

台灣電力公司台北西區營業處 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 3 月 21 日訂定

壹、計畫依據

本公司 105 年 3 月 3 日電配售部業字第 1050004384 號函頒之「台電公司 105 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。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(3) 推廣用戶使用自然人/工商憑證申請網路申辦。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(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）。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(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、「e 管家 Plus」APP 等十餘種便利性管道。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。	電費組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(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，以提升公司形象。	業務組	持續辦理
			(10) 與台灣自來水公司聯合辦理「水電麻吉」服務，提供包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」、「軍眷/退休俸用電優待申請」等 5 項跨機關收件業務。	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
	2.提供案件處理情形流程透明度	<p>(1) 受理各項案件，均提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(2) 提供多樣化案件查詢方式（含電話、網路、現場、PDA 等查詢）。</p> <p>(3) 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，並印製承辦部門電話、處理流程、處理時間等小卡，放置櫃台供洽公用戶索用。</p> <p>(4) 受理用電申請後，即列印附 QR-code 登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。另建立主動告知機制，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。</p> <p>(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，並即時上拋至 DCIS，讓用戶透過網路、APP 等查詢，及時掌握案件進度。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</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>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>每日辦理</p>

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	1.提升服務場所 便利性		(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。	業務組	持續辦理
			(2) 已設置明確的區處方向標示及銜牌標示。	業務組	持續辦理
			(3) 區處及各服務所(三重S/C除外)均設置汽機車及腳踏車停車格,供用戶洽公停車用。	業務組	持續辦理
			(4) 服務中心(所)已規劃符合用戶使用習慣之妥適申辦動線。	業務組	持續辦理
			(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,且提供雙語標示服務。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(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、無障礙坡道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施,並每日定期檢測與維護。	業務組	持續辦理
			(8) 上班前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。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(10) 服務中心(所)設置有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。	業務組	持續辦理
			(11) 服務中心(所)設置特定地點,提供用戶諮商服務。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組	持續辦理
			(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,提升服務品質。	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
	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，設置志工與巡迴服務人員於現場主動招呼用戶、協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，告知作業程序，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 依本公司「電話禮貌考核作業原則」，每月均不定期進行電話測試，以提升電話禮貌服務品質。</p> <p>(4) 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>(5) 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>(6) 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>(7) 由 CCS 固定以簡訊或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>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 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> <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
	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)辦理節能與水電麻吉宣導活動，並提供相關文宣品，透過多元化的傳播管道進行宣導；執行方式以自行辦理或與社區、企業結盟等結合社會資源，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)均有設置跑馬燈、LCD 電視與公布欄，即時宣導各項業務訊息。</p> <p>(4)服務中心（所）均設置有書報、雜誌及宣導資料櫃。</p> <p>(5)積極至各社區、學校、里鄰社區辦理各項節約用電宣導。</p> <p>(6)另定期辦理大用戶座談會、電器承裝業座談會進行溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難。</p> <p>(7)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 業務組 維護組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 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 持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理 每年辦理大用戶座談會與承裝業座談會，並持續協助解決工商企業之申請用電疑難。</p> <p>持續辦理 依契約容量訂定洽訪次數。</p>
(三) 重視顧客關係，提升顧客滿意度	1.提高顧客滿意度	<p>(1)依據本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」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。</p> <p>(2)公告顧客滿意度調查報告。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每年一次</p> <p>每年一次</p>
	2.有效且及時處理用戶之意見	<p>(1)已依本公司「用戶陳情處理要點」指派專人管控、追蹤用戶陳情案件，並進行滿意度調查。</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> <p>(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。</p> <p>(4)指派專人管登、稽催及建檔用戶陳情案件。</p> <p>(5)有關用戶陳情申訴案件均於標準期限內處理完成。</p> <p>(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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 業務組 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 持續辦理 持續辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
二、資訊網路服務	(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) 本處網站除前揭「主動公開資訊專區」外，尚包含計畫性工作停電公告、區處簡介、服務據點、為民服務措施、規章條款、電力生活館、常見問答、電價表、表單下載、服務消息、新聞廣場…等各項服務資訊。 (3) 對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	設計組 各部門 設計組 各部門	持續辦理 持續辦理 持續辦理
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1) 本處訂有「網站網頁資料定期更新要點」，並確實執行。 (2) 依前揭要點定期檢視並維護網頁資訊，保持公布資訊正確性。 (3) 定期更新、維護網頁資訊與超連結，確保公開資訊標題與內容一致。 (4) 本處網頁內容如引用他人資料，即標明來源出處或版權，並提供連結。 (5) 本處網站符合「身心障礙者權益保障法」第 52 條第 1 項第 3 款要求，通過無障礙檢測，並取得認證標章。	設計組 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 103 年 06 月 27 日取得 A+ 等級認證標章(公服處統籌辦理)
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1) 本處網站資訊標示符合 MyEGov 詮釋資料及分類檢索規範，提供主題、施政及服務 3 種分類檢索服務。 (2) 本處網站站內全文檢索服務提供「進階搜尋」功能，支援關鍵字交叉查詢(布林運算(AND、OR、NOT))、精確詞句搜尋、限制搜尋範圍(標題、內文、url 等)及限制結果筆數等功能。 (3) 本處網站全文檢索服務另提供「搜尋功能說明」、「搜尋使用範例」，及「找不到資訊時的建議」等子項，以協助用戶快速檢索所需資訊。 (4) 本處網站站內搜尋結果以每 8 筆(進階查詢部分可選擇以每 10 筆、20 筆、30 筆等 5 種方式)進行分頁分批顯示，並依相似程度排列。 (5) 本處網站首頁設有「電子化政府入口網」(我的 E 政府)超連結，方便用戶連結使用。	設計組 設計組 設計組 設計組 設計組	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
	(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. 擴展線上服務路量能	<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、繳費方式簡介、電費試算、電子帳單、電費查詢、申請案件進度查詢、取件通知及預約服務等。</p> <p>(2) 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) 為加強服務用戶, 本處已自行設計開發「我的行動電力 APP」, 提供用戶自報指數、電費試算、中抄結算、電子帳單停電通報、案件查詢等多元功能, 以提升用戶服務。</p> <p>(4) 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。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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台使用。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 設計組</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> <p>持續辦理</p>
		2. 增加電子參與之多樣性	<p>(1) 本處網站「交流園地」專區設有「問卷調查」、「線上投票」、「專業論壇」、「Facebook」、「Youtube」及「處長信箱」等子項, 由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。以上各管道若用戶有反應寶貴意見, 悉依本處「對外網站『交流園地』專區用戶意見處理要點」檢討並妥適回應。</p> <p>(2) 為與用戶互動, 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, 提供民眾主動參與之機會, 以滿足「與民眾互動、回應」之要求, 並訂有「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>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</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)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，並廣為運用網站、部落格、FB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，讓用戶足不出戶，線上一指就通。	業務組 電費組	持續辦理
			(2)本處與北市水、台水公司共同推動「水電麻吉貼心聯合服務」，有通訊地址建立、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
			(3)提供無形（五型）五到全方位服務： 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」。 ③e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，新增電子繳費證明、用電證明申辦，及電子發票查詢、歸戶功能，讓用戶足不出戶，線上一指就通，另將工作停電所影響之區域及用戶訊息，以網路傳送地方政府相關單位知悉。 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，並因應轄區或業務特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化服務。 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。 ⑥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)營業廳櫃檯裝設臨櫃服務滿意度即時調查機制，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	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)公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。	業務組	持續辦理
			(7)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，另有大宗新設預約服務等，減少用戶久候。	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
	2. 延續有價值的創新服務措施及標竿學習推動	(1) 鼓勵同仁發揮創意研提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提出改善。 (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之標的。	業務組 業務組	每月辦理 每月辦理
	3. 落實單位內部創新機制	(1) 依照本處年度提案件數目標值，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。 (2) 本處創新提案均依員工提案制度實施要點辦理，創新議案由相關部門辦理簡覆、評分及執行。	督導室 各部門	每月辦理

伍、實施步驟

- 一、依據本公司 105 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 105 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。