

台電公司彰化區處 **101** 年度提升服務品質執行計畫

101 年 3 月 19 日訂定

壹、計畫依據

- 一、經濟部 101 年 2 月 13 日經研字第 10104502140 號函頒修訂之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 二、本公司 101 年 3 月 7 日電業字第 10103061841 號函頒之「台電公司 101 年度提升服務品質執行計畫」。

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

本處各部門

肆、執行策略及具體作法

面向	執行策略		具體作法
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) 推動客製化服務。
		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、PDA等查詢)。 (3) 服務中心(所)及區處網頁公布申請用電事項處理流程。 (4) 受理用電申請後即以電子郵件或列印登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。 (5) 各項用電申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統受理並管控流程。 (6) 定期檢討用電申請處理日程及約定供電日期，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予用戶協商約定供電時程。 (7) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。
	(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1. 提升服務場所便利性	(1) 美(綠)化環境，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2) 確保服務項目、服務人員(姓名)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。 (3) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使

面向	執行策略		具體作法
			<p>用習慣。</p> <p>(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(5)定期檢查與充實各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。</p> <p>(6)提供各種申辦書表及填寫範例，另置放宣導資料供用戶取閱。</p> <p>(7)有明確的區處方向標示及銜牌標示。</p> <p>(8)提供安全寬敞的汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(9)設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、愛心行道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施。</p> <p>(10)提供用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。</p> <p>(11)設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(12)用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，設置賞心悅目的藝文畫廊。</p> <p>(13)申辦作業流程、費用及申辦動線標示明確，並以中英文雙語方式揭露。</p> <p>(14)上、下班時間或申辦服務時間，各櫃台編號(服務窗口)及服務項目標示明確。</p> <p>(15)暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。</p>
		<p>2.提高服務行為友善性與專業性</p>	<p>(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。</p> <p>(2)注重電話禮貌，依本公司「區營業處電話禮貌考核要點」，每月不定期進行電話測試。</p> <p>(3)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>(4)服務人員除能精確回答用戶問題外，並應主動正確提供與問題有</p>

面向	執行策略		具體作法
			<p>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>(5)服務人員均佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。</p> <p>(6)服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，答詢詳盡。</p> <p>(7)服務人員嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作。</p>
		3.確保服務行銷之有效性	<p>(1)定期檢視並更新營業廳宣導資料，並辦理業務宣導活動。</p> <p>(2)設置電子字幕機發佈重要業務訊息。</p> <p>(3)設置公佈欄張貼各項業務宣導等訊息。</p> <p>(4)設置書報、雜誌及宣導資料櫃。</p> <p>(5)辦理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。</p> <p>(6)辦理各項節約用電宣導會。</p> <p>(7)落實「專人服務用戶實施原則」，提供用電諮詢服務及業務宣導。</p>
二、資訊流通服務	(三) 重視顧客關係，提升顧客滿意度	1.提高顧客滿意度	<p>(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且確實執行。</p> <p>(2)張貼顧客滿意度調查統計報表資料。</p>
		2.有效且及時處理用戶之意見	<p>(1)依據業務處「用戶陳情處理要點」之機制辦理本處用戶陳情處理相關事宜。</p> <p>(2)依據「本公司輿情通報標準作業程序」辦理本處新聞輿情處理機制。</p>
		1.檢視資訊公開之適切性	<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）公開規章條款、重大政策/措施、常見問答、電力圖書館、就業資訊等。</p>
		2.檢討資訊內容之有效性	<p>(1)定期檢視、維護網頁資訊，如有增修應隨時更新，保持公佈資訊的正確性。</p> <p>(2)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>

面向	執行策略	具體作法
	3.提升資訊檢 索之完整性 與便捷性	(1)本處對外網頁資訊標示配合電子 化政府入口網提供分類檢索服務 。 (2)提供進階檢索功能，如關鍵字、 全文等搜尋服務。 (3)提供檢索功能說明、檢索功能使 用範例及找不到資訊時的建議。
	(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)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。
	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。 (2)電子參與途徑如：意見（處長） 信箱、滿意度調查等。
三、創新加 值服務	建構有價值的 創意服務，提 升服務產出之 效率與效能	(1)實施「抑低開票事故率」計畫： 提高電費開票正確性，減少用戶 對電費的質疑。 (2)預防開票事件數增加，所採取 的實施對策如下： A.加強登記單內容審核。 B.每日確實核對 NBS 異動異常清 單，並即時處理。 C.通知服務所儘早送件，如不及送 件當月切勿抄表。 D.請輸入人員及核對人員多加注 意鍵入資料的正確性。 E.將有開票事故案件排除，以利下 期正常開票。 F.請抄表員務必排除困難確實前 往抄表。 G.抄表員抄表時留意電表指數與 掌上型電腦指數是否相同。
	2.延續有價值 的創意服務 措施及標竿 學習推動	每年年底成立「核算圈」設定改善目 標，依循「PDCA 循環法則」，並針對 實際情形隨時修訂實施對策，抑低開 票事故率，提升公司正面形象，建立 用戶對公司的信任。

面向	執行策略		具體作法
		3.注重服務措施執行方法的效能	(1)提昇核算課開票品質。 (2)減少對事故戶後續處理工作，相對節省時間與人力。 (3)凝聚員工同仁向心力，建立共同理想目標，提昇工作效率。 (4)減少用戶對電費質疑，樹立公司正面形象。
		4.落實單位內部創新機制	依據公司「員工提案制度實施要點」及業務處核定本處提案件數目標值，訂定每年各部門需提報之最低提案件數。鼓勵員工發揮潛能，激發創意及改善構想，研提具體方案，謀求相關業務之改進及創新。

伍、實施步驟

- 一、依據本公司「101 年度提升服務品質執行計畫」訂定本處 101 年度提升服務品質執行計畫。
- 二、本執行計畫公開於本處網頁及辦公場所，並確實執行。
- 三、本執行計畫執行成果每半年自行考核 1 次，考核結果登載於本處網頁。

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。