

# 新營區處 112 年度提升服務效能執行計畫

112 年 2 月 21 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 112 年 2 月 18 日電業字第 1120005173 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) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電目標。	業務組 工務段 電務組	隨時辦理
			(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	隨時辦理
			(4) 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
(5) 以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、APP 推播訊息等方式提供電費未繳通知、異常用電提醒警示等通知服務。若於第二期電費帳單收費日時用戶仍未繳費，本公司將由專人撥打電話或至用戶用電居所投遞通知等方式催繳電費。	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	<p>(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。</p> <p>(2) 為精進新進人員培育與經驗傳承，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。</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) 辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</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>每年一次</p> <p>每月一次</p>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<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、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。</p> <p>(3) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場。</p> <p>(5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p> <p>(6) 視實際需求設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(7) 設置無障礙設施，明確標示服務鈴、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>(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。</p> <p>(9) 提供各種申辦書表及填寫範例，並設</p>	<p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>總務組</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 總務組</p> <p>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> <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>每月檢視</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
		置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話、影印服務等便民措施。 (10) 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。 (11) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。 (12) 設置公佈欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。 (13) 提供 WI-FI 或 iTaiwan 免費無線網路平台。 (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。 (15) 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。	總務組  業務組 總務組  業務組 總務組  業務組 總務組  業務組 電務組  業務組 總務組  業務組 電務組	隨時辦理 每兩個月辦理一次 隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理  隨時辦理
	2. 提高網站使用 便利性	(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。 (2) 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。 (3) 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。 (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。 (5) 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。 (6) 本處對外網頁提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。 (7) 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。 (8) 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。	電務組 業務組 電務組  電務組 業務組  電務組 業務組  電務組 業務組  電務組  電務組	隨時辦理  隨時辦理  每月檢視  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
	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 Code，方便用戶透過行動裝置掃描後下載使用「台灣電力」APP 或可連結本公司官網查詢案件進度。</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>(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</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>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> <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>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>	業務組 電務組	隨時辦理
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) 提供多元且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及「台灣電力」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. 持續推廣行動支付繳電費服務，用戶可使用「台灣電力」APP 與行動支付 APP 繳納終止契約前之電費(含接電費)、結算電費及線路設置費。  乙. 持續推廣超商 KIOSK 補單繳費服務。  丙. 擴大「專屬帳號繳費服務」服務範圍，除推廣高壓用戶使用外，提供由財政部國庫署通匯者及其他機關用戶以專屬帳號繳款。</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) 逐步推動戶址類異動、用電用途變更、中間抄表等簡易案件之無紙化作業方式，導入電子簽名板及拍攝式掃描器等設備，將身分證件、委託書等紙本經由拍照或掃描方式數位化，結合至電子表單，加速申請流程。</p>	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

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。 (2) 落實一站式服務,並提供標準化高效率之服務。 (3) 簡化申辦流程,縮短案件處理時間。 (4) 推動走動式服務或客製化服務。	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	(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) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。	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	(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。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,並搭配本公司 112 年度整合行銷活動,舉辦抽獎、贈禮等活動,另各區營業處亦會配合縣市或節電活動,現場積極推廣並贈送申辦禮品,以加強推廣電子帳單。 (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、AMI 服務應用等功能,以貼近用戶需求,提升服務品質。 (5) 推廣用戶使用網路申辦案件。 (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。 (7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	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

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) 提供「時間電價試算評估系統」,以利家庭小商店用戶評估後選用適合的電價方案。 (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。	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,以突破機關或單位間隔閡等方式,提供專人全程服務。 (2) 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」,定期拜訪高壓以上用戶,提供用電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,依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。 (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	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，提出檢討改善情形並逐季追蹤且確實執行。 (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」、「留言版」、「Facebook」與「YouTube」等專區，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。	業務組  督導室  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
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「留言版」、「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「留言版」、「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>(3) 持續推廣本公司全新改版「台灣電力」和「電力即點」APP,同時鼓勵民眾使用行動支付繳電費及申請電子帳單等e化業務,進一步引導民眾節能減碳、享受便利生活,以達推廣成效。</p>	<p>督導室 電務組</p> <p>督導室 電務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	(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) 配合「節電服務團」相關活動調查用戶用電場所,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>(4) 為協助再生能源業者發電量分析,電子帳單服務系統已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>(5) 為發揮小用戶聚沙成塔之效益,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),以及「節電服務團」相關活動推動「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,</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>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> <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
		達到聰明節電之目的。 (6) 為進一步擴大低壓用戶參與，配合「節電服務團」相關活動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。	業務組 電務組 (工務段)	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」，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 112 年 2 月 18 日電業字第 1120005173 號函，制訂本處「112 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 112 年 7 月 7 日及 113 年 1 月 5 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。