

台灣電力公司南投區營業處 104 年度提升服務品質執行計畫

民國 103 年 2 月 26 日核訂

壹、計畫依據：

依據總處 104 年 2 月 13 日電業字第 1048012782 號函及本公司「104 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：

為提升本公司為民服務品質，持續深化服務績效，導入創新服務方式，整合服務資源，促使顧客在資訊與流程的透明公開下，享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象：

本區處各部門

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、優質便民服務	(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務	1. 提升服務流程便捷性	(1) 設置全功能櫃台，推動單一窗口全程處理服務，綜合受理各項申辦作業。 (2) 簡化申請用電手續及應檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式，縮短申辦案件處理時間。 (3) 推廣用戶使用自然人/工商憑證申請網路申辦。 (4) 申辦手續不全者，力行一次告知補正，減少申請人於申辦過程補件次數。 (5) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。 (6) 受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，管道多重且便利。 (7) 提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置(行動比爾)及至服務中心(所)櫃檯繳費或預繳等便利性管道。 (8) 推動走動式服務或客製化服務。	業務組 業務組 業務組 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 隨時辦理 隨時辦理
		2. 提供案件處理情形流程透明度	(1) 提供承辦部門及電話等訊息。 (2) 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)。 (3) 服務場所及公司網頁公布申請用電事項處理流程。 (4) 受理用電申請後即列印	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

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。</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>(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象, 重視顧客關係, 提升顧客滿意度</p>	<p>1. 提供優質洽公環境及服務行為</p>	<p>(1) 美 (綠) 化環境, 提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(2) 明確的區處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(3) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(4) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p> <p>(5) 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、各櫃台編號 (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。</p> <p>(6) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。</p> <p>(7) 設置無障礙設施, 明確標</p>	<p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>總務組</p>	<p>每日辦理</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>

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無障礙措施是否妥適安全。</p> <p>(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。</p> <p>(9)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>(10)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。</p> <p>(11)設置諮商室或指定特定地點,提供用戶諮商服務。</p> <p>(12)提供 wifi iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(13)設置各項行政設備及輔助文件(具)時,考量「環境友善行為」因素,彰顯環保作業,另鼓勵提供創意性之服務設備。</p> <p>(14)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。</p> <p>(15)服務人員服裝儀容合宜、態度和藹,且均佩帶</p>	<p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>設計組</p> <p>總務組</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> <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>識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。</p> <p>(16)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。</p> <p>(17)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>(18)強化服務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。</p> <p>(19)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>(20)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>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> <p>隨時辦理</p>
		2. 確保服務行銷之有效性	<p>(1)妥善規劃並辦理業務宣導活動。</p> <p>(2)宣導活動得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；執行方式以自行辦理或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，藉由參與（共同辦理或協辦）公益或社區活動進行</p>	<p>業務組</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
			業務宣導。 (3) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。 (4) 設置書報、雜誌及宣導資料櫃。 (5) 辦理各項節約用電宣導會、大用戶及電器承裝業座談會，並協助工商企業解決用電申請疑難。 (6) 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。	設計組 總務組 業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 每年一次 隨時辦理
	3. 提高顧客滿意度		(1) 辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出檢討改善服務措施(或產出新的服務措施)且確實執行。 (2) 公告顧客滿意度調查報告。	業務組 業務組	每年一次 每年一次
	4. 有效且及時處理用戶之意見		(1) 依總處訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序辦理。 (2) 依總處訂定新聞輿情處理機制及標準作業程序。 (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、口頭(含電話)、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陳情與	業務組 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 隨時辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
二、資訊流通服務	(一) 強化資訊提供與檢索服務，確保用戶知的權利與資訊使用權	1. 檢視資訊公開之適切性與內容之有效性	<p>申訴事項。</p> <p>(1) 網站(頁)設置「主動公開資訊」專區，並依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。</p> <p>(2) 網站(頁)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) 訂定網站(頁)資料定期更新規定，並確實執行。</p> <p>(4) 定期檢視及維護網站(頁)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) 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>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>配合公服處更新辦理</p>
		2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	<p>(1) 網站(頁)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>(2) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、站內、分類及其他檢索等搜尋服務。</p> <p>(3) 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</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
			資訊時的建議。 (4) 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、主題等方式排列。 (5) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。	設計組 設計組	隨時辦理 隨時辦理
	(二) 推廣網路申辦及電子參與，提供友善網路服務，促進網路溝通	1. 擴展網路申辦量能	(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) 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。 (3) 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工作，標準化電子表單格式。 (4) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。 (5) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 設計組	隨時辦理 配合適當宣導活動或座談會辦理 隨時辦理 隨時辦理
		2. 增加電子參與之多樣性	(1) 網站(頁)提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (2) 電子參與途徑如：意見(處長)信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0 電子參與(如 Facebook、YouTube 等社群網路)服務。	設計組 設計組	隨時辦理 隨時辦理
三、 創新	建構有價值的創新	1. 提出有價值的創新服務	(1) 不出門能辦大小事：善用資通訊科技，持續創新多	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
加值服務	服務，提升服務產出之效率與效能		<p>元服務管道，提供單一窗口服務，協助民眾在行動載具上可快速取得政府服務。</p> <p>(2) 臨櫃服務一次 OK：落實一處收件全程服務，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，提供民眾更便捷的服務。</p> <p>(3) 主動關心服務到家：現場受理連線申辦，透過網路及行動載具，由第一線人員主動到府服務。</p> <p>(4) 服務評價回饋：利用即時評價機制調查民眾接受服務意見，並回饋至業務流程改善。</p> <p>(5) 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，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。</p> <p>(6) 智慧辦公：以行動服務、協同合作、社群網路等特性，提供公務同仁公務處理、決策支援及整合通訊三大面向之智慧辦公服務。</p>	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
		2. 創新服務標竿學習效益	<p>(1) 鼓勵單位應提出具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>(2) 單位應說明所提之創新服務，如何提供作為其他單位或機關標竿學習效益與擴散效果。</p>	各部門 各部門	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
		3. 單位內部創新機制及運作情形	(1) 單位應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 (2) 單位應說明所推動的創新服務措施與組織內部創新機制實際運作之關連。	業務組 業務組	配合提報創新服務計畫辦理(全年至少一案) 配合提報創新服務計畫辦理(全年至少一案)

伍、實施步驟

- 一、將「104 年度提升服務品質執行計畫」相關執行措施公開於區處對外網頁及各辦公場所據以執行。
- 二、各項計畫措施由各執行部門負責推動並依執行期限進行績效管控。
- 三、由「提升服務品質推動小組」不定時查核各承辦部門執行情形並予追蹤檢討。

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。