台電公司台北市區營業處112年度提升服務效能執行計畫

中華民國112年3月2日訂定

壹、 計畫依據：

依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」訂定。

貳、 計畫目標：

為提升本處為民服務品質，持續深化服務績效，掌握內外在環境轉變及顧客對本處服務需求多元化，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，以日常業務直接、高頻率接觸用戶，提供用電申辦服務之組(段)、課為實施對象，考核其在「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等五大面向為服務效能提升重點之施行作業實績。

肆、執行策略及具體作法：

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
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	依業務處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，並於服務中心與松山服務所及區處網頁公布申請用電處理流程。	業務組	持續辦理
		2. 提升服務及時性	(1)受理網路、信函、電話、傳真及「台灣電力」App 申辦案件，管道多重且便利。提升申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 (2)訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電目標，並確實管控供電日數，召開適時供電會議檢討追蹤。 (3)各項用電申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統(NCPS)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)進行客戶關懷活動，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。	業務組 北客服 業務組 工務段 設計組 業務組 北客服 北客服	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
		3. 提高服務人員專業度	(1)辦理教育訓練，對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。強化服務人員（含外包客服人員）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，申辦手續不全者，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 北客服 各部門 業務組	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	完成期限
			(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。 (3)督促服務人員遵循「受理用電申請標準作業程序」、「電話禮貌標準作業程序」及「志工標準作業程序」，以提高專業度。 (4)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。	業務組	持續辦理
	（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。 (2)於營業廳外告示上、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（姓名及暫停受理代理人）、方向導引等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。營業廳大門入口處地面標示繳費及用電申請辦理方向引導。 (3)明確的區營業處方向導引標示及銜牌。 (4)規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。 (5)申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。 (6)設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。 (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	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 業務組 業務組 總務組 業務組 總務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 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	完成期限
			礙設施是否妥適安全。 (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。 (9)於資料填寫區設置書寫桌椅，提供文具、老花眼鏡及各式申辦書表及填寫範例等便民措施。 (10)用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料、雜誌及報紙供用戶取閱。 (11)設置賞心悅目的藝文畫廊。 (12)設置公布欄及多媒體顯示器宣導重要業務訊息。 (13)提供 iTaiwan 免費無線網路平台。 (14)營業廳內張貼服務廳平面圖，並以中英文標示。	業務組 業務組 總務組 業務組 業務組 總務組 資訊組 業務組 總務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
		2. 提高網站使用便利性	(1)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)網站資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務（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。 (3)提供多元及便利的資訊檢索服務： ◎檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資訊時的建議。 ◎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。 ◎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	資訊組 資訊組 資訊組	持續辦理 配合辦理 配合辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			排列。		
			(4)訂定網站資料定期更新規定「台北市區營業處對外網頁資料定期更新要點」，並確實執行。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。	資訊組	持續辦理
			(5)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。	資訊組	持續辦理
			(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。	資訊組	持續辦理
			(7)提供與電子化政府入口網連結服務。	資訊組	配合辦理
			(8)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。	資訊組	配合辦理
		3. 提高服務行為友善性	(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，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(3)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。	業務組	持續辦理
			(4)推展雙語化服務，建置服務中心英語服務櫃台及電話總機英語語音服務。	業務組 總務組	持續辦理 持續辦理
		4. 提升服務資訊透明度	(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	各部門 資訊組 督導室	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			式。		
			(2)網站公開服務措施、文宣品、宣導資料、出版品、常見問答、活動及服務消息等資訊。	業務組 資訊組	持續辦理
			(3)於服務場所及區處網頁公布申請用電事項處理流程，主動公開相關資訊供用戶參閱或運用，如營業規定、電價表、申請手續、電價表及登記單範例等。	業務組 資訊組	持續辦理
			(4)提供多元案件處理查詢管道，含電話、網路、現場及行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。	業務組 北客服	持續辦理
			(5)於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載「台灣電力」App 管理案件或連結台電官網網路查詢案件進度。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(7)提供承辦部門及電話等訊息。	業務組 北客服	持續辦理
			(8)辦理太陽光電併網友善措施，擴大資訊公開並增進併網友善作為，於本公司官網建置再生能源案件進度查詢系統，提供用戶以受理編號進行線上查詢案件進度，減少申設者致電查詢之不便。	業務組 設計組	持續辦理
			(9)本公司於網站設置「資訊揭露」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，並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，以確保資訊標註正確與完整，俾供使用者依需求	各部門 資訊組	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			下載及利用。		
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 北客服	持續辦理
			(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 北客服	持續辦理
			(3) 提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動支付、金融機構提供多樣性網路銀行與個人行動銀行繳付電費服務及「多媒體事務機(KIOSK)補單代收」，於全台四大超商共計 12,400 多個據點皆可提供補單繳納終契拆表前之電費(含接電費);至候收櫃檯繳費或預繳(可臨櫃刷信用卡繳款);提供高壓用戶多元繳費方式，設高壓專屬匯款帳號於電費通知單上列示專屬虛擬帳號供用戶繳費，由系統自動比對銷檔後印寄繳費憑證;提供用戶使用「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等多種便利性管道。於用戶臨櫃洽辦業務及繳費、來電洽詢業務或欠費停電至現場催收時向用戶宣導推廣，以降低臨櫃繳費率。	電費組 業務組 北客服	持續辦理 持續辦理
			(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。		

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
		2. 建置單一窗口整合服務	(1)設置全功能單一窗口櫃檯，提供整合服務。	業務組	持續辦理
			(2)設置客服中心，落實一通電話服務到底，並提供標準化高效率之服務。	北客服	持續辦理
			(3)簡化申請流程，縮短申辦案件處理時間。	業務組	持續辦理
			(4)推動走動式服務或客製化服務。	業務組	持續辦理
		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	持續辦理
			(2)簡化各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式。	業務組	持續辦理
		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。	業務組 電費組 北客服	持續辦理
			(2)宣導與電子化政府入口網連結，可提供表單下載服務。	資訊組	配合公服處更新作業
			(3)本公司電子帳單服務系統於110年12月調整註冊功能，以加強保護用戶資料及提升會員服務，另搭配台灣電力App申請電子帳單功能，提供更安全、多元方式提升用戶註冊及使用意願。	業務組 電費組	持續辦理
			於用戶臨櫃洽辦業務、繳費、來電洽詢業務或利用節能活動宣導場合適時向用戶宣導。	業務組 電費組 北客服 資訊組	持續辦理
			(4)推廣及宣導本公司「台灣電力」App，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	業務組 北客服 業務組	持續辦理 持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			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。 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	業務組 電費組 北客服	持續辦理
	（二） 服務可近性	1. 在地化服務	(1)因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 甲. 運用本處網際網路發布最新服務訊息。 乙. 應用資、通訊技術， 建立颱風災害期間主動聯繫機制，以加速災情訊息回應，輔助搶修及調度作業，俾利縮短停電時間，提升用戶滿意度。 丙. 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。 (2)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 電費組 業務組 北客服 設計組 維護組 調度組 資訊組 業務組 業務組	隨時辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
		2. 專人全程服務	(1)與台灣自來水公司及臺北自來水事業處辦理跨機關合作業務，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。 (2)落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，定期拜訪集團企業及用電規模較大之用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣	業務組 業務組 各服務專員	持續辦理 持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			導，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。		
		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。 (2)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和配合大用戶座談會節電宣導等)。 (3)辦理空調運用技術宣導和特高壓用戶用電訪問。 (4)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。 (5)提供用戶節能診斷服務，針對電動機、空調、照明等用電設備進行儀器量測診斷，提出改善建議報告。	業務組 電費組 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
	（三）服務成長及優化	1.突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及做法：考量單位任務、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。	業務組	持續辦理
		2.優質服務	在核心業務範疇內，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	提升同仁行策政效率	部門同仁定期進行內部 SOP 導讀、經驗分享交流；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。	業務組 電費組	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
	（二）服務機制精進	深化服務量能	(1)積極參與公司舉辦之知識管理標竿學習案例競賽、創意服務觀摩活動，激發更多創新服務措施。成效獲評足登標竿學習效益與擴散效果者，將分享公告於台電分散式知識管理系統或台電部落格，以利其他單位查閱觀摩。	督導室	持續辦理
			(2)鼓勵同仁多提與執行業務有關議題之提案，以重質不重量原則，每年訂定各部門需提報之最低提案件數，如部門多提案且獲獎者，另依本處員工提案獎勵要點加發獎金。目標未達成者，應檢討未達成目標之原因及應改善事項，並以分級檢核計畫與執行報告表追蹤管控。評審員對獲獎提案之考量，首重效益及可行性，對於獲獎之提案，則由電務督導追蹤其執行率並設專卷列管。	督導室	持續辦理
			本處 111 年員工提案目標 17 件、實績 20 件，達成目標；其中獲 4 級 2 件 5 級 1 件，將持續鼓勵同仁踴躍參與提案，以提高工作績效，並深化服務量能，創造更優質電力供應環境。	督導室	持續辦理
			(3)定期檢討各項創意服務措施並提出改善，每年年底訂定下一年度之新目標。		
四、服務評價	（一）提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1)依本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理外部顧客滿意度調查： ◎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	業務組	每年辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	完成期限
			含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。 ◎辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分析，並逐季追蹤檢討改善情形且確實執行。 ◎公告外部顧客滿意度調查結果。 (2)辦理內部同仁滿意度調查。	人資組	每年辦理
		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	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)依業務處訂定「用戶陳情處理機制及標準作業程序」辦理。 (2)依公服處訂定之「新聞輿情處理機制及標準作業程序」辦理。 (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。 (6)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意見反映事項。	業務組 各部門 業務組 業務組 業務組 各部門	隨時辦理 隨時辦理 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) 透過實體或網路管道，如意見（處長）信箱、滿意度調查服務，蒐集用戶對服務需求。 (3) 持續鼓勵民眾節能減碳，透過多元化方式宣傳，提高用戶參與率，以達節能宣導及推廣之	資訊組 業務組 資訊組 業務組	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	完成期限
		綜效；另為更活潑推動住家節電，結合本公司開發之電力即點 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。 (4) 持續推廣本公司「台灣電力」和「電力即點」APP，為提高民眾使用便利性，已導入單一帳密之服務機制，民眾只要使用同一組帳號密碼，均可登入「台灣電力」及「電力即點」APP，且提供相互支援跳轉功能，便於系統操作，另將視業務需要，持續滾動檢討其他整合可行性。另亦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。		
	(二)創新服務	(1)善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助用戶在行動載具上可快速取得政府服務。 (2)推廣及宣導本公司電子發票查詢、歸戶等相關功能： 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，並方便查詢發票號碼，以及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。 乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，自 108 年元月起兌領獎單位變更為四大超商、各地金融機構等約 14,000 個實體通路和	業務組 電費組 電費組	持續辦理 持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		統一發票兌獎 App 之網路通路，用戶可持含有領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明直接領獎，提升用戶滿意度。 丙.為落實「關懷」經營理念，於各服務據點臨櫃繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可作公益，擴大跨機關合作，打造更優質服務。 (3)推廣及宣導本公司「台灣電力 App」新增服務項目，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」3 項，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。 (4)為協助用戶了解用電情形，於本公司官網建置用電診斷中心，以類似診斷方式提供用戶用電分析，另針對家庭及小商店、商辦服務業、製造業等科別，提供用戶用電建議，本處於辦理各項節約用電宣導會時，將積極推廣用戶上網使用。 (5)「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，	業務組 電費組 北客服	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		滾動式精進售電系統行動化服務模式。 (6)由本處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。 (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月起推動「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。		

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，審酌本處用戶服務需求及業務特性，訂定本處112年度提升服務效能在「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等五大面向之施行作業執行計畫。

二、本計畫陳本處單位主管核定並經業務處審定，將公開於本處對外網頁及辦公場所，且確實執行。

三、為管控執行績效，本計畫依「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理滿意度調查作業，以瞭解客戶之感受列以檢討改

善；每半年並採自行考核提升服務效能工作之執行成果，以及接受經濟部與本公司業務處不定期實地考核督導。

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。