

台電公司宜蘭區營業處 112 年度提升服務效能執行計畫

中華民國112年3月22日訂定

壹、計畫依據

- 一、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」。
- 二、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」。
- 三、本公司 112 年 2 月 18 日電業字第 1120005173 號函頒之「台電公司 112 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本處為民服務效能，持續深化服務績效，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，在透明、公開的資訊與流程下，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	訂定申辦新增設用電業務標準 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	1-12月
		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	1-12月
			(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。	業務組	1-12月
			(3) 各項用電申請案件透過「新 營業櫃檯作業電腦化系統 (NCPS)」受理並管控流 程。	業務組	1-12月
			(4) 客服中心受理後送案件之 處理流程及時效管控。	業務組	1-12月
			(5) 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，本公司將以專人 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	1-12月
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。	業務組	1-12月		
	(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。	業務組	1-12月		
	(3) 訂定「受理用電申請標準作	業務組	1-12月		

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			業程序」、「電話禮貌標準作業程序」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。	業務督導	每月1次
(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。	業務組 總務組	1-12月	
		(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、各服務櫃檯編號、服務人員(姓名及代理人)、方向導引等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。	業務組	1-12月	
		(3)明確的區處方向導引標示及銜牌。	總務組	1-12月	
		(4)規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。	總務組	1-12月	
		(5)申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。	業務組	1-12月	
		(6)設置服務牌號抽取系統，依序受理用電、繳費服務事項。	業務組 總務組	1-12月	
		(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。	業務組 總務組	1-12月	
		(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。	業務組 總務組	每月辦理	
		(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。	業務組	1-12月	
		(10)提供用戶休息等候桌椅及	業務組	1-12月	

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>舒適寬敞環境，另置放宣導資料及台電月刊供用戶閱讀。</p> <p>(11) 設置接待室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(12) 設置公布欄、跑馬燈及電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(13) 提供 WI-FI 或 iTaiwan 免費無線網路平臺及手機充電插座供民眾充電。</p> <p>(14) 設置鐵、鋁罐及塑膠、紙類等回收箱，彰顯環保友善作為。</p>	<p>總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>電務組</p> <p>總務組</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p>
	2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 網站以使用者為導向設計，版面配置以方便瀏覽、查詢及使用網站服務為導向。</p> <p>(2) 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>(3) 訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修應隨時更新，保持公布資訊正確性。</p> <p>(4) 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>(5) 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。</p> <p>(6) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(7) 建立 APP 推廣目標，並加強臨櫃、電話申辦之用戶善用台灣電力 APP。</p>	<p>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>電務組</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</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</p>	<p>業務組</p>	<p>1-12月</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>，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>(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) 為確保營業處廳環境及服務人員服務品質，不定期檢視相關便民服務業務及措施。</p>	<p>業務組</p> <p>業務督導</p> <p>業務組 總務組</p>	<p>1-12月</p> <p>每月進行</p> <p>1-12月</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。</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 Code，方便用戶透過行動裝置下載「台灣電力」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(6) 受理新增設用電申請後即列印登記單回條或列入 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</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>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			息。 (8)於網站設置「開放資料」專區，連結台電官網，提供每項開放資料之詳細相關資訊。	電務組	1-12月
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	(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。	業務組	1-12月
			(2)提供多重且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及「台灣電力」APP。	業務組	1-12月
			(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.持續推廣及宣導用戶使用「台灣電力」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，以減少用戶臨櫃等候時間。 乙.持續推廣超商KIOSK補單繳費服務，用戶可24小時餘全台1萬2,000多個據點補單繳納費。 丙.持續推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」。	業務組	1-12月
		2. 建置單一	(1)設置全功能單一窗口櫃檯(業務組	1-12月

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	窗口整合服務	<p>含臨櫃、電話或網站單一窗口)，提供整合服務。</p> <p>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3) 推動走動式服務或客製化服務。</p> <p>(4) 主動告知用戶可代辦台灣自來水公司及台北自來水事業處辦理跨機關合作業務，服務內容包含「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/取消」等五大服務。</p>	<p>業務組</p> <p>電務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p>
	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>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	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。為提升用戶使用電子帳單之意願，將不印寄紙本減免電費金額提高為10元，並</p>	<p>業務組</p> <p>電務組</p> <p>業務組</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>配合縣市、社區或節電活動，現場積極推廣並贈送申辦禮品，以加強推廣電子帳單。</p> <p>(4) 「台灣電力」App 精進，除既有用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，另新增地址地圖停電報修、同時積極推廣AMI 電表綁定、認證，引導用戶使用台灣電力 APP 以提升服務品質。</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>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>電務組</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p> <p>1-12月</p>
(二) 服務可 近性	1. 在地化服務	<p>(1) 善用「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。</p> <p>(2) 持續透過「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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	2. 專人全程服務	<p>(1) 主動檢討服務流程，突破機關或單位間隔閡，整合跨機關或協調單位內部，提供專人全程服務：</p> <p>甲. 配合縣府「圓滿式計畫」，透過跨機關轉介平台，提供用戶諮詢服務。</p> <p>乙. 實施「水電麻吉貼心聯合服務」措施，藉由三家公用事業作業流程串</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>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>接，提供跨機關代收服務。</p> <p>(2) 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閼等方式，提供專人全程服務。例如縣市政府用電申請案，透過跨機關垂直或水平整合，由專人負責業務窗口，提供全程服務。</p> <p>(3) 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，為強化與用電大戶溝通及維持良好互動，112年重點服務對象聚焦於百大集團企業用戶及契約容量1000瓩以上用戶，並擴及高用電行業之同業公會或協會、科學園區及工業區等，提供用電諮詢服務及業務宣導，增進大用戶對本公司品牌之忠誠度，並探詢需求，挖掘商機，創造雙贏。</p>	<p>各部門</p> <p>各部門</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p>
	3. 主動服務	<p>(1) 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。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 辦理百瓩以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱及電動機等電器設備諮詢服務及功率因數等節電改善建議。</p> <p>(4) 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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>各部門</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	承辦部門	執行期間
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新策略，考量服務對象屬性、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： (1) 配合縣府辦理提升道路品質建設計畫（公路系統）第二階段道路改善工程，進行電桿下地。 (2) 線路蟻害防治作業 透過事前防治與事後改善措施，減少白蟻侵蝕造成停電事故機率。	工務段 電務組 電務組	1-12月 持續辦理
		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、豐富性之服務措施： 由本處同仁自行開發架設「桿號及圖號座標定位系統」，結合圖資座標及 google map，讓現場工作人員透過行動載具，隨時隨地都能查詢電力設備所在位置，並導航至事故或工作地點，加速維護、搶修。	業務組 電務組	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	(1) 建立常態性服務精進運作機制，透過首長領導參與，鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務；建立獎勵機制，並落實員工提案制度，以深化服務量能。 (2) 定期檢討創意服務措施及提出改善，並滾動循環檢討成效。	業務督導 各部門	1-12月 1-12月

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
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」辦理服務滿意度調查。 (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，進行趨勢分析並逐季追蹤，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 業務組 人資組 業務組 業務組	1年1次 1年1次 1年1次 持續辦理 1年1次
		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。	業務組 電務組	1-12月
	(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) 依據本公司陳情處理機制及標準作業程序辦理用戶陳情案件。	業務組 各部門	1-12月
			(2) 依據本公司新聞輿情處理機制及標準作業程序辦理本處新聞輿情案件。	業務組 各部門	1-12月
			(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。	業務組 各部門	1-12月
			(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。	各部門	1-12月
			(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	1-12月
五、開放	(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	電務組	1-12月

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
創新		<p>回應。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 持續推廣本公司「台灣電力」和「電力即點」App，主動告知用戶該APP已導入單一帳密織服務機制，僅需一組帳密即可同時操作兩APP；鼓勵民眾善用APP進行繳付電費及申請電子帳單等e化業務。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>1-12月</p> <p>1-12月</p>
		(二)創新服務	<p>(1) 「台灣電力」APP 將拓展多元繳費方式，增加多樣性之推播通知，並持續優化AMI服務應用(如用電預警通知)等服務，除透過滿意度調查蒐集使用者回饋意見，亦站在使用者角度規劃簡易、便捷之友善介面，滾動式精進售電系統行動化服務模式。</p> <p>(2) 配合財政部規劃自112年2月9日起在四大超商及美廉社臨櫃繳交電費即可發票載具歸戶。</p> <p>(3) 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，擴大載具歸戶管道，規劃新增變動性載具歸戶統一入口，民眾可於財政部電子發票整合服務平台進行載具歸戶；同時鼓勵民眾善用代繳供中獎金額直接入戶，降低臨櫃申請補不必要紙本浪費。</p> <p>(4) 配合財政部規劃自112年2</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>月9日起在四大超商及美廉社臨櫃繳交電費即可發票載具歸戶。</p> <p>(5) 節能技術服務專員調查用戶用電場所，運用專業儀器量測電力系統、空調系統、空壓系統及照明系統等主要耗能設備用電效率，並整合高壓用戶服務入口網站資料，進行電力系統分析，評估用戶場所用電情形及提供相關改善建議與報告。</p> <p>(6) 為協助再生能源業者發電量分析，於電子帳單服務系統新增多筆電子帳單相關資料匯出並支援不同匯出檔案格式(.xlsx、.csv、.xml、.ods)提供再生能源業者管理案場及發電量。</p> <p>(7) 為發揮小用戶聚沙成塔之效益，本公司結合資通訊科技(ICT)與能源管理技術(EMS)，配合班班有冷氣政策發展自動需量反應(ADR)，於111年5月推動「校園空調自動需量反應」，在兼顧冷氣空調使用及智慧效率用電的情況下，達到聰明節電之目的。</p> <p>(8) 為進一步擴大低壓用戶參與，已規劃招募小型住商用戶(例如連鎖商店、住家等)試行自動需量反應，評估擴大推動 ADR 之可行性。</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>配合辦理</p> <p>配合辦理</p> <p>配合辦理</p>

伍、實施步驟

- 一、依據本公司112年度提升服務效能執行計畫之執行策略及具體作法，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，訂定本處112年度提升服務效能執行計畫。

- 二、本執行計畫陳本處單位主管核定並經業務處審定後，公開於本處網頁，並確實執行。
- 三、為管控執行績效，本計畫採每半年自行考核執行成果1次，考核結果公開於區處對外網頁，並由經濟部及本公司業務處不定期派員實地考核。
- 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。