

台灣電力公司台北西區營業處 104 年度提升服務品質執行計畫

104 年 1 月 26 日訂定

壹、計畫依據：

本公司 104 年 1 月 13 日電業字第 1048012782 號函頒之「台電公司 104 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、持續推動提升本處為民服務品質，塑造專業、便民、貼心之高效率服務形象與聲譽。
- 二、促使各項用電申請資訊透明，提供友善資訊網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- 三、整合相關機關服務功能，統合運用服務資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質，使用戶享有專業、便捷高效率之服務。

參、推動期程：

104 年 1 月至 12 月

肆、實施對象：

本處各部門。

伍、執行策略及推動方法

執行策略	推動方法	預期效益	完成期限	主辦部門
<p>壹、優質便民服務</p> <p>一、推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務</p> <p>(一)提升服務流程便捷性</p> <p>1. 單一窗口全功能程度：</p>	<p>1. 設置全功能開放式櫃台，推動全功能單一窗口跨機關綜合受理服務。</p> <p>2. 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電申辦服務。</p> <p>3. 致力推廣網路櫃檯，用戶以自然人或工商憑證或郵寄、電話及傳真申辦案件，方便用戶多重管道足不出戶即可完成各項申辦業務。</p> <p>4. 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。</p>	<p>建置全功能化單一窗口，提供民眾多種跨機關整合服務，亦即「一處收件、全程服務」，強調以內部作業取代民眾奔波。</p>	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>業務組 服務中 心(所) 電費組</p>
<p>2. 申辦案件流程簡化情形：</p>	<p>1. 簡化用戶申辦手續及應檢附各類紙本書表、證件、謄本等與縮短申辦案件處理時間。</p> <p>2. 力行一次告知補件，避免申請人多次補件，造成用戶不便。</p> <p>3. 配合用戶作息加強便民服務，提供行動式櫃檯「到府、到校、到廠、到院、到里」簡化流程服務。</p> <p>4. 提供新增設用電簡化現勘流程，倡導即供服務。</p>	<p>1. 提供民眾更便捷之服務，並檢討簡化申辦流程及案件處理時間縮短績效。</p> <p>2. 提出流程簡化前後之效益比。</p> <p>3. 簡化申辦案件所需檢附之書表謄本情形。</p> <p>4. 向業務處提出流程簡化之建議及書表整併簡化之作為。</p>	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>業務組 服務中 心(所)</p>
<p>(二)提供案件處理服務流程透明度</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度：</p>	<p>1. 受理各項用電申請，均提供附 QR-code 登記單回條，並告知承辦部門及電話，提供多元案件查詢方式（含電話、網路、現場等）。</p> <p>2. 服務中心營業廳及區處網頁均公布申請用電應注意事項與處理流程。</p> <p>3. 印製承辦部門電話、處理流程、處理時間等小卡，置放於櫃檯供洽公用戶索用。</p> <p>3. 辦理各項用電申請，均透過營業櫃台作業電腦化系統(CPS)管控流程，即時上拋至 DCIS，讓用戶透過網路、APP 等查詢，即時掌握案件進度。</p>	<p>1. 簡化現場、電話、網路及 App 或二維條碼等多元管道，方便民眾查詢案件處理情形。</p> <p>2. 縮短人力簡化作業，透過營業櫃台作業電腦化系統(CPS)管控流程，一指即時掌握案件進度。</p>	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>業務組 服務中 心(所)</p>

2. 案件處理流程主動回應程度：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立主動告知機制，主動提供申請人收件確認訊息，若案件處理超過標準作業時間主動告知申請人，並提供逾期主動告知服務。 2. 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實一通電話服務到底，提供標準化高效率之服務，提升公司形象。 2. 建立主動告知機制，每日列印預定用電日期一覽表，主動告知用戶目前案件處理情形。 	104 年 12 月 31 日	業務組 電費組 設計組 工務段
<p>二、機關形象與顧客關係</p> <p>(一)提升專業親切之機關形象</p> <p>1. 機關形象</p> <p>(1)服務設施合宜程度：</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 2. 確保服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。 3. 妥適規劃申辦動線，以符合民眾使用習慣。 4. 檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。 5. 提供各種申辦書表及填寫範例。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依民眾需求，提供合宜的(核心與非核心)服務設施，並確保設施品質。 2. 營造為民服務專業、親切之良好形象，重視顧客關係，提升顧客滿意度。 	104 年 12 月 31 日	業務組 總務組
(2)服務行為友善性及專業度：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 固定每週二辦理服務禮儀訓練及服務人員專業知能研討。 2. 志工巡迴服務人員現場主動協助民眾檢查攜帶證件及告知作業程序，並引導民眾至櫃檯辦理。 3. 各部門主管於每週自行辦理專業知能回應正確率測試，主辦部門則每月不定期對全區處同仁辦理測試一次，藉以提升服務行為專業度。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員提供具有親和度和相當專業之能力勝任服務工作。 2. 每月不定時以電話禮貌測試服務人員之親和程度。 3. 應就服務人員所具備的專業知識、處理流程及要件之熟悉程度進行測試，並以其回應正確呈現績效。 	104 年 12 月 31 日	業務組 電費組 設計組 工務段 維護組
(3)服務行銷有效程度：	<ol style="list-style-type: none"> 1. 妥善規劃並辦理業務宣導活動。 2. 鼓勵所屬部門藉由參與(或共同辦理或協辦)公益或社區活動進行施政宣導。 3. 運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，進行施政宣導。 4. 利用民俗慶典配合活動，辦理業務宣導活動。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過服務加強民眾對本處施政及服務的瞭解。 2. 依據服務對象之不同，運用多元化的行銷方式，推展適當的行銷內容。 3. 分析因行銷活動而瞭解服務內容、項目、設施的人數及成長情形，以評估行銷效益。 	104 年 12 月 31 日	業務組 電費組 設計組 工務段 維護組

<p>2. 提高顧客滿意度。 (1)機關服務滿意情形：</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務中心(所)每月均辦理臨櫃服務滿意度調查,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. 每週二進行服務禮儀訓練,並按月辦理服務禮儀測試及臨櫃滿意度測試。 3. 每年委外辦理服務滿意度調查,並針對滿意度較低之項目,研提改善措施並追蹤其辦理結果。 4. 每年外聘講師於上、下年度各辦理一場服務禮儀訓練,藉以提升機關服務滿意度。 5. 函請台灣省自來水以進行跨機關服務滿意度調查。 6. 每上、下年度對所屬員工辦理一次內部滿意度調查,並針對滿意度較低之項目,研提改善措施並追蹤其辦理結果,藉以提升機關內部滿意度。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據服務對象及類型的不同,設計與執行合適之滿意度調查問卷,以瞭解民眾對本處各項服務的看法。 2. 滿意度調查包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等,並重視調查的信度及效度與調查結果的分析等。 3. 對內部同仁進行滿意度調查,以激勵組織發展潛能及提升服務品質。 	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 調度組</p>
<p>(2)民眾意見回應與改善情形：</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理服務滿意度調查,並針對服務滿意度趨勢進行分析,提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 2. 自我檢討方式,提出改善(或新增)服務措施且確實執行。 3. 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 4. 提供民眾意見反映後續追蹤處理。 5. 定期演練及檢討對民眾意見反映之處理機制及標準作業程序。 6. 訂定民眾意見反映(含新聞輿情)處理機制及標準作業程序。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對民眾意見、抱怨及新聞輿情應妥善處理,並針對處理結果進行滿意度調查。 2. 民眾意見、抱怨應分析檢討改進,進而產出新的服務措施。 3. 重視民眾意見處理滿意度成長率。 	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 調度組</p>
<p>貳、「資訊網路服務」構面 一、資訊提供及檢索服務 1. 資訊(料)公開適切性與內容有效性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於機關網頁。 2. 於本處對外首頁設置「主動公開資訊」專區。 3. 於本處對外首頁公開服務措施、機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品、常見問答集(FAQ)、機關活動等訊息。 4. 應於本處對外首頁提供即時正確之資訊內容與連結。 5. 每月要定期更新本處網頁資訊。 6. 網頁引用他人資料將標明出處並提供連結。 7. 本處對外首頁網站(頁)要通過無障礙檢測,並取得認證標章。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處網頁主動公開組織職責及服務措施等相關資訊,包括對外提供之文件應含ODF格式。 2. 主動盤點及開放依法公開之資料或無法法規限制之業務資料。 3. 網站(頁)資料定期更新(含各類SOP),並積極維護網站資訊,避免有過期資訊或超連結無效等情形。 	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>設計組</p>

2. 資訊檢索完整性與便捷性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處對外網頁(首頁)應提供多元及便利的資訊檢索服務,並提升網站的友善度。 2. 本處對外網頁(首頁)版面配置應符合民眾需求,方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處對外首頁資訊標示配合政府電子化入口網MyEGov提供分類檢索服務。 2. 本處首頁提供有施政、服務及進階分類檢索功能或其他搜尋服務。 	104 年 12 月 31 日	設計組
<p>二、線上服務及網路參與</p> <p>1. 線上服務量能擴展性</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對外網站提供各類線上服務,如表單下載、網路申辦、繳費,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、取件通知、及預約服務等。 2. 選定 10 項用戶最常申辦服務項目(例如變更有電戶名、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,向民眾推廣使用網路申辦服務。 3. 定期檢視電子表單之必要性與合宜性,並執行表單簡化工作。 4. 提供線上服務並注意使用者隱私權保護措施,事涉隱私均以○表示。 5. 以超連結方式於電子化政府入口網MyEGov直接連結至本公司網路櫃檯使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用資訊科技,針對民眾需求開發線上服務項目:線上申辦、網路繳費、取件通知及預約服務等,便捷民眾申辦業務。 2. 展現量能績及創新作為,提出民眾使用線上服務案件數占比及線上服務項目數成長率來佐證績效。 	104 年 12 月 31 日	業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 調度組
2. 網路參與應用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處對外網頁提供多種電子參與途徑,且設有互動機制及實際回應。 2. 本處對外網頁應設置處長信箱、留言版、民意論壇、專業論壇、網路投票、民意調查、Web 2.0 電子參與(如 Facebook、YouTube、Twitter 等社群網絡)服務。 3. 本處網站提供「處長信箱」、「專業論壇」等供民眾主動參與之機會,滿足「與民眾互動、回應」之要求。 4. 公司網站提供「意見信箱」、「線上滿意度調查」及訂有「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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處網站設有處長信箱、專業論壇、Facebook、Youtube、服務滿意度調查及網站使用意見調查等, 2. 各專責小組負責經營,提供用戶多元化的電子參與途徑與互動機制。 2. 提供多元網路參與管道,即時回應用戶留言或反應寶貴意見,並蒐集作為日後精進之參攷。 	104 年 12 月 31 日	業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 調度組

<p>參、「創新增值服務」構面</p> <p>1. 有價值的創新服務</p>	<p>1. 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。</p> <p>2. 可採行的創新服務策略如下：</p> <p>A 服務流程改造：以政府為一體透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>B 專人全程服務：透過內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>C 公私協力或異業結盟：結合社會資源公私合作，延伸服務據點。</p> <p>D 跨機關電子查驗：善用政府已有調閱的資訊，進行跨機關電子查驗檢附之佐證資料。</p> <p>E 在地化特色服務：因應轄區業務整合服務客群，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>F 其他創新服務策略。</p> <p>3. 提出的創新服務，應完成規劃並具體執行，且不以1項為限，並以執行前後節省之比例、時間或金錢呈現服務績效。</p> <p>4. 創新服務須考量成本效益，包括受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與投入成本相當等為原則。</p>	<p>1. 簡化服務流程，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>2. 申辦資訊及流程完整公開，且進行簡化及標準化。</p> <p>3. 主動服務與推展線上e化服務，提供民眾所需資訊、免書證免謄本等，擴大電子參與提供多元服務據點等。</p> <p>4. 調查民眾接受即時服務機制意見，並回饋至業務流程改善。</p>	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 調度組</p>
<p>2. 創新服務標竿學習效益</p>	<p>1. 鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務。</p> <p>2. 定期檢討各項創意服務措施並提出改善。</p> <p>3. 考量推動跨機關合作服務，創意服務措施提供其他機關標竿學習。</p> <p>4. 各項創新服務措施設立標準作業流程，並推廣至其他區處成為標竿學習之標的。</p>	<p>1. 創新便民服務措施提供其他機關標竿學習，並定期檢討各項創意服務措施，致使有中再生新。</p> <p>2. 設立標準作業流程，推廣至其他區處或其他機關成為標竿學習之標的。</p>	<p>104 年 12 月 31 日</p>	<p>業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 調度組</p>
<p>3. 組織內部創新機制及運作情形</p>	<p>1. 訂定組織內部創新提案機制之建立與運作，並確保該機制可常態性持續運作，以產生源源不絕的創新服務。</p> <p>2. 內部創新提案機制運作，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。</p>	<p>1. 依年度提案目標，定期追蹤辦理情形，以確保部門創新提案機制之常態性與持續性。</p> <p>2. 依內部創新提案機制實施要點辦理，創新議案由相關部門辦理簡覆、評分及執行，並定期(每季)追蹤執行成果。</p>	<p>104 年 12 月 31+ 日</p>	<p>業務組 電費組 設計組 工務段 維護組 調度組</p>

陸、實施步驟

- 一、本處各部門依據本計畫所列執行策略及具體作法確實植執行，並於 104 年 1 月 26 日陳報業務處，公告於本處網站。
- 二、執行計畫時，邀集主管為民服務業務相關人員參與，並就執行計畫所列之事項確實執行。
- 三、執行計畫應檢討與為民服務有關的制度規章、作業流程、申辦手續、服務措施等各層面，突破舊有作法，擬為 104 年度預定進行的重點工作。

柒、效益評估：

- 一、應於本(104)年度第三季結束前依「政府服務品質獎」報告書格式，彙總 104 年度執行為民服務工作成果之書面及電子檔，送陳報業務處。
- 二、為落實績效評估，由各部門指派 1 名人員組成為民服務工作考核小組，加強平時服務品質之測試及查核，針對各項缺失及創新作法研商改進辦法。
- 三、每年 7 月及 12 月各進行一次「為民服務不定期自行考核」實際評估本計畫推動及執行績效。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。