

# 桃園區營業處 108 年度提升服務效能執行計畫

108 年 3 月 8 日實施(業務組主辦)

## 壹、計畫依據

依本公司 108 年 2 月 22 日電配售部業字第 1080004356 號函頒之本公司「108 年度提升服務效能執行計畫」，訂定本處「108 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區營業處為實施對象，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	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			

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>過營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)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>進行</p> <p>(6) 進行客戶關懷活動，以明信片、手機、電話語音、電子郵件、簡訊、APP 推播訊息等方式提醒用戶繳費期限；如用戶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>業務組</p> <p>電費組</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>隨時辦理</p>
	3. 提高服務人員專業度	<p>(1) 辦理教育訓練，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。</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>(5) 他山之石可以攻錯，利用組段、課(中心、</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>各部門</p>	<p>持續辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每月 1 次</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>各所)務會議辦理水平展開宣導或經驗分享，以增進專業技能知識。</p> <p>(6) 新進人員導入「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>(7) 規劃年度服務人員在職訓練班，以增進實務經驗。</p>	<p>人資組</p> <p>人資組</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) 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>(4) 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電 e 櫃檯 APP 案件管理項目或連結網路查詢案件進度。</p> <p>(5) 確保於營業時間申辦各項服務、流程、費用、各櫃檯編號(服務窗口)、服務人員(姓名及代理人)、方向導引等標示辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。</p> <p>(6) 明確的區處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(7) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(8) 設置無障礙設施，標</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>業務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>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> <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>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。</p> <p>(9) 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。</p> <p>(10) 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。</p> <p>(11) 服務中心(所)營業廳設置用戶等候桌椅，舒適寬敞，置放宣導資料供用戶取閱。</p> <p>(12) 營業廳設置諮商室或指定特定地點，供用戶諮商服務。</p> <p>(13) 營業廳明顯區域設置公布欄、跑馬燈、液晶電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(14) 營業廳提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p>	<p>業務組 總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>設計組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <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) 網站規劃以友善、便利及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、</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>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(4) 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>(5) 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>(6) 網站(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>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，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、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>業務組 電費組</p> <p>各部門</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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	4. 提升服務	(1) 網站依據「政府資訊公	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
	資訊透明度	<p>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(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 e 櫃檯」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <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，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</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>總務組 設計組</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> <p>隨時辦理 配合總處 更新作業</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>註正確與完整，俾供使用者依需求下載及利用。</p> <p>(9) 連結公司官網建置「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>	設計組	配合總處更新作業
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「台電 e 櫃檯」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. 配合本公司擴大行動支付應用場域及加強用戶服務，推廣及宣導用戶使用「台電 e 櫃檯」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，以提升用戶使用意願。</p> <p>乙. 推廣及宣傳本公司高壓用戶專屬帳戶服務，俾提供高壓用戶更多元</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>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> <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>便捷與安全之繳費方式。</p> <p>丙. 為加強用戶服務與桃園信用合作社簽訂「地區性」代收代繳電費合約。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 推廣電子帳單註冊服務事宜。</p> <p>(7) 推廣免費高壓用戶入口網站註冊服務。</p> <p>(8) 積極拜訪轄區內各機關、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，以加強宣導公司有關政策或活動。</p> <p>(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。</p> <p>(10) 辦理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) 與市府建立良好溝通互動管道及平</p>	<p>電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 維護組</p> <p>電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 維護組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 維護組</p> <p>各組段</p>	<p>持續辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</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>隨時辦理</p>



面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		台，以提升服務效率，並可維繫友善的公共關係。		
	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。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (3) 推動走動式服務或客製化服務。 (4) 落實一通電話服務到底，並提供標準化高效率之服務。	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
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(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。 (2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等種類與格式。	業務組 電費組  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) 加強推廣用戶使用率高且適合線上服務項目，如網路申辦案件及電子帳單等線上服務。 (4) 推廣及宣導本公司「台電 e 櫃檯」APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，以貼近用戶需求，提升服務品質。	業務組 電費組  業務組 電費組  業務組 電費組	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	承辦部門	執行期間
		<p>(6) 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」、「軍眷用電優待申請」5項。</p> <p>(7) 提供線上服務並對使用者隱私權給予保護措施。</p> <p>(8) 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>(9) 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 電費組</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> <p>隨時辦理</p>
(二) 服務可 近性	1. 在地化服務	<p>(1) 區處對外網站建置「計劃性工作停電公告」，提供用戶查詢。</p> <p>(2) 規劃節電宣導活動及簡易用電指導課程班。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 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>	<p>業務組</p> <p>維護組</p> <p>業務組 維護組</p> <p>業務組 維護組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	2. 專人全程服務	<p>(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</p>	<p>業務組 維護組</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>等，提供用電諮詢服務及業務宣導。</p> <p>(2) 配合市府提供 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。</p>	業務組 工段段	隨時辦理
	3. 主動服務	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 饋線自動化縮短事故搶修時間。</p> <p>(4) 持續辦理高壓線接頭活電裸露部分加裝高壓被覆蓋。</p> <p>(5) 加強靠近配電線路之樹木修剪。</p> <p>(6) 加速辦理架空線路地下化或被覆化。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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（除新坡 S/C、新屋 S/C）。</p> <p>(10) 持續辦理百瓦以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱及電</p>	<p>業務組</p> <p>維護組 調度組</p> <p>維護組 調度組 維護組 調度組</p> <p>維護組 調度組</p> <p>維護組 工務段</p> <p>工務段 維護組 調度組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>維護組 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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</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>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>
三、服務量能		(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	(1) 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，節省不必要的審核及行政程序，包括	各部門 督導室

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			人力、物力或時間，精進服務。 (2)推動分層負責制度，適當授權以提升服務效率。	人資組 督導室	持續辦理
	(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，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。	督導室 各部門	隨時辦理
(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。			督導室 各部門	隨時辦理	
(3)定期檢討創意服務措施提出改善，滾動循環式檢討成效。			督導室 各部門	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，提出檢討改善情形且確實執行。	業務組 人資組	5月普查 6月完成
			(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。	業務組	每月自主查核
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	(3)進行內部同仁滿意度調查。	人資組	5月普查
			(4)公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組	7月初網路公告
			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)網站提供多種管 道參與途徑，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)配合市府推動 N合一跨機關便民 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	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>功能，提供用戶以自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：利用戶政事務所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)辦理全民節電運動，包括節電抽獎、節電競賽及有獎徵答、大型戶外活動，如光與綠音樂會、節電掌中戲及節能智慧屋等，舉辦超級節能改造王、需量競價措施等節電獎勵活動，鼓勵民眾節能減碳，透過多元化方式宣傳，提高用戶參與率綜效。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 維護組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>配合總處辦理</p>
	(二)創新服務	<p>(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)因應智慧化服務，導</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</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
		<p>入智慧觸控螢幕及互動多媒體系統等設備，提供取號、業務簡易查詢及電子表單填寫功能，縮短臨櫃業務辦理時間，提升整體服務品質。</p> <p>(4) 推廣及宣導本公司電子發票查詢、歸戶等相關功能，維護用戶兌領獎權益。</p> <p>(5) 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，讓繳費也可做公益，擴大跨機關合作，打造更優質服務。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 推廣及宣導本公司「台電 e 櫃檯 APP」新增服務項目，包含「結算與繳納搬家結算電費」、「繳納線路補助費」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。</p> <p>(8) 強化應用資、通訊技</p>	<p>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>業務組 電費組</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
		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。	調度組	辦理
		(9) 推廣「地理圖資調度運轉系統(GeoOMS)」及行動搶修 APP，提升調度員及現場工作人員事故停電案總體處理效能。	設計組 調度組	配合總處 辦理
		(10) 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。	維護組 調度組	配合總處 辦理
		(11) 推廣及宣導用電健檢中心，協助用戶檢查用電行為，針對家庭及小商店、商辦服務業、製造業等，提供用電健檢建議。	維護組 調度組	持續辦理
		(12) 配合本公司規劃建置「新配電工程資訊系統(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。	維護組 調度組	配合總處 辦理

#### 伍、實施步驟

本計畫簽陳處長後，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。