

新營區處 109 年度提升服務效能執行計畫

109 年 3 月 12 日訂定

壹、計畫依據：

一、經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒之「經濟部提升服務效能實施計畫」。

二、依本公司 109 年 3 月 9 日電配售部業字第 1090004992 號函辦理。

貳、計畫目標：

為提升本處為民服務品質，持續強化服務績效，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開放透明下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：

本處直接（或間接）與用戶接洽的第一線服務人員或相關部門，為本計畫的實施對象，並以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為服務提升重點。

肆、執行策略及具體作法：

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 | |
|--------------------------------|---------------------|-----------------|---|-------------------|------|
| 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 | 訂定申辦業務標準作業流程，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 | 隨時辦理 |
| | | 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。 | 業務組 | 隨時辦理 |
| | | | (2) 訂定各項用電申請處理日程及及管控機制，以達成加速供電的目標。 | 業務組 工務段 電務組 | 隨時辦理 |
| | | | (3) 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。 | 業務組 | 隨時辦理 |
| | | | (4) 各項用電申請案件透過「台電營業櫃檯作業系統 (NCPS)」受理並管控流程。 | 業務組 | 隨時辦理 |
| | | | (5) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 | 業務組 | 隨時辦理 |
| | | | (6) 進行客戶關懷活動，以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、APP 推播訊息等方式提醒用戶繳費期限。截至次期帳單收費日，如用戶仍未繳費，將以專人撥打電話或親至用戶之用電居所投遞通知等方式催繳電費。 | 業務組 | 隨時辦理 |
| (7) 新增設(需外線工程)申請案件主動以簡訊通知辦理進度。 | 業務組 | 隨時辦理 | | | |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 |
|--------------|--------------|---|--|--|
| | 3. 提高服務人員專業度 | (1) 辦理教育訓練，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。 (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) 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。 (4) 辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。 (5) 進行客戶關懷活動，於 NCPS 受理時宣導用戶留置行動電話並勾選同意，以利各項用電事宜通知。 | 業務組 業務組 業務組 總務組 業務組 業務組 | 隨時辦理 隨時辦理 每年 1 次 每月 1 次 隨時辦理 |
| (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。 (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示易於辨識，且提供雙語(或多語)目標服務。 (3) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。 (4) 請假或暫停服務櫃檯放置標示牌。 (5) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。 (6) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。 (7) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。 (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。 (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。 (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、 | 業務組 總務組 業務組 總務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 總務組 業務組 總務組 | 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 每月一次 隨時辦理 |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 |
|----|------------------|--|--|---|
| | | <p>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。設置賞心悅目的文化藝廊。</p> <p>(12)設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(13)設置布告欄、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>(16) 規劃設置觸控式電腦，提供書寫範例及影音宣導短片，便利用戶參考。</p> | <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 電務組</p> | <p>隨時辦理 每2個月 辦理1次</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |
| | 2. 提高網站使用 便利性 | <p>(1)本處網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、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、分類及其他檢索等搜尋服務。</p> <p>(4)本處已訂有網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並定期檢視維護網站資訊，如有增修隨時更新，以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>(6)本處網頁內容如引用他人資料，有標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(7)本處對外網頁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>(9)本處對外網頁提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。</p> <p>(10)本處對外網頁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、</p> | <p>電務組 業務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組 業務組</p> <p>電務組 業務組</p> <p>電務組 業務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p> | <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每月檢視</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>配合公服 處辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 |
|----|--------------|--|---|---|
| | | 時間、主題等方式排列。 | | |
| | 3. 提高服務行為友善性 | <p>(1) 重視洽公服務禮儀，櫃台服務人員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」，定期進行電話測試。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 配合公司為確保營業處廳環境及服務人員服務品質，辦理便民服務業務不定期查核政策，如有建議改進事項，立即改正。</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 總務組</p> | <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |
| | 4. 提升服務資訊透明度 | <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> | <p>督導室 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> | <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 |
|--------|-----------|-------------|---|---|---|
| | | | <p>(8) 於本公司官網建置「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) 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</p> | <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> | <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |
| 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： 甲. 為擴大行動支付應用場域及加強用戶服務，除用戶可使用「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外，將與台灣 Pay 合作增加存款帳號等付款方式，以提升用戶使用意願。 乙. 因應資通訊科技進步，規劃於本公司部分服務據點試辦設置自動化人機介面繳費機，供用戶自行操作查詢費用並使用塑膠貨幣或行動支付等方式支付費款，減少用戶臨櫃等候繳費時間過久及提升滿意度。 丙. 為提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式，規劃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</p> | <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> | <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 |
|----|------|-------------------|---|---|--|
| | | | <p>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>(5) 為配合現行網路科技發展與應用系統潮流，將「台電營業櫃檯作業系統 (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。</p> | 業務組 | 隨時辦理 |
| | | 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) 落實一通電話服務到底，並提供標準化高效率之服務。</p> <p>(3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(4) 推動走動式服務或客製化服務。</p> | 業務組 業務組 業務組 業務組 | 隨時辦理 隨時辦理 隨時檢討 隨時辦理 |
| | | 3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本 | <p>(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。</p> <p>(2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。</p> | 業務組 業務組 | 隨時辦理 隨時辦理 |
| | | 4. 開辦線上申辦或跨平臺服務 | <p>(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。</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) 建置「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> | 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 | 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 | | |
|----|----------------|-------------------|--|---|------------------------------|------------------|
| | (二) 服務可近性 | 1. 在地化服務 | (1) 建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」,以利家庭與小商店用戶評估後選用適合的電價方案。 (2) 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。 | 業務組 業務組 電務組 | 隨時辦理 每月辦理 | |
| | | 2. 專人全程服務 | (1) 專案性案件,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「專人服務用戶實施要點」,定期拜訪高壓以上用戶等,提供用諮詢服務及業務宣導。 | 各部門 業務組 電務組 | 隨時辦理 隨時辦理 | |
| | | 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、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) 持續辦理百瓩以上用戶訪問,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。 | 業務組 業務組 業務組 電務組 | 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 | |
| | (三) 服務成長及優化 | 1. 突破成長 | (1) 利用配合各機關、單位舉辦活動的場合,主動出擊宣導及推動各項業務。 (2) 運用各種資訊軟體及電話積極聯繫用戶,推動各項指標型業務。 | 業務組 督導室 本處「提升服務效能推動小組」 | 隨時參與 隨時辦理 | |
| | | 2. 優質服務 | (1) 用戶臨櫃申請繳費證明、用電證明,立即聯繫相關部門開掣,以縮短時效。 (2) 接獲用戶催辦外線工程的訊息,積極聯絡工務部門了解進度,趕辦工程;隨即回饋給用戶。 | 業務組 業務組 工務段 | 隨時辦理 隨時辦理 | |
| | 三、 服務 量能 | (一) 內部作業 簡化 | 提升同仁行政效率 | (1) 定期辦理內部訓練,積極參與訓練所舉辦的各項相關服務訓練,充實專業智識。 (2) 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,精進服務。 | 業務組 業務組 | 隨時辦理 隨時辦理 |

| 面向 | 執行策略 | | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 |
|----------------|---------------------|---------------------|--|--|--|
| | (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，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。 (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) 檢討創意服務措施並提出改善，並滾動循環檢討成效。 | 業務組 督導室 業務組 督導室 業務組 督導室 | 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 |
| 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」，辦理內、外部顧客滿意度調查。 (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 人資組 業務組 業務組 | 每年檢討 隨時辦理 每年檢討 隨時辦理 隨時辦理 |
| | | 2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價 | 本處網站(頁)「交流園地」專區設有「問卷調查」、「線上投票」、「留言板」、「處長信箱」與「YouTube」等專區，本處另設有「新營區處臉書」及「台電新營區處粉絲專頁」，提供民眾多元化電子參與途徑。 | 業務組 電務組 | 隨時辦理 |
| | (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) 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、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) 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 督導室 業務組 業務組 業務組 業務組 | 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 |

| 面向 | 執行策略 | 具體作法 | 主辦部門 (協辦部門) | 執行方式 |
|----------------|---------|--|---|---|
| 五、 開放 創新 | (一)開放參與 | <p>(1) 本處網站(頁)「交流園地」專區設有「處長信箱」、「留言板」、「問卷調查」、「線上投票」等專區，本處另設有「新營區處臉書」及「台電新營區處粉絲專頁」，提供民眾多元化電子參與途徑。</p> <p>(2) 針對「處長信箱」、「留言板」、「問卷調查」、「新營區處臉書」及「台電新營區處粉絲專頁」等電子參與途徑，設互動機制並實際予以回應。</p> | <p>督導室 電務組</p> <p>督導室 電務組</p> | <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |
| | (二)創新服務 | <p>(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。</p> <p>(2) 建置電子發票查詢、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，自 108 年元月起兌領獎單位變更為四大超商、各地金融機構等約 14,000 個實體通路和統一發票兌獎 APP 之網路通路，用戶可持含有領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明直接領獎，提升用戶滿意度。</p> <p>(3) 「台電 e 櫃檯 APP」新增服務項目，包含「結算與繳納搬家結算電費」、「繳納線路設置費」及「繳納終止契約前電費與接電費」3 項，俾用戶透過 APP 選擇條碼或信用卡繳費，以節省用戶臨櫃繳付與辦理之時間，並縮短案件辦理時程。</p> <p>(4) 加強工作停電通知：針對工作停電用戶，如有機關、工廠、設置特殊器具行號或曾因停電異議等用戶，加強個別通知或簽名，並以傳真通知號誌中心及勤務中心，俾知悉工作停電資訊預做準備。</p> | <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 電務組 工務段</p> | <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> |

伍、實施步驟：

依行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。國家發展委員會 107 年 1 月 15 日發社字第 1071300028 號函訂定之第 2 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。經濟部 106 年 3 月 15 日經研字第 10604502170 號函頒之「經濟部提升服務效能實施計畫」。及依本公司 109 年 3 月 9 日電配售部業字第 1090004992 號函，制訂本處「109 年度提升服務效能執行計畫」。

陸、考核作業

本執行計畫成果每半年自行考核 1 次，考核結果應分別於 109 年 7 月 5 日及 110 年 1 月 6 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，並陳處長核定報業務處審定後實施。