

# 台灣電力公司台北西區營業處 100 年度提升服務品質執行計畫

100 年 3 月 9 日訂定

## 壹、計畫依據

本公司 100 年 2 月 16 日電業字第 10002064231 號函頒之「台電公司 100 年度提升服務品質執行計畫」。

## 貳、計畫目標

為提升本處為民服務品質，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	完成期限	承辦部門
一、優質便民服務	(一) 1. 提升服務流程便捷性 2. 提供案件處理情形流程透明度	(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。	持續辦理	業務組
		(2)簡化用戶申辦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。	持續辦理	業務組
		(3)推廣用戶使用憑證申請網路申辦。	持續辦理	業務組
		(4)申辦手續不全者，力行一次告知補正，避免申請人多次補件造成用戶不便。	持續辦理	業務組
		(5)服務中心設置服務牌號抽取系統，依序受理用電申辦服務，服務所（蘆洲 S/C 已設置）則視用戶量多寡設置。	持續辦理	業務組
		(6)指派專人受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，方便用戶多重管道申辦。	持續辦理	業務組
		(7)配合北部客服中心作業，落實一通電話服務到底，提供標準化高效率之服務，以提昇台電形象。	持續辦理	業務組
		(8)由志工主動招呼用戶、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台或場所辦理。	持續辦理	業務組
		(1)受理各項案件，均提供承辦部門及電話等訊息。	持續辦理	業務組
		(2)提供多樣化案件查詢方式（含電話、網路、現場、PDA 等查詢）。	持續辦理	業務組
		(3)服務中心營業廳及公司網頁均公布申請用電事項處理流程。	持續辦理	業務組
		(4)受理用電申請後，即列印登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。	持續辦理	業務組
		(5)辦理各項用電申請案件，均透過營業櫃台電腦化系統(CPS)受理並管控流程。	持續辦理	業務組
		(6)客服中心受理後送案件，均依序轉送業務、電費、電務各窗口處理，以掌握時效。	持續辦理	業務組
		(7)提供用戶各道路主管機關道路禁挖、核准時程表，以訂定各項用電申請處理日程、及約定供電日期協商機制。如用戶來電洽詢即告知用戶（或承裝業）目前處理情形，如收到路權機關函退文件，將主動發函用戶（或承裝業）協洽路證機關，以順利取得路證。	持續辦理	業務組 工務段
		(8)每日列印預定用電日期一覽表，檢視申請處理日程及約定供電日期，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。	每日辦理	業務組

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦部門
			<p>(9)檢驗課自案件簽收至竣工案件回營業櫃檯，均透過營業櫃台 CPS 系統，俾便控制時效及流程透明化。</p> <p>(10)先以電話聯絡用戶，再透過後送系統，主辦人員姓名、電話、分機立即回復用戶，協調相關後續事宜。</p> <p>(11)配合北部客服中心提供語音外撥進行客戶關懷活動，主動提醒用戶留意繳費期限。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>維護組</p> <p>維護組</p> <p>電費組</p>
	(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1.提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性	<p>(1)持續執行綠美化工作，已於 100 年 3 月 4 日完成種植桂花 200 株、吉野櫻花 13 株以美化環境。</p> <p>(2)服務中心(所)持續辦理美(綠)化環境，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(3)服務中心(所)為確保服務項目，服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識，均提供雙語標示服務。</p> <p>(4)服務中心(所)已規劃妥適申辦動線符合用戶使用習慣。</p> <p>(5)服務中心(所)均設置入口導盲磚引導盲胞，並定期檢測維護。</p> <p>(6)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>(7)服務中心(所)均有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>(8)已設置明確的區處方向標示及銜牌標示。</p> <p>(9)區處及各服務所(三重除外)均設有汽機車及腳踏車停車格，供用戶停車用。</p> <p>(10)服務中心及各服務所均設置無障礙設施，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，並定期維護。</p> <p>(11)服務中心及各服務所均提供書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。</p> <p>(12)服務中心(所)已設置特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(13)服務中心(所)已設置舒適寬敞用戶休息等候桌椅，並提供報章雜誌供閱覽。</p> <p>(14)申辦作業流程、費用及申辦動線標示明確，並以中英雙語方式揭露。</p> <p>(15)上、下班時間或申辦服務時間，各櫃台編號(服務窗口)及服務項目均標示明確。</p> <p>(16)設置各項行政設備及輔助文件(具)時，均考量「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，營造組織氣候。</p> <p>(17)暫停服務櫃台標示代理人或代理窗口。</p>	<p>100 年 3 月</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>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>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>總務組</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>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>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>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>

面向	執行策略	具體作法	完成期限	承辦部門
	2.提高服務行為友善性與專業性	<p>(1) 服務中心為確保服務品質，已設置志工於現場主動招呼用、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) 依本公司「區營業處電話禮貌考核要點」，每月均不定期進行話測試，以提升電話禮貌服務品質。</p> <p>(3) 為強化服務人員對服務業務流程及相關法規之正確與熟悉程度，服務中心(所)定期舉辦在職訓練及經驗分享。</p> <p>(4) 服務人員除能精確回答用戶問題外，並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>(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) 持續維持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>	<p>持續辦理</p> <p>每月辦理</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>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>業務組</p>
	3.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業務宣導。</p> <p>(3) 服務中心(所)均有設置電子字幕機發布重要業務訊息。</p> <p>(4) 服務中心(所)均設置公布欄張貼各項業務宣導等訊息。</p> <p>(5) 服務中心(所)均設置書報、雜誌及宣導資料櫃。</p> <p>(6) 定期辦理大用戶座談會，視需要辦理電器承裝業座談會，並協助工商企業解決用電申請疑難。</p> <p>(7) 積極辦理各項節約用電宣導會。</p> <p>(8) 定期指派專人洽訪用戶，提供用電諮詢服務及業務宣導；如用戶有問題，無法立即解決時，則代為聯絡相關部門辦理妥後回覆用戶。</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>每年5月辦理大用戶座談會並視需要辦理承裝業座談會</p> <p>持續辦理</p> <p>依用戶契約容量訂定洽訪次數</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>維護組</p> <p>業務組</p> <p>業務組及各服務專員</p>

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦部門
	(三) 重視顧客關係，提升顧客滿意度	1.提高顧客滿意度	(1) 服務中心(所)每月均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及執行績效。 (2) 服務中心(所)每月均張貼顧客滿意度調查統計報表資料。	每月辦理  每月辦理	業務組  業務組
		2.有效且及時處理用戶之意見	(1) 已依「用戶陳情處理要點」指派專人管控、追蹤用戶陳情案件。 (2) 依前述標準作業程序訂定「北西區處新聞處理作業配合措施」。 (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) 指派專人管登、稽催及建檔用戶陳情案件。 (5) 有關用戶陳情申訴案件均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申訴事項。 (7)有關電費補單、電子信箱等之案件於標準期限內完成。	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 電費補單 1 個工作天完成，電子信箱案件第1類3個工作天、第3類5個工作天完成。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 電費組
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	(1)本處網際網路依據「政府資訊公開法」第7條主動公開本處基本資料、服務措施、活動消息及執行計畫等重要資訊與文宣品。 (2)網站(頁)公開服務措施、文宣品(如顧客服務白皮書、宣導資料)及出版品、常見問答(FAQ)、活動/服務消息等資訊。 (3)本處網際網路依無障礙網頁設計規範建置。	持續辦理  持續辦理  持續辦理	設計組 各部門  設計組 各部門  設計組

面向	執行策略		具體作法	完成期限	承辦部門
		2.檢討資訊內容之有效性	(1) 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序),並確實執行。 (2) 定期更新、維護網頁資訊與超連結,確保資訊標題與內容一致性與超連結之正確性。 (3) 網頁內容如引用他人資料,標明來源出處或版權,並提供連結。	每半年更新  持續辦理  持續辦理	督導室 設計組 各部門 設計組 各部門 設計組
		3.提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1)本處網際網路資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索服務。 (2)本處網際網路符合分類檢索規範,並提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議。 (3)本處網際網路建置進階檢索功能,且檢索結果可依屬性排列。	持續辦理  持續辦理  持續辦理	設計組  設計組  設計組
		(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) 對外網站提供各類線上服務,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) 推廣用戶申辦電子帳單,宣導「e帳單!享電費減收優惠」,響應政府推動節能減碳政策,共同為資源保育盡一份心力。	持續辦理  持續辦理
		2.增加電子參與之多樣性	(1)本處網際網路設「處長信箱」、「本處 e-mail 帳號」,提供民眾多元化的電子參與途徑。 (2)針對「處長信箱」、「本處 e-mail 帳號」等民眾電子參與途徑設互動機制,並實際回應。	持續辦理  持續辦理	設計組  設計組 各部門
	三、創新、創新的價值服務,提升服務產出之效率與效能	提出有價值的創意服務	1.對外服務面向: (1)服務流程便捷: a.服務時間彈性調整:如候收櫃檯中午不休息,繳費服務不中斷及客服中心 24 小時服務等作法。 b.服務地點延伸:如網路櫃台(申請證明:繳費證明、用電證明)、電話、傳真辦理(帳務服務:取消代繳帳號、自報指數)、電子帳單、採取異地申辦等作法。 (2)服務項目改造:如服務項目總體檢,檢討非必要之服務並予以終結;或新增服務項目,如過戶免簽章、客服中心外撥服務等。 (3)服務方法創新: a.如利用資訊科技推動網路繳款服務或電話語音提醒繳費、自報抄表指數、電子帳單服務、新增設用電申請先施作管路等服務。 b 設置快速服務櫃台,對於辦理復電、過戶、中間抄表等簡易事項由快速服務櫃台服務,以免用戶久候。	持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理  持續辦理	業務組 電費組  業務組 電費組  業務組  業務組

面向	執行策略	具體作法	完成期限	承辦部門
		<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>2.內部管理面向： 本處內部推動電子郵件傳送，本處與其他區處或其他單位間公文全程電子化；本處對外發文如收文單位有電子交換系統，皆以電子公文傳送，接獲非本處經辦業務，以傳真傳遞加速辦理時效。</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>業務組</p> <p>總務組 各部門</p>
	<p>延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動</p>	<p>(1)持續檢視各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>(2)各項創意服務措施均已納為標準服務並設立標準作業流程，並試圖推廣至其他區處成為標竿學習的對象。</p> <p>(3)與自來水公司第十二區管理處新莊服務所建立聯合服務平台，採用同一窗口辦理過戶、通訊地址變更、金融機構代繳、電子帳單跨機關聯合服務。</p> <p>(4)創意服務措施提供其他機關標竿學習。</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>業務組 電費組 業務組 電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>
	<p>注重服務措施執行方法的效能性</p>	<p>(1)定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果改善執行方法。</p> <p>(2)對於部分執行方法雖不符合成本效益，但若有益於社會關懷，應持續辦理，如建置K書中心，閱覽室、關懷獨居老人等慈善公益活動，將持續執行。</p>	<p>每月辦理</p> <p>持續辦理</p>	<p>業務組</p> <p>業務組 總務組</p>

#### 伍、實施步驟

- 一、依據本公司 100 年度提升服務品質執行計畫之執行策略及方法，訂定本處 100 年度提升服務品質執行計畫。
- 二、本計畫公開於區處網頁及辦公場所，並確實執行。
- 三、為管控執行績效，本計畫採每半年自行考核執行成果 1 次，並由經濟部及本公司業務處不定期派員實地考核。

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。