

台北北區營業處 112 年度提升服務效能執行計畫

112 年 3 月 21 日訂定

壹、計畫依據

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

為回應社會民眾期待與需求，提升為民服務效能，塑造專業、效率、便民、友善的優質服務形象，並鼓勵創新服務方式、協調整合服務資源，本處訂定明確執行策略及具體作法，期能促進民眾滿意、建立良善顧客關係，展現卓越的為民服務效能，實現專業、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	業務組	持續辦理
		維持服務措施處理 一致性及訂定申辦 業務標準作業流程 ，且持續檢討申辦 項目表單，進行簡 化及標準化等，縮 短申辦案件處理時 間。		

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	2. 提升服務及時性	<p>(1) 透過「新營業櫃檯作業電腦化系統 (NCPS) 」管控流程，確保案件於處理時限內完成。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 管控經由後送系統轉送之客服中心受理案件之處理流程及時效性。</p> <p>(5) 推廣用戶透過本公司官網之「網路櫃檯」系統作線上辦理、或利用客服申請簡易案件如通訊地址變更、統一編號變更等無紙化申請作業，加速案件處理</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時管控 每月管控</p> <p>每月 1 次</p> <p>隨時管控 每月管控</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>時效。</p> <p>(6) 用戶可透過台灣電力 App 推播得知最新消息，並查詢電費繳費情形、申辦案件及查詢申請案件處理狀態、搬家結算申報及繳費、申請電子帳單、查詢即時用電資訊及新增以電號、地址、地圖作停電報修或台電設備異常報修、及 AMI 服務運用等功能。</p>		
		<p>(7) 用戶電費於繳費期限未繳付者，以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、APP 推播訊息等方式主動提醒用戶留意繳費期限。</p>	電費組	依計算日時程辦理
		<p>(8) 用戶當期電費未繳，利用明信片再提醒通知將屆停電。</p>	電費組	依計算日時程辦理
		<p>(9) 二期電費仍未繳付者，於第二期電費帳單收費日由專人撥打電話催繳或現場催收並置放催繳電費通知</p>	電費組	依計算日時程辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		單。		
	3. 提高服務人員專業度	<p>(1) 對櫃檯人員定期辦理教育訓練，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。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) 新進人員由資深同仁或學長姊協助熟悉相關業務及規定，配合導師制度理論與實務並重，做好人員培育及技術傳承。</p> <p>(3) 對於每年區處自辦的教育訓練（例如：營業課年度舉辦的</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每週一次</p> <p>新進人員實習</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>業務人員在職訓練班)或本公司訓練所的相關課程,均會安排同仁優先受訓。</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」及「志工、巡迴服務員標準作業程序」,供服務人員遵循。</p> <p>(5)定期辦理「電話禮貌考核作業」,加強服務人員服務禮儀及專業性。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>101年12月訂定後持續辦理</p> <p>每月1次</p>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<p>(1)定期檢查洽公環境,美(綠)化程度,提供舒適、明亮、整潔之洽公場所。</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、各櫃台編號(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,且提供雙語標示服務。</p> <p>(3)設置明確的區營</p>	<p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</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
		業處方向導引標示及銜牌。	總務組	
		(4) 區處備有汽機車及腳踏車停車場所。	業務組 總務組	持續辦理
		(5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。	業務組	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。	業務組	持續辦理
		(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措施是否妥適安全。	業務組	持續辦理
		(8) 定期檢查與充實各類硬體設施（如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等），確保設施品質。	業務組 總務組	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、血壓計等便民措施。	業務組	持續辦理
		(10) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣	業務組 總務組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>導資料及賞心悅目的藝文畫作供用戶取閱及欣賞。</p> <p>(11) 設置特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(12) 設置公布欄、LED 跑馬燈、電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(13) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(14) 考量「環境友善行為」，設置各項行政設備及輔助文件/具。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組 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>
	2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 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>(2) 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>(3) 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>(4) 訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網</p>	<p>設計組 各部門</p> <p>設計組</p> <p>設計組</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>站資訊，如有增修應隨時更新，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) 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>(7) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 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>
	<p>3. 提高服務行為友善性</p>	<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/資料是否齊備，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銘牌。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</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) 定期辦理「電話禮貌考核作業」，加強服務人員服務禮儀及相關法規之正確與熟悉程度。 (4) 不定期辦理便民服務業務水平展開辦理情形，確保營業廳環境及服務人員服務品質。	業務組 業務組	每月一次 持續辦理
	4. 提升服務資訊透明度	(1) 依據「政府資訊公開法」辦理，對外提供之文件如為可編輯者，採用ODF文書格式；非可編輯者，則採用PDF文書格式。 (2) 於營業廳放置各項服務項目之應辦手續及攜帶文件、業務承辦資訊/部門/電話、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 (3) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場及行動裝置等查詢)。 (4) 受理用電申請後即列印登記單	業務組 業務組 業務組 業務組	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
			<p>回條告知用戶受理號碼等訊息。並於登記單回條加印 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>(5) 用戶可利用官網建置之「再生能源區」專區，輸入地址或地號查詢可併網容量，並以申設案件編號線上查詢進度或併網容量已滿排隊之順位，亦可查詢本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。</p> <p>(6) 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>(7) 網站公開服務措施、文宣品（如</p>	<p>業務組</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</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
			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。		
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<p>(1) 提供多元管道供用戶反映其需求，以檢討既有服務措施，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，具體做法如下：</p> <p>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</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 電費組</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>費。</p> <p>乙. 持續推廣超商 KIOSK(多媒體事務機)補單繳費服務及繳費後之載具歸戶功能。</p> <p>丙. 持續推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」，並擴大服務範圍，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>丁. 用戶查詢電費相關問題，除嫻熟各電費事項外，並應主動一次詳實告知與問題有關完整資訊，並能精確回答用戶，(如擴增超商臨櫃代收及多媒體事務機補單繳費及載具歸戶功能)以免影響用戶電</p>		

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>費情事。</p> <p>戊. 為提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式，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) 申辦手續不全者，力行一次告知補正(以一次告知單填送用戶)，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，亦避免給予用戶不專業服務印象。</p> <p>(5) 為配合現行網路科技發展與應用系統潮流，將「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」</p>	業務組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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>		
	<p>2. 建置單一窗口整合服務</p>	<p>(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。</p> <p>(2) 提供電話及網站單一窗口服務，另設置英語服務櫃檯提供雙語服務。</p> <p>(3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(4) 落實走動式服務。</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>3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本</p>	<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(使用執照存根查詢、公司營利事業登記等)，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</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</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
		本等之種類與格式。		
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(1) 推廣各類線上服務，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) 推廣使用網路申辦案件及電子帳單等線上服務，提升用戶對於線上服務的認知與使用率。積極宣導自110年1月份起，將不印寄紙本減免電費金額提高為10元，並搭配本公司111年度整合電子帳單、行動支付、台灣電力APP及電力即點APP行銷活動強化e化措施之用戶黏著度。</p> <p>(3) 推廣「台灣電力」APP，提供查詢電費繳費、申辦案件及查詢申請案件處理狀態、搬家結算申報及繳費、申請電子帳單、查</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</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>詢即時用電資訊及新增以電號、地址、地圖作停電報修或台電設備異常報修、及AMI服務運用等功能。</p> <p>(4)推廣用戶使用數位服務個人化平台(MyDATA)提供下在2年期別用電度數及金額及各項網路申辦案件。</p>		
(二) 服務可近性	1. 在地化服務	<p>(1)因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化之服務。</p> <p>(2)提供「表燈時間電價/低壓電力時間電價試算評估系統」，提供互動式網頁試算評估服務，並依用戶需求協助試算及說明。</p> <p>(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。</p>	業務組	持續辦理
			業務組	持續辦理
	2. 專人全程服務	(1)專案性案件，主動檢討服務流	業務組	配合用戶時間洽訪

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>程，以突破機關或單位間隔閼等方式，提供專人全程服務。</p> <p>(2) 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，定期拜訪企業用戶、科學園區、經濟部轄屬工業區窗口及用電規模較大之用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣導，強化顧客關係及提升服務效益，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。</p> <p>(3) 舉辦大用戶座談會，進行施政宣導。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每月辦理</p> <p>每年 2 次</p>
	3. 主動服務	<p>(1) 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) 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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>配合活動專案期程</p> <p>配合節能活動時程</p>
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	為完成服務遞送，於考量服務用戶屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利	業務組	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			因素達成服務目標所展現之努力與成效。		
		2. 優質服務	在核心業務範疇內，設定服務目標後，運用多元策略，提出較現有服務措施更具挑戰性或符合單位特色且吸引力、豐富性之其他服務措施。	業務組	持續辦理
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	加強員工核心業務，運用多元管道蒐集單位員工意見，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。	業務組 電費組	持續辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	組織內部建立常態性運作機制，在主管領導及成員合作下，投入服務創新及精進。	業務組	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) 辦理臨櫃用戶滿意度調查。	業務組	112年4月
			(2) 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。	業務組	112年5-6月
			(3) 公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組	112年6月
			(4) 辦理「台北北區營業處內部同仁滿意度調查」問卷調查。	人資組	112年3-4月

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(5)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並逐季追蹤。	人資組	112年5-6月
	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,以瞭解用戶對服務的評價及意見,並據以改善既有措施。	設計組 各部門	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」之機制辦理本處用戶陳情處理相關事宜。	業務組	112年1-12月
		(2)依據「本公司輿情通報標準作業程序」辦理本處新聞輿情處理機制。	業務組	112年1-12月
		(3)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陳情與申訴事項。	業務組	持續辦理
		(4)用戶書面、電話或現場、電子信箱陳情案件確實予以管登、回覆及建檔。	業務組	持續辦理
		(5)用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。	業務組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
五、 開放 創新	(一)開放 參與	<p>(1) 透過詢問或討論，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>(2) 利用各項節能推廣活動，透過有獎徵答鼓勵用戶節能減碳，並鼓勵下載電力即點 APP 以累積積點兌換禮物或折抵電費方式激發用戶自主節電。</p> <p>(3) 網站提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。</p> <p>(4) 電子參與途徑如：用戶意見信箱、及電子參與（如 YouTube 等社群網路）服務。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 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>
	(二)創新 服務	<p>(1) 善用資通訊科技，持續推廣多元服務管道，提供單一窗口服務，協助用戶在行動載具上可快速取得用電服務。</p> <p>(2) 推廣高壓用戶加裝 EMS 能源管理系統。</p> <p>(3) 加強推廣低壓用戶申辦住商</p>	<p>電費組</p> <p>電費組 業務組</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>時間電價及表燈時間電價。</p> <p>(2) 推廣電子發票查詢、歸戶等相關功能：</p> <p>甲. 善用網路服務，立即提供用戶電子發票相關資訊及查詢發票號碼，宣導歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。</p> <p>乙. 積極宣導「台灣電力 APP」新增之 APP 掃描載具號碼歸戶功能及快速查詢已認證電號之發票號碼功能及利用同一組帳號密碼登入「電力即點活動」快速兌換禮物或折抵電費。</p> <p>丙. 向用戶宣導發票中獎兌領獎單位已擴大為實體通路和統一發票兌獎 APP 之網路通路，用戶可持有領獎收據欄位之載具號碼直接領獎。</p> <p>丁. 落實「關懷」經營理念，告</p>		

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>知用戶繳費時可選擇欲捐贈之社福團體，即可捐贈電子發票。</p> <p>戊. 配合財政部規劃自 112 年 2 月 9 日起在 4 大超商及美聯社臨櫃繳交電費即可辦理發票載具歸戶。</p> <p>(3) 持續推廣「台灣電力」APP 各項服務；除優化繳費、推播通知、停電報修、用電分析等服務介面外，另包含「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」等 3 項業務，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>首頁顯示電號狀態、用電地址、輪停組別」、「最新一期電費資訊與繳費狀</p>		

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>態」、「未認證電號認證提示LOGO」、。</p> <p>倘屬「低壓AMI通訊穩定且已認證者，可顯示昨日15分鐘用電圖表」等功能，俾用戶透過APP查詢申請案件進度、繳費狀態、電號管理及停電報修等功能。</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方法，以創新思維、顧客滿意導向，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、本執行計畫公開於本處網頁及辦公場所，並確實執行。
- 三、本執行計畫執行成果每半年自行考核1次，考核結果登載於本處對外網頁，並由經濟部及本公司業務處不定期實地抽查。
- 四、112年6月底前完成滿意度調查作業，外部顧客調查結果並公告於服務中心(所)，以瞭解客戶之感受並確實檢討改善。

陸、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。