

桃園區營業處 112 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

依本公司 112 年 2 月 18 日電業字第 1120005173 號函頒之本公司「112 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本處「112 年度提升服務效能執行計畫」(以下簡稱本計畫)。

貳、計畫目標

本計畫係為能有效掌握內外環境轉變及用戶對本公司服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本處為民服務效能，使用戶享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本計畫為整體服務類(第一線服務單位)：係以日常業務直接、高頻率接觸用戶提供服務之各部門為實施對象，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	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 電費組	配合總處來函辦理
		2. 提升服務及時性	(1) 設置全功能櫃台，推動單一窗口全程處理服務，提升申辦案件處理效率，確保於時限內完成。	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，以達成加速供電的目標。	業務組	隨時辦理
			(3) 主動告知用戶處理情形與用戶協商約定供電時程。	業務組	隨時辦理
		(4) 各項用電申請案件透過營業櫃檯作業電腦	業務組	隨時辦理	

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>化系統(NCPS)受理並管控流程。</p> <p>(5) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。</p> <p>(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；如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。</p> <p>(7) 與外界如市府、立委、議員、里鄰長及承裝業等相關單位建立 Line 群組，以達到橫向及縱向快速溝通效益，提升服務效率。</p>	<p>業務組</p> <p>電費組 業務組</p> <p>業務組 調度組 維護組 工務段 設計組</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（含外包客服人員）就服務業務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) 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>(3) 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>(4) 服務人員對業務相關資訊系統操作熟練，並適切應用。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p> <p>各部門</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理 隨時辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>每月 1 次</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>(5) 他山之石可以攻錯，利用組、課務會議水平宣導或經驗分享，以增進專業技能知識。</p> <p>(6) 為精進新進人員培育與經驗傳承，配售電事業部特訂定導師制度精進方案，包含：提升導師適任性並加派學長姐、理論與實務並重的知識傳授、採訪資深前輩並編製 SOP 與持續關懷等四項重點，並落實辦理。人資處並定期實施「導師制度問卷調查」，請新進人員及其直屬主管填寫滿意度及意見等，可作為檢視導師制度執行之成效及回饋。</p> <p>(7) 規劃年度服務人員在職訓練班，以增進實務經驗。</p>	<p>業務組</p> <p>人資組 各部門</p> <p>業務組 人資組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>每年 1 次</p>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<p>(1) 設置服務叫號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(2) 營業廳志工親切的諮詢引導服務。</p> <p>(3) 妥適並符合用戶使用習慣的申辦動線</p> <p>(4) 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>(5) 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)，登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載台灣電力 APP 案件管理項目</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>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>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		或連結網路查詢案件進度。		
		(6) 確保申辦各項服務、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。	業務組	隨時辦理
		(7) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。	總務組	持續辦理
		(8) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場。	總務組	持續辦理
		(9) 設置公布欄、跑馬燈、液晶電視等設宣導重要業務訊息。	總務組 業務組	持續辦理
		(10) 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設施妥適安全。	業務組 總務組	持續辦理
		(11) 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),並確保設施品質。	業務組 總務組	持續辦理
		(12) 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 總務組	持續辦理
		(13) 設置用戶等候桌椅,舒適寬敞,並置放宣導資料供用戶取閱。	業務組 總務組	持續辦理
		(14) 設置諮商室或指定特定地點,提供用戶諮商服務。	業務組 總務組	持續辦理
		(15) 提供wifi或iTaiwan免費無線網路平台。	設計組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 網站規劃以使用者需求為導向之設計，版面配置方便瀏覽、檢索查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2) 網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>(3) 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>(4) 網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結，資訊標題與內容一致。</p> <p>(5) 訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修隨時更新，保持公布資訊的正確性。</p> <p>(6) 網頁通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p> <p>(7) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p>	<p>持續辦理 配合更新</p> <p>持續辦理 配合更新</p> <p>持續辦理 配合更新</p> <p>持續辦理 配合更新</p> <p>持續辦理 配合更新</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理 配合更新</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檯或場所辦理。</p> <p>(2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹、親切友善，並佩帶識別證，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，禮貌性用語（如您好、謝謝、再見、</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>各部門</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	承辦部門	執行期間
		<p>不客氣等)，定期進行電話測試。</p> <p>(4) 落實回饋機制--利用簡訊或電話，主動提醒用戶繳費期限或詢問用戶是否收到來電索取之資料。</p> <p>(5) 部門主管(辦)能適時協助調解爭議。</p> <p>(6) 落實臨櫃服務人員微笑友善運動。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>各部門</p> <p>業務組 電費組</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。對外提供之文件為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式，俾供使用者依需求下載及利用。</p> <p>(2) 網站公開服務措施、文宣品、宣導資料及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。</p> <p>(3) 於服務據點營業廳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、業務資訊、相關法規、申辦作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(4) 於區處對外網站提供計劃性工作停電公告，方便用戶查詢。</p> <p>(5) 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>(6) 受理用電申請於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶行動裝置下載「台電電力」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p>	<p>設計組</p> <p>業務組 設計組</p> <p>業務組 設計組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 工務段 設計組</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> <p>持續辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>(7) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(8) 於網站設置「開放資料」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，與國家發展委員會政府資料開放平臺相互連結，定期檢視及更新資料，確保資訊標註正確與完整，俾供使用者依需求下載及利用。</p> <p>(9) 連結本公司官網建置「再生能源區」，用戶可利用地址或地號查詢可併網容量，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>總務組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理 配合總處更新作業</p> <p>配合總處更新作業</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，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： 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</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>電費組 業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>配合總處辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		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。	電費組 業務組	配合總處辦理
		丙. 為加強「地區性」用戶服務與桃園信用合作社簽訂代收代繳電費合約。	電費組	隨時辦理
		丁. 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。	電費組	隨時辦理
		(4) 力行一次告知服務，精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫，並主動正確提供資訊予詢問用戶，避免來回補件情形，加速用戶申辦時程。	電費組 業務組	隨時辦理
		(5) 提供「住商型簡易時間電價試算評估系統」，以互動式網頁試算評估服務。	業務組 電費組	隨時辦理
		(6) 推廣電子帳單註冊服務事宜。	業務組 電費組	持續辦理
		(7) 推廣免費高壓用戶入口網站註冊服務。	業務組	持續辦理
		(8) 積極拜訪轄區各機關、學校及廠商，定期派員洽訪大用戶、參加地方性大型會議或節約能源宣導，加強宣導公司有關政策或活動。	業務組	配合總處辦理
		(9) 推動「專人服務用戶實施要點」提供用電諮詢服務及業務宣導。	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>(10)辦理用電大用戶及電器承裝業座談會等雙向溝通宣導活動，協助工商企業解決用電申請疑難。</p> <p>(11)協助辦理空調運用技術研討會和特高壓用戶用電技術研討會。</p> <p>(12)與轄區政府機關建立良好溝通互動管道及平台，以提升服務效率，維繫友善的公共關係。</p> <p>(13)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>	<p>業務組 維護組</p> <p>業務組 維護組</p> <p>各組段</p> <p>業務組</p>	<p>配合總處辦理</p> <p>配合總處辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>持續辦理</p>
	2. 建置單一窗口整合服務	<p>(1)設置全功能單一窗口櫃檯，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)落實一通電話服務到底，並提供標準化高效率之服務。</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>
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	<p>(1)跨機關電子查驗：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、謄本等種類與格式。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	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) 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。</p> <p>(3) 「台灣電力」APP 持續精進，提供各項申請用電、電費繳交、案件管理與進度追蹤、停電報修、服務據點查詢等，另針對低壓智慧電表用戶，APP 持續增加智慧電表相關應用服務，如視覺化用電圖表、未出帳用電量、費率試算、用電提醒、住宅用電分析等功能，以貼近用戶需求，提升服務品質。</p> <p>(4) 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</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>業務組 電費組</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	承辦部門	執行期間
			<p>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>(5) 提供線上服務並對使用者隱私權給予保護措施。</p> <p>(6) 配合戶籍資料異動跨機關通報服務，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>(7) 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>	<p>業務組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>電費組 業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
(二) 服務可 近性	1. 在地化服務	(1) 區處對外網站建置「計劃性工作停電公告」，提供用戶查詢。	業務組	隨時辦理	
		(2) 節電宣導活動及簡易用電指導課程班。	維護組	持續辦理	
		(3) 善用本公司「住商型簡易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。	業務組 維護組	隨時辦理	
		(4) 成立「節電服務團」，對高壓用戶進行節電訪視，提供用電分析、節電建議措施等，協助用戶用電管理。	業務組 維護組	隨時辦理	
		(5) 受理高壓以上用戶節能診斷，運用專業儀器檢測用戶耗能設備用電效率，量身訂做節能改善建議報告。	業務組	隨時辦理	
	2. 專人全程服務	(1) 落實本公司「專人服務用戶實施要點」，定期拜訪高壓以上用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣導。	業務組 維護組	隨時辦理	
			業務組	隨時辦理	

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(2) 配合提供N合一服務，針對專案性案件，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等方式，由專人負責業務窗口，提供全程服務。	工段段	
	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，如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「紅外線攝錄影像熱分析儀」預防性檢測工作，減少配電線事故發生。 (3) 饋線自動化縮短事故搶修時間。 (4) 持續辦理高壓線接頭活電裸露部分加裝高壓被覆蓋。 (5) 加強靠近配電線路之樹木修剪。 (6) 加速辦理架空線路地下化或被覆化。 (7) 加強配電系統轉供能力，降低停電時間及次數，提升供電品質。 (8) 主動宣導網路及電話申請免簽章過戶及使用電子簽章申辦案件之便民措施以提升服務品質。 (9) 為便利用戶繳費，臨櫃櫃台12~13時比照金融機構辦理繳費業務(新坡、新屋2所服務所除外)。 (10) 持續辦理百瓦以上用戶訪問，提供用戶照	業務組 維護組 調度組 維護組 調度組 維護組 調度組 業務組 業務組 電費組 維護組 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 隨時辦理 隨時辦理 持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>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>(11) 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>(12) 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。</p> <p>(13) 辦理「社會人文關懷」、「社區服務」及「環境保護」等志工項目之公益活動。</p>	<p>業務組 維護組</p> <p>業務組 維護組</p> <p>業務組 總務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
三、服務量能	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	<p>(1) 考量任務特性、服務對象屬性、資源可運用程度，積極排除各項不利因素、克服劣勢，達成服務目標。</p> <p>(2) 面對再生能源發電需求如埤塘、風力、太陽光電等方案，有關部門密切連繫檢討追蹤，有效解決再生能源發電業者併聯躉售之需求。</p>	<p>各部門</p> <p>業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 會計組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
		2. 優質服務	<p>(1) 在核心業務範疇內，採取多元化策略，提出符合本處供電任務且較現有服務措施更具挑戰性，或特色具吸引力、豐富性之服務措施。</p> <p>(2) 建構桃園服務團隊模式，發揮雙向合作、縱橫整合之精神，以提供優質服務。</p>	<p>各部門</p> <p>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
		提升同仁行政效率	<p>(1) 聚焦核心業務，運用多元管道蒐集意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，節省不必要的審核及行政</p>	<p>各部門 督導室</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>程序，包括人力、物力或時間，精進服務。</p> <p>(2)推動分層負責制度，適當授權以提升服務效率。</p>	人資組 督導室	持續辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p>(1)建立內部常態性服務精進運作機制，主管領導參與及成員投入服務創新精進；落實員工提案制度，以深化服務量能。</p> <p>(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。</p> <p>(3)定期檢討創意服務措施提出改善，滾動循環式檢討成效。</p>	<p>督導室 各部門</p> <p>督導室 各部門</p> <p>督導室 各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
四、 服務 評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	<p>(1)依據本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理滿意度調查，並針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形逐季追蹤並確實執行。</p> <p>(2)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。</p> <p>(3)進行內部同仁滿意度調查。</p> <p>(4)公告外部顧客滿意度調查結果。</p>	<p>業務組 人資組</p> <p>業務組</p> <p>人資組 業務組</p>	<p>5月普查 6月完成 (逐季追蹤)</p> <p>每月自主查核</p> <p>5月普查 7月初網路公告</p>
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	善用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Line、Facebook、YouTube等社群網路)，以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有服務措施。	各部門	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
	(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。 (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。 (3)積極處理用戶意見反 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 業務組 業務組 業務組 各部門	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
五、 開放 創新	(一) 開放參與		(1)網站提供多種電子參 與途徑，且設有互動 機制及實際回應。 (2)透過實體問卷、訪談、 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。 (3)集思廣益，鼓勵創新 思維，開放參與之員 工提案制度，以促進 內部創新。 (4)創意服務措施水平展 開，提供其他機關標 竿學習，如台電圖號、 座標定位系統之使 用，延續有價值的創 新服務措施及標竿學 習推動。 (5)配合戶政機關跨機關 便民服務作業，受理 有關水電單據通訊地 址及姓名變更等申 請業務。 (6)為擴大網路創新服務 功能，提供用戶以自	設計組 業務組 人資組 督導室 督導室 設計組 業務組 電費組 業務組	配合總處 辦理 配合總處 辦理 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>然人憑證或工商憑證，經驗證用電戶身分後，即線上核發證明文件PDF檔，供用戶自行下載列印使用。</p> <p>(7)跨機關電子查驗：利用戶政機關網頁查詢用戶門牌整編紀錄，即可取代門牌整編證明，辦理用電地址變更，免去用戶耗時至戶政事務所申請。</p> <p>(8)停電資訊公告，落實在地化服務。</p> <p>(9)持續鼓勵民眾節能減碳，透過多元化方式宣傳，包括戶外節電活動及校園巡迴推廣等，持續運用創意行銷手法，提高用戶參與率。另有戶外節電活動及校園巡迴推廣等，持續運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。</p> <p>(10)持續推廣本公司全新改版「台灣電力」和「電力即點」APP，推出創意節電活動，導入會員累兌點機制，完成任務可獲得回饋點數，用以兌換禮品及折抵電費，以寓教於樂方式，激發民眾意識進行自主節電。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 維護組</p> <p>業務組 電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>配合總處 辦理</p> <p>配合總處 辦理</p>
	(二)創新服務	(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、表單下載、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	業務組 電費組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>單服務系統或計畫性工作停電查詢等多元方式之便利服務。</p> <p>(2) 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>(3) 建置電子發票查詢、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，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，另配合財政部規劃，將擴增超商及多媒體事務機補單臨櫃代收之載具歸戶功能。增加「台灣電力」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。</p> <p>乙. 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>丙. 為提升用戶滿意度，配合財政部法令施行，擴大兌領獎單位為實體通路和統一發票兌獎 APP</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組 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>配合總處 辦理 配合總處 辦理</p> <p>配合總處 辦理</p> <p>配合總處 辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>之網路通路，用戶可持含有領獎收據欄位之載具號碼直接領獎。</p> <p>丁. 為落實「關懷」經營理念，用戶繳費時可選擇欲捐贈之社福團體，即可捐贈電子發票，讓繳費也可做公益。</p> <p>(4) 推廣及宣導本公司「台灣電力」APP 整合服務項目，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」，透過 APP 選擇條碼或信用卡繳費，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>(5) 強化應用資、通訊技術，輔助颱風災害期間搶修及調度作業；開發限電資訊揭露系統，於執行限電期間公告限電資訊，以提升用戶滿意度。</p> <p>(6) 推廣「地理圖資調度運轉系統(GeoOMS)」及行動搶修 APP，提升調度員及現場人員事故停電案總體處理效能。</p> <p>(7) 善用高壓 AMI 系統功能，持續辦理高壓 AMI 系統與 OMS 系統程式介面整合測試，高壓用戶停電訊息即可提供調度員判斷事故，加速派工搶修。</p> <p>(8) 配合本公司規劃建置「新配電工程資訊系</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>維護組 調度組 設計組 業務組</p> <p>維護組 調度組</p> <p>設計組 調度組</p> <p>維護組</p>	<p>配合總處 辦理</p> <p>配合總處 辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>配合總處 辦理</p> <p>配合總處 辦理</p> <p>配合總處 辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		統(NDICS)」，以開放平台架構重新開發應用功能，增加系統親和力，強化現場資訊蒐集，提高工作效率。	調度組	

伍、實施步驟

本計畫陳處長核閱後，報請業務處審定後實施，修正時亦同，並將審定後之執行計畫公開於本處對內(外)網頁及辦公場所落實執行。

陸、考核

為管控本計畫之執行績效，成立本處「提升服務效能自行考核小組」，依所擬定之執行計畫內容，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，依「提升服務效能執行計畫自行考核結果彙整表」分別就基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向之評核項目，於上、下半年度自行實施考核各1次，並將考核結果填報後，登載於區處網頁公告供參並送業務處備查。

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。