

台灣電力公司台北西區營業處 103 年度提升服務品質執行計畫

103 年 2 月 26 日訂定

壹、計畫依據

本公司 103 年 1 月 29 日電業字第 1030002606 號函頒之「台電公司 103 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，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	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)設置全功能開放式櫃台，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。 (3)推廣用戶使用憑證申請網路申辦。 (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。 (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，服務所則視用戶量多寡設置（蘆洲 S/C 已設置）。 (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各項業務。 (7)提供多元的繳費方式，包括代繳、信用卡轉帳、代收、電話語音代收、網路、ATM、行動電話、MOD、Hinet、e-bill、郵寄繳費、預繳電費、到府收費、用戶臨櫃繳費及智慧型手機下載「行動比爾 APP」等 15 種便利性管道。另外對外網頁提供簽約之代繳、代收電費金融機構一覽表，如有增刪時並更新資料。 (8)配合用戶用電需求，加強便民服務，提供走動式服務功能，約妥時間提供五到「到府、到校、到廠、到院、到里」服務。 (9)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，以提昇公司形象。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	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 持續辦理 持續辦理
		2. 提供案件處理情形流程透明度	(1)受理各項案件，均提供承辦部門及電話等訊息。 (2)提供多樣化案件查詢方式（含電話、網路、現場、行動裝置等查詢）。 (3)服務中心營業廳及區處網頁均公布申請用電事項處理流程。 (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。 (5)辦理各項用電申請案件，均透過營業櫃台作業電腦化系統(CPS)受理並管控流程。 (6)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與用戶協商約定供電時程。 (7)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。 (8)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。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 每日辦理 持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
(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	1.提供優質洽公環境及服務行為	(1)服務中心(所)持續辦理美(綠)化環境，提供舒適、明亮、整潔、具文化特色之洽公場所。 (2)已設置明確的區處方向標示及銜牌標示。 (3)區處及各服務所(三重S/C除外)均設有汽機車及腳踏車停車格，供用戶停車用。 (4)服務中心(所)已規劃妥適申辦動線符合用戶使用習慣。 (5)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。 (6)櫃檯同仁若遇公出或請假均設置有代理人及暫停服務告示。 (7)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。 (8)定期檢查與充實各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。 (9)服務中心及各服務所均提供各種申辦書表與填寫範例，以及書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。 (10)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，另中心亦設有藝文節能展示區供用戶欣賞參閱，以及置放宣導資料供用戶取閱。 (11)服務中心(所)已設置特定地點，提供用戶諮商服務。 (12)服務中心及鶯歌服務所皆提供wifi iTaiwan免費無線網路平台與DIY櫃檯供用戶使用。 (13)設置DIY櫃檯供民眾利用跨機關電子閘門查驗證件，及查詢電費或申請案件進度，並考量「環境友善行為」設置有電池、光碟片回收筒、廢紙回收再利用等，彰顯企業重視環保，另鼓勵同仁提供創意性之服務設備，提昇服務品質。 (14)服務中心為確保服務品質，已設置志工與巡迴服務人員於現場主動招呼用、協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，告知作業程序，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。 (15)服務人員均佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。服務人員一律穿著制服並保持儀容整潔、態度和藹，答詢詳盡。 (16)依本公司「區營業處電話禮貌考核要點」，每月均不定期進行電話測試，以提升電話禮貌服務品質。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	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 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 持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>(17)依本處自訂之「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」，供服務人員確實遵循辦理。</p> <p>(18)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>(19)服務人員除能嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作外，更要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>(20)由 CCS 固定以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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</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與公布欄宣導各項業務等訊息。</p> <p>(4)服務中心（所）均設置書報、雜誌及宣導資料櫃。</p> <p>(5)積極至各社區辦理各項節約用電宣導及電器產品簡易修護訓練。另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>(6)定期指派專人洽訪用戶，提供用電諮詢服務及業務宣導。</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>業務組及各服務專員</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>每年辦理大用戶座談會與視需要辦理承裝業座談會，並持續協助解決工商企業之申請用電疑難。</p> <p>持續辦理</p>
	3.提高顧客滿意度	<p>(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。</p> <p>(2)服務中心（所）每月均張貼顧客滿意度調查統計報表資料。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
		4.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)為加強服務用戶提升服務品質，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。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
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	(1)本處網站設置「主動公開資訊」專區，並依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊。 (2)網站公開本處基本資料、服務措施、文宣品、活動消息及施政計畫等重要資訊與文宣品。 (3)訂定本處網站(頁)資料定期更新要點(含標準作業程序)，並確實執行。 (4)定期檢視、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，如有增修，隨時更新，維持公布資訊的正確性。 (5)本處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。 (6)本處網站(頁)由公眾服務處依無障礙網頁設計規範建置，並取得無障礙認證標章。	設計組 各部門 設計組 各部門 設計組 各部門 設計組 各部門 設計組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 配合公服處更新作業辦理
		2.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。 (3)本處網際網路提供檢索功能說明、使用範例及找不到資訊時的建議。 (4)本處網際網路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)本處網際網站與電子化政府入口網 MyEGov 設有連結。	設計組 設計組 設計組 設計組 設計組	配合公服處更新作業辦理 配合公服處更新作業辦理 配合公服處更新作業辦理 配合公服處更新作業辦理 配合公服處更新作業辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間	
	(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	<p>(1) 對外網站提供各類線上服務, 如表單下載、網路申辦、繳費方式簡介、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) 線上申請推廣: 選定 10 項用戶最常申辦服務項目(例如變更改用電戶名、通訊地址變更、抄表結算電費、用途變更...等), 印製文宣資料放置於各服務據點營業櫃台供民眾索取參閱, 並利用各種節能宣傳活動鼓勵民眾上網申辦各項用電業務。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 提供電子簽章功能, 用戶經由自然人/工商憑證認證, 進入本公司網站線上申請各項服務, 個人資料不會經由網路外洩, 另進入本公司電子帳單服務系統亦須經密碼過濾, 維護用戶個人資料及隱私權不受侵害。</p> <p>(5) 本處網際網站與電子化政府入口網 MyEGov 設有連結, 提供線上表單下載、電費查詢, 並可經由線上繳費系統繳付電費等服務。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>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>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	2. 增加電子參與之多樣性		<p>(1) 本處網際網路設「處長信箱」、「專業論壇」、「Facebook 專頁」、「Youtube 影音專區」、線上意見調查及網站使用意見調查等, 提供民眾多元化的電子參與途徑且設有互動機制。</p> <p>(2) 針對「處長信箱」、線上問卷等設互動機制, 並實際回應, 蒐集到用戶寶貴意見, 並作為日後改進參考。</p> <p>(3) 本處已成立北西 Facebook, 內容有: 節能減碳諮詢區、太陽光電諮詢區、電費諮詢區、業務宣導與電價調整溝通區, 提供民眾電子參與, 亦強調與民眾的互動與回應。</p> <p>(4) 為與使用者互動, 本公司網站 (www.taipower.com.tw) 建置提供「意見信箱」、「線上滿意度調查」及本處網站提供「處長信箱」、「專業論壇」等提供民眾主動參與之機會, 以滿足「與民眾互動、回應」之要求。另訂有「隱私權保護」、「安全性政策」、「著作權聲明」及「用戶陳情處理要點」、「意見信箱使用須知」等管理機制。</p> <p>(5) 「專業論壇」建置「用電技術經驗與研究」、「能源效率」及「節約用電」三大主題。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組 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> <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
三、創新加值服務	建構有價值的創新服務，提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創新服務	(1) 本處與北市水、台水公司共同推動「水電麻吉貼心聯合服務」，例如通訊地址建立、變更、電費代繳、電子帳單、軍眷優待、過戶等服務項目。另與新北市戶政機關辦理通訊地址變更聯合服務業務。	業務組 電費組	持續辦理
			(2) 提供無形（五型）五道全方位服務： ① 加值型服務：即單一櫃台提供全功能服務、預約服務、快速櫃台服與跨機關聯合服務。 ② 行動型服務：主動出擊到處辦，以行動服務櫃台方式，提供「五到」服務：「到府-辦理過戶、電子帳單等，到校-節約能源宣導，到廠-節電診斷，到院-如醫院、安養中心社服機構等用電安全檢查，到里-節電宣導及辦理簡易修護班」。 ③ e化型服務：除持續推動網路申辦服務外，積極推動企業結盟，建立多元延伸服務網廣為運用網站、部落格、facebook 及 APP 等，傳播公司訊息，善用跨機關電子閘門，擴大查詢應用範圍。 ④ 診斷型服務：除應有之基本服務外，由節能師或大用戶專人服務，直接到現場量測分析，並將分析結果告知用戶，建議其如何改善用電，以符節約能源。 ⑤ 關懷型服務：分享公部門資源，主動參與弱勢團體活動，或針對弱勢族群、獨居老人等，主動出擊，檢查用電安全及維修電器產品等服務。	業務組 電費組	持續辦理
			(3) 服務時間彈性調整：中午不休息延續服務及客服中心 24 小時服務等作法。	業務組 電費組	持續辦理
			(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。	業務組 電費組	持續辦理
			(5) 利用跨機關電子閘查驗證件：如營利事業統編查詢用途、使照存根、軍眷優惠、電氣負責人、地址整編等。	業務組	持續辦理
			(6) 服務方法創新：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。	業務組 電費組	持續辦理
		2 創新服務標竿學習效益	(1) 透過 e 化及技術提升，讓用戶以最便利的方式獲得電力諮詢及服務。	業務組	持續辦理
			(2) 以「網路取代馬路」，用戶免出門即可申辦，及提供彈性多樣化服務，便利用戶洽辦業務。	業務組	持續辦理
			(3) 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。	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
	3.單位內部創新機制及運作情形	已實施員工提案制度，並依照年度提案件數目標值，定期追蹤辦理情形，以確保單位內部創新提案機制之常態性持續運作。	督導室 各部門	每月辦理

伍、實施步驟

- 一、依據本公司 103 年度提升服務品質執行計畫之執行策略及具體作法，訂定本處 103 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。