

新營區處 106 年度提升服務效能執行計畫

106.05.31 制訂

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 106 年 5 月 12 日電配售部業字第 1060008814 號函辦理。

貳、計畫目標：

為提升本處為民服務品質，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：

本處直接（或間接）與民眾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提升為服務的重點。

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。 (2) 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。 (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。 (4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 (5) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、臨櫃及行動裝置等查詢)，並於登記單回條加印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) 新增設(需外線工程)申請案件主動以簡訊通知辦理進度。 (7) 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。	業務組 業務組 工務段 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

面向	執行策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
		<p>(8) 研擬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。</p> <p>(9) 推廣用戶使用自然人/工商憑證申請網路申辦。</p> <p>(10) 申辦手續不全者，力行一次告知單補正，減少申請人於申辦過程補件次數。</p> <p>(11) 派專人受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，管道多重且便利。</p> <p>(12) 提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、信用卡（可跨區）、個人行動裝置(如「e管家 plus」APP 繳費等)及服務櫃檯繳費或預繳等管道。</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 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>3. 提高服務人員專業度</p>	<p>(1) 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>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 進行客戶關懷活動，於CPS受理時宣導用戶留置行動電話並勾選同意，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 總務組</p> <p>業務組 電務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每年一次</p> <p>隨時辦理</p>
<p>(二) 服務友善性</p>	<p>1. 提升服務設施合宜度</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗</p>	<p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
			<p>口。</p> <p>(4) 明確的區處方向導引標示及銜牌。</p> <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) 設置諮商室或指定特定地點，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>(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>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 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組 業務組 總務組</p>	<p>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 隨時辦理 隨時辦理 每2個月 辦理1次 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理</p>
	2. 提高網站使用 便利性		<p>(1) 本處已訂有網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 本處網頁如引用他人資料,標明來源出</p>	<p>業務組 電務組 業務組 電務組 業務組 電務組</p>	<p>每月檢視 隨時辦理 隨時辦理 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>處或版權，並提供連結。</p> <p>(5) 本處網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>(6) 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>(7) 本處對外網頁提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、站內、分類及其他檢索等搜尋服務。</p> <p>(8) 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>(9) 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、時間、主題等方式排列。</p> <p>(10) 本處對外網頁提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p>	<p>電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p>	<p>配合公服處辦理</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>
	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」，供服務人員遵循。</p> <p>(5) 進行客戶關懷活動，於 CPS 受理時引導用戶留置行動電話並勾選同意，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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每月 1 次</p> <p>每年檢討</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) 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</p>	<p>督導室 電務組</p> <p>業務組 電務組</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>標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(3) 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>(4) 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>(5) 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>(6) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(7) 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>電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>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>
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、信用卡中心合作，於各服務單位收費櫃檯提供用戶刷信用卡繳電費服務。 乙、為利用戶可採多元管道繳電費，實施不到府收費作業，用戶可持電費繳費通知單至合作代收之單位繳納電費。 丙、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。</p> <p>(4) 力行一次告知服務，加速用戶申辦之時程。</p> <p>(5) 建置「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。</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>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> <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
	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	隨時辦理
		(2) 落實一通電話服務到底,並提供標準化高效率之服務。	業務組	隨時辦理
		(3) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間。	業務組	隨時檢討
		(4) 推動走動式服務或客製化服務。	業務組	隨時辦理
	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	隨時辦理
		(2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。	業務組	隨時辦理
	4. 線上申辦或跨平臺服務	(1) 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	隨時辦理
		(2) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	業務組	隨時辦理
		(3) 選擇使用率高且適合線上服務項目,如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	隨時辦理
		(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。	業務組 電務組	隨時辦理
(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。		業務組	隨時辦理	
(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。		業務組	隨時辦理	
(7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。		業務組	隨時辦理	
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	主動關懷使用維生器具用戶,避免工作停電或提供備用發電機或電源裝置(UPS)。	業務組	隨時辦理
	2. 專人全程服務	(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。	業務組	隨時辦理
		(2) 落實「專人服務用戶實施要點」,提供用諮詢服務及業務溝通。	業務組	隨時辦理
3. 主動服務	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	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
	(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上，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，立即聯繫相關部門製開，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。 (3) 落實臨櫃一路服務到底，並提供標準化高效率之服務。	業務組 業務組 工務段 業務組	隨時辦理 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) 辦理內部訓練及積極參與訓練所舉辦的各項相關服務訓練，充實專業度。 (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 總務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理
	(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) 訂定「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) 公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組 業務組 業務組	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「處長信箱」、「留言板」、「問卷調查」、「線上投票」與「專業論壇」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	業務組 督導室 業務組	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
		<p>標準作業程序。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
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」與「專業論壇」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」、「專業論壇」、「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；籌辦社群網路提供電子參與及宣導。</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) 不出門能辦大小事： 甲. 電子繳費證明、電子用電證明： (甲) 提供 24 小時網路申辦證明文件(例如繳費證明、用電證明)服務。 (乙) 提供用戶以自然人憑證或工商憑證，經驗證用電戶身分後，申請證明文件。 乙. 電子發票查詢、歸戶等相關功能： (甲) 對外網頁提供小平台查詢自然人或營業人電子發票資訊，以及相關電子發票懶人包、問與答等內容，供民眾快速瞭解新政策之實施方式。 (乙) 繳費通知單或繳費憑證列示之載具資料可供查詢發票號碼，規劃於小平台提供網路載具歸戶功能，中獎後即由財政部通知用戶，方便用戶使用，減少遺失載具衍生兌領獎問題。</p> <p>(2) 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，主動檢討服務流程，突破機關或整合等方式，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(3) 繳費貼心服務：增加信用卡跨區繳費。</p> <p>(4) 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</p>	<p>本處「提升 服務效能 推動小組」</p> <p>業務組</p> <p>業務組 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>

面向	執行策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
		<p>員主動到府服務。</p> <p>(5) 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>(6) 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>(7) 公私協力或異業結盟：主動提供南區國稅局新營分局營業改非營業用戶資料跨機關服務。</p> <p>(8) 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>(9) 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用戶地址，產生停電區村段及停電用戶資料Excel檔，並自動以電子郵件或FTP方式傳送臺南市政府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>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>
六、 專案 規劃	(一)法規調適及流程簡化	<p>(1) 適時檢討及修改現有的法規。</p> <p>(2) 簡化內、外部作業流程，擴大專案規劃單位或第一線服務單位相關措施的運作彈性，提升服務效率。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	(二)跨機關(單位)整合	<p>(1) 讓用戶由本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務，如以通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務作為與跨機關合作服務用戶項目。</p> <p>(3) 與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，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」、「電子帳單申請」、「軍眷用電優待申請」5項。</p> <p>(4) 配合戶籍資料異動跨機關通報服務，</p>	<p>業務組</p> <p>電務組</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>用戶更改姓名並經戶政機關審核無誤，完成更改姓名者，配合將用電戶名予以更正。</p> <p>(5) 有關退休俸用電優待經由各地榮民服務處申辦完成，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。</p>	業務組	隨時辦理
	(三)資料開放及政府資訊資源共用共享	盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省單位作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務	業務組 電務組	隨時辦理
	(四)引進社會資源	<p>(1) 透過公私協力或結合民間資源，擴大服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。</p> <p>(2) 培育退休同仁擔任志工，推動節能減碳與用電安全諮詢服務項目、協助營業櫃檯諮詢服務、輔導用戶填寫各項申請書表及引導用戶至各櫃台洽辦業務。</p>	業務組 業務組 志工服務團隊	隨時辦理 隨時辦理
	(五)善用資通訊科技	<p>(1) 運用線上服務系統，以網路方式提供用戶網路申辦服務，如服務內容說明、申請書表下載、線上申辦、線上查詢、繳費方式簡介、電費試算、線上繳費或電子帳單服務系統或計畫性工作停電查詢等方式之服務，利用資訊網路管道提供用戶便利服務。</p> <p>(2) 善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平台，提供「使用者導向」的資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 建置「營業廳智慧化服務系統」、觸控螢幕及互動多媒體系統等設備，提供取號、業務查詢及電子表單填寫，縮短臨櫃業務辦理時間，提升整體服務品質。</p> <p>(4) 強化應用資、通訊技術，輔助颱風災害期間之搶修及調度作業，以縮短停電時間，提升用戶滿意度。</p> <p>(5) 辦理地理圖資調度運轉系統(GeoOMS)</p>	業務組 電務組 業務組 電務組 電務組 電務組	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
		及行動搶修 APP 等系統試運轉作業，提供調度員及現場工作人員快速追蹤與掌握現場搶修作業，並提升與用戶溝通效率，待確認可行後再擴大推廣使用。 (6) 辦理高壓AMI系統擴改案，未來高壓AMI停電訊息將可傳送至 OMS 系統上，提供調度員判斷停電事故，加速派工搶修。	業務組 總務組 電務組	隨時辦理 隨時辦理
	(六)分眾服務及其他策略或方法	(1) 因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。	業務組 業務組 電務組 能源工程師、各專員 本處「提升服務效能推動小組」	隨時辦理 每年6月底前辦理1次 隨時辦理 隨時辦理

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 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之第 1 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 106 年 5 月 12 日電配售部業字第 1060008814 號函，制訂本處「106 年度提升服務效能執行計劃」。

陸、考核作業

本執行計劃成果每半年自行考核 1 次，考核結果應分別於 106 年 7 月 6 日及 107 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，並陳處長核定報業務處審定後實施。