合的電價方案。 (3) 成立「節電服務團」，對高壓以上用戶進行節電訪視，提供用電分析；節電建議措施等，協助用戶用電管理。	服務中心 服務中心 營業課	持續辦理 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，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 各部門	持續辦理 持續辦理
	3. 主動服務	(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。 (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。 (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。 (4) 持續辦理百瓦以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱、電動機等電器設備之諮詢服務、功率因數等節電改善建議。	服務中心 服務所 營業課 營業課 營業課	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
(三)	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送	服務中心	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
服務成長及優化			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。		
		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。	服務中心	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序，包括人力、物力或時間，精進服務。	各部門	持續辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p>(1) 建立內部常態性服務精進運作機制，首長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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	各部門 各部門 各部門	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) 依據本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」於每年6月辦理滿意度調查作業。	營業課	每年一次
			(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。	營業課	持續辦理
			(3) 進行內部同仁滿意度調查。	人資組	每年一次
			(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。	營業課	每年一次
			(5) 公告外部顧客滿意度調查結果。	營業課	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間	
	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。	資訊課	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) 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。 (2) 依據本公司新聞輿情處理機制及標準作業程序處理輿情通報。 (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。	服務課 營業課 服務課 服務課 各部門 服務課 營業課	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。 (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，配合總公司辦理節能減碳愛地球活動，藉由參與活動創造與民眾面對面的機會，提高用戶節電意識及參與率，以達節能宣導與推廣成效。	資訊課 服務中心 服務中心 服務所 營業課	持續辦理 持續辦理 持續辦理	
	(二) 創新服務	(1) 台電志工主動式服務 A 個案背景與問題描述 工商業社會，用戶大多因上班之故，無法於營業時間至區處	服務中心	持續辦理	

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>洽公，欲利用中午午休至區處營業廳辦理各項用電申請，又因午休時段只開放繳費業務，屢造成用戶不便及抱怨。</p> <p>B 採用解決方法</p> <p>利用現有營業廳志工，訓練其於中午午休時段辦理過戶，通訊地址更正，金融機構代繳及電子帳單等簡易案件，對於新、增設等較複雜案件則先行收件，於上班後再交由服務中心人員審核並正式受理。</p> <p>(2) 設置快速服務櫃台，對於辦理復電、過戶、中間抄表、繳費及用電證明等簡易事項由快速服務櫃台服務，以免用戶久候。</p> <p>(4) 加強工作停電資訊公告：將施工期間之工作停電案件所影響之停電區里路段，以電子郵件傳送給各報社記者，並以宣傳車廣播及按戶投送停電通知俾地方政府知悉工作停電資訊。</p> <p>(5) 商借同仁收集之骨董字畫等文物擺設於服務中心，並請志工引導等待民眾參觀文物並予以解說。透過營業廳豐富多樣化的佈置，吸引民眾參觀，減少因等待而產生抱怨。</p> <p>(6) 於區處適當位置建置電動車充電站，方便至區處洽公民眾為電動機車或自行車充電。</p> <p>(7) 推廣及宣導本公司「台電 e 櫃檯 APP」改版後服務項目，包含整合擴增線上申辦、繳費、用電分析等服務，並跨系統整合電子帳單服務系統及電力即點之會員資料庫，以建立售電系統整體行動化服務模式。</p>	<p>服務中心</p> <p>新供課服務所</p> <p>服務中心</p> <p>事務課服務中心</p> <p>服務中心</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>配合辦理</p>

伍、執行方式

由服務中心、營業課、服務課、收費課、處理課、事務課、資訊課及人力運用課等部門依據本計畫之執行策略及具體作法，積極辦理用戶服務工作，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，以提升本處為民服務品質及用戶滿意度。

陸、考核作業

本執行計畫之具體內容，需以創新思維、顧客滿意為導向，且評核項目包括「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等 5 大面向，並於上、下半年度自行實施考核各 1 次，考核結果應分別於 109 年 7 月 6 日及 110 年 1 月 8 日前填報業務處及登載於區處對外網頁。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。