

新營區處 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 15 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 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號修正之「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、本公司 115 年 1 月 7 日業字第 1158001842 號函頒之「台電公司 115 年度提升服務效能執行計畫」訂定。

貳、計畫目標

掌握內外在環境轉變及民眾對本公司服務需求多元化，強化服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本處為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

參、實施對象

本處各相關部門。

肆、服務內涵

關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

伍、執行策略及具體作法

透過前項服務內涵，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
一、 提供在地化 及客製化關 懷服務	(一) 因地制宜提供在地 化、客製化服務	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。	業務組	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
	(二) 企業用戶專人服務	<p>1. 建立與企業用戶直接溝通管道及維持良好互動機制，以定期拜訪高壓以上用戶，提供用電諮詢服務及相關業務宣導，強化用戶關係管理及提高企業用戶滿意度。</p> <p>2. 關注用戶多樣用電需求，設置專人及專責部門，積極探尋用戶需求、提供資訊、轉達並追蹤用戶反映之建議及問題。</p> <p>3. 為確保服務品質，將主動寄送滿意度調查問卷予用戶填寫，定期彙整檢討。</p>	業務組 (工務段) (電務組)	隨時辦理
	(三) 優化再生能源業務	<p>1. 為協助中小企業解決短期綠電需求，本年度「小額綠電」推出「1年型商品(日間型或全日型)」及「選月型商品」，以滿足不同用電型態用戶之需要。</p> <p>2. 本處針對曾申購小額綠電之用戶及高壓轉供用戶寄送小額綠電及RE30等商品文宣，並配合參加各產業園區宣傳活動。</p>	業務組	隨時辦理
	(四) 節能整合服務	<p>1. 透過各項節約用電宣導會推廣「節能減碳與用電安全」，協助公司推動相關政策。</p> <p>2. 本處節電服務團對高壓用戶進行節電訪視，了解用戶用電情況，輔以高壓用戶服務入口網站分析用戶用電資料，提供節電建議。針對用戶有耗能設備(如空調、空壓、照明等)者，由節能技術服務人員運用專業儀器量測其效率，並客製化節能改善診斷報告。</p>	業務組	隨時辦理
二、 法規及流程 簡化	(一) 簡化及標準化作業 流程	<p>1. 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>2. 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>	業務組 (電務組) (工務段)	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
		<p>3. 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>4. 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>5. 持續辦理本處與轄內產業園區、電氣工程工業同業公會溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難，以簡化及優化相關流程。</p>		
(二) 優化電費查詢及繳費作業		<p>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：</p> <p>1. 台灣電力APP除原本提供信用卡及條碼可繳交結算電費及線路設置費，目前已有多家行動支付(街口、歐付寶、一卡通、拍付等)可提供繳費，後續仍將持續擴大行動支付繳費場域。</p> <p>2. 四大超商提供KIOSK補單繳費服務，用戶可24小時於全台1萬3,000多個據點補單繳納電費。</p> <p>3. 台電APP信用卡繳費新增簡訊身分驗證機制，提高用戶交易安全。</p>	業務組	隨時辦理
(三) 提高網站使用便利性		<p>1. 提供多元案件查詢管道，如臨櫃、電話、官網、行動裝置APP等，方便用戶查詢案件處理進度。</p> <p>2. 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>3. 受理用電申請後即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>	業務組	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	主辦部門 (協辦部門)	執行方式
三、 公私協力	(一) 節電活動	1. 配合節電服務團各類推廣活動，運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。 2. 為提升APP服務完整性，加強對外服務單一管道便利性並擴大用戶參與，相關節電活動整合至台灣電力APP提供服務。	業務組	隨時辦理
	(二) 「水電麻吉貼心聯合服務」	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」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5項。	業務組	隨時辦理
	(三) 跨機關通報服務	1. 戶政機關進行門牌整編異動審核後，透過跨機關通報服務，配合更改用電地址。 2. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。	業務組	隨時辦理

陸、實施步驟：

- 一、依據本公司「115 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 115 年度提升服務效能於提供在地化及客製化關懷服務、透過法規及流程簡化，以及公私協力等三大服務內涵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服務場所，且確實執行。

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。