

## 台電公司南投區營業處 106 年度提升服務效能執行計畫

### 壹、計畫依據

依總處 106 年 5 月 12 日電配售部業字第 1060008814 號函頒之「台電公司 106 年度提升服務效能執行計畫」辦理。

### 貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及顧客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，以提升本公司為民服務效能，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。

### 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	持續辦理
		2. 提升服 務及 時性	(1) 提升申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(3) 各項用電申請案件透過營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)受理並管控流程。	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
			(4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。		
		3. 提高服務人員專業度	(1) 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。	業務組	持續辦理
			(2) 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。	業務組	持續辦理
			(3) 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。	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。	業務組 總務組	持續辦理	
		(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	持續辦理	
		(3) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。	業務組	持續辦理	
		(4) 明確的區處方向導引標示及銜牌。	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
		(5) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場。	業務組 總務組	持續辦理
		(6) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。	業務組 總務組	持續辦理
		(7) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。	業務組 總務組	持續辦理
		(8) 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礙設施是否妥適安全。	業務組 總務組	持續辦理
		(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），確保設施品質。	業務組 總務組	持續辦理
		(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。	業務組 總務組	持續辦理
		(11) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料供用戶取閱。設置賞心悅目的藝文畫廊。	業務組 總務組	持續辦理
		(12) 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
		(13) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。	業務組 設計組	持續辦理
		(14) 提供 wifi 或 iTaiwan		

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		免費無線網路平台。		
	2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、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（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。</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) 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) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(8) 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</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</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> <p>配合公服處更新作業</p>
	3. 提高服務行	(1) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩	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
	為友善性	<p>帶識別證，服務櫃檯設置服務人員名牌。</p> <p>(2) 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」，定期進行電話測試。</p> <p>(3) 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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</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>(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>設計組</p> <p>設計組 業務組</p> <p>設計組 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>(4) 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>(5) 於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載「台電 e 櫃檯」APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(8) 盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p>	<p>設計組 業務組</p> <p>設計組 業務組</p> <p>設計組 業務組</p> <p>設計組 業務組 設計組 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> <p>持續辦理</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，並運用多元策略，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</p>	<p>各部門</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>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>利性管道，具體作法如下：</p> <p>甲、為加強用戶服務，本公司與聯合信用卡中心合作，於各服務單位收費櫃檯提供用戶刷信用卡繳電費服務。</p> <p>乙、因應行動裝置普及化，規劃與提供行動支付繳電費管道，便利用戶隨時隨地立即繳電費。</p> <p>(4) 力行一次告知服務，加速用戶申辦之時程。</p> <p>(5) 建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，提供互動式網頁試算評估服務。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</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（含臨櫃、電話或網站單一窗口服務），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>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>
	3. 減除申辦案件檢附書表	<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，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</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
		件、謄本等之種類與格式。		
	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) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 建置台電 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。</p> <p>(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>設計組 業務組</p> <p>設計組 業務組 設計組 業務組</p> <p>設計組 業務組</p> <p>業務組</p> <p>設計組 業務組</p> <p>設計組 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> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(二) 服務可近性			
	1. 客製化服務	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。	業務組	持續辦理
	2. 專人全	主動檢討服務流程，突破機	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
		程 服 務	關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由單位內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。		
		3. 主動服 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。	業務組	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作法：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。	各部門	持續辦理
		2. 優質服 務	運用自身優勢，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。	各部門	持續辦理
三、 服務 量能	(一) 內部作 業簡化	提升同仁 行政效率	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。	各部門	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，首長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量能。 (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。 (3) 定期檢討創意服務措施並提出改善，並滾動循環檢討成效。	各部門  各部門  各部門	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
四、 服務 評價	(一) 提高服 務滿意 度	辦理服務 滿意度調 查	(1) 訂定「各區營業處滿意度調查作業原則」。	業務組	持續辦理
			(2) 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，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。	業務組	持續辦理
			(3) 進行內部同仁滿意度調查。	業務組	持續辦理
			(4) 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	持續辦理
			(5) 公告外部顧客滿意度調查結果。	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) 訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。	業務組	持續辦理
			(2) 訂定新聞輿情處理機制及標準作業程序。	業務組	持續辦理
			(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。	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、稽催及建檔。	各部門	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
		(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。			
五、 開放	(一)開放參與		(1) 網站提供多種電子參與途徑，且設有互動機	設計組 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
		(2) 建置「台電 e 櫃檯 APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、中抄結算、查詢案件進度及電費繳納情形等服務，藉由行動化服務，提升洽辦業務的便利性。		
六、專案規劃	(一) 法規調適及流程簡化	簡化內、外部作業流程，擴大專案規劃單位或第一線服務單位相關措施的運作彈性，提升服務效率。	各部門	持續辦理
	(二) 跨機關（單位）整合	<p>(1) 讓用戶由本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務，如以通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務作為與跨機關合作服務用戶項目。</p> <p>(2) 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>(3) 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</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>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		予以更正。 (4) 有關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	業務組	持續辦理
	(三) 資料開放及政府資訊資源共用共享	盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省單位作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。	設計組 業務組	持續辦理
	(四) 引進社會資源	透過公私協力或結合民間資源，擴大服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。	各部門	持續辦理
	(五) 善用資通訊科技	(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、申請書表下載、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方式之服務，利用資訊網路管道提供用戶或企業便利服務。 (2) 善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家(數位生活儀表板) 服務平台，提供「使用者導向」的資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升網路資訊之附加價	業務組  設計組 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	執行期間
		值。 (3) 強化應用資、通訊技術，輔助颱風災害期間之搶修及調度作業，以縮短停電時間，提升用戶滿意度。 (4) 辦理地理圖資調度運轉系統(GeoOMS)及行動搶修 APP 等系統試運轉作業，提供調度員及現場工作人員可快速追蹤與掌握現場搶修作業，並提升與用戶溝通效率，待確認可行後再擴大推廣使用。 (5) 辦理高壓 AMI 系統擴改案，未來高壓 AMI 停電訊息將可傳送至 OMS 系統上，提供調度員判斷停電事故，加速派工搶修。	維護組  維護組  維護組	持續辦理  持續辦理  持續辦理
	(六)分眾服務及其他策略或方法	(1) 因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。 (2) 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。 (3) 落實本公司「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  業務組  業務組	持續辦理  每年一次  持續辦理

#### 伍、實施步驟

執行計畫時應具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服

務作為，發揮本處特色。並辦理滿意度調查作業，以瞭解客戶之感受並確實檢討改善。

#### 陸、考核作業

一、依執行計畫，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考核項目及評分表」(如附件 2)就基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新面向之評核項目，於上、下半年度自行考核各 1 次。

二、於 106 年 7 月 6 日及 107 年 1 月 8 日前填報下列資料：

(一) 考核結果彙整表：含考核成績與優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形；「建議改善事項」應妥予追蹤改善處理，並將處理情形敘明於「改善事項辦理情形」欄送業務處備查（免備文）。

(二) 倘前述改善事項需再追蹤處理者，請另填寫「建議改善事項辦理情形表」(依附件 3 之 1 格式撰擬，自行留存，免送業務處) 並管控至改善妥。

(三) 「開放創新服務計畫」(附件 3 之 2)：全年至少 1 案，於每年業務處審定區營業處執行計畫後 2 個月內提報送業務處審閱；下半年提報時應更新計畫之推動成效，併考核結果彙整表送業務處備查（免備文）。

(四) 考核成績應另依附件 4 格式登載於區營業處對外網頁。

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。