

台北西區營業處 102 年度 1 月至 6 月提升服務品質執行計畫考核結果彙整表

一、考核成績：

考核項目成績 (1000 分)						總 分
優質便民服務構面 (600 分)			資訊流通服務構面 (200 分)		創新加值服務構面 (200 分)	
服務 流程	機關 形象	顧客 關係	資訊提供 及檢索服務	線上服務 及電子參與	提供創(新)意 服務情形	
280 分	170 分	150 分	100 分	100 分	200 分	
270	160	145	95	95	190	955

二、考核項目優點、缺點及建議改善事項：

考核項目	優 點	缺 點	建議改善事項
<p>一、優質便民服務 (600 分)</p> <p>(一) 服務流程 (280 分)</p> <p>1. 單一窗口服務全功能程度 (60 分)</p>	<p>1. 營業廳櫃台區分「用電申請(提供 52 項服務)」與「繳費(提供 10 項服務)」兩類，用戶申辦各項業務或繳納各類費用，均可在各單一窗口辦理，達到「一處收件、全程服務」，另與省自來水結合麻吉服務及新北市戶政用電與通訊地址變更等亦比照上述服務。</p> <p>2. 單一窗口提供「貼心全方位櫃台服務」，包括：用電諮詢、快速受理、外語及多種語言服務、網路櫃台(提供 35 項)線上一指申辦服務，另提供電話/傳真/郵遞申請、單一窗口跨區處服務，代收各項用電申請業務與繳付費用，其他...等，由志工及巡迴服務成員擔任服務人員。</p> <p>3. 本處提供大宗新設預約服務、大用戶專人服務、太陽光電、機場捷運、新莊捷運、新北環狀捷運、台北港建設、五楊高等專櫃服務。</p>		
<p>2. 申辦案件流程簡化程度 (60 分)</p>	<p>1. 臨櫃辦理： 落實第一線服務人員教育訓練，提高業務熟悉度，並改善櫃台作業流程：①簡化用電、繳費證明開立作業流程。②簡化用戶自行中間抄表結算作業流程。③簡化無須外線工程之單相表燈增設作業流程。④簡化臨時用電延期作業流程。</p> <p>2 非臨櫃辦理： ①1911 客服申請。②網路申請。 ③CCS 後送案件。④新增設需外施工案件-適時供電處理時間統計表</p>		

(先設計施工後補驗證件、管路先施工、未繳費奉准先施工、先行送電而後施工)。⑤研發路證申請管控系統(提供多元路證資訊)。

3. 走動式服務:

配合用戶用電需,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。

4. 特殊服務:

①新增設預約送電。②非上班時間復電。③終契拆表者當日申辦即予復電。④午休延續受理及繳費服務。

3. 申辦案件書表減量程度(60分)

1. 用戶用電地址有疑慮時,主動透過戶政網際網路服務查詢系統,並派員現場查證後主動更正。
2. 申請軍眷/退休俸用電優待,倘無法提供戶籍資料,由本處主動派員到府查證居住事實,無需再提驗戶口名簿。
3. 廢止用電超過三年以上,本公司電腦紀錄即消除該既設戶址檔,用戶辦理新設用電,本處則透過新北市建管局網站查詢使用執照存根,用戶無需再檢附使用執照正本。
4. 公司行號辦理過戶更名或新增設用電,可透過經濟部全國工商行政服務入口網-工商登記資料公示查詢系統查詢,確認公司統一編號、負責人登記,無需再提驗營利事業登記證。
5. 推廣「網路申辦系統」,以網路代替馬路,用戶可使用或不使用自然人憑證及工商憑證辦理線上用電申請。
6. 建議櫃台採取雙螢幕配合手寫板讓用戶以電子簽章申辦各項業務。
7. 使用跨機關電子閘門認證申辦案件-配合政府推廣跨機關電子閘門認證機制,開放網際網路線上申請及電子帳單服務系統,以自然人憑證或工商憑證辦理用電申請,用戶只需在家中即可完成各項申請作業。

4. 提供案件承辦資訊

1. 於營業廳公告用電申請處理流

種類(40分)

- 程、服務項目簡表，公開載明所提供之服務項目、申請應檢附文件及處理流程、辦理時限等，另以雙語化揭示營業時間、電價表及申辦案件之承辦部門聯絡電話。
2. 書寫放置有申請書表及其範例，供民眾參考填寫，洽公櫃台則設有各承辦人名牌，另設有意見箱，歡迎民眾提出各項改善意見。
  3. 印製用電申請流程圖，提供相關業務承辦單位、聯絡電話及作業流程，放置於資料展示櫃，供民眾取閱。另利用各項活動場合發放文宣資料加強宣導，使民眾熟悉本處業務的相關訊息。
  4. 利用網頁提供多樣簡介「為民服務/服務資訊」項下提供緊急搶修、抄表問題、電費計算疑義、停限電通知及確保電壓穩定服務等，並提供相關承辦部門電話及承辦業務內容等，方便民眾檢索利用。
  5. 臨櫃申請案件一櫃台人員受理後即列印「收到登記單回條」予用戶收執，上面載明處理流程圖、服務電話，並主動告知辦理時程。
  6. 非臨櫃申請案件一電話申請案件，由接聽人員主動告知案件受理號碼，方便民眾後續查詢；網路申辦案件，由系統主動產生受理號碼，並另以電子郵件通知用戶確認案件已受理。
  7. 用戶意見信箱(e-mail)系統一民眾於本處網站「處長信箱」或總管理處「意見信箱」反映之意見，主動回函民眾確認收件，告知信件編號及承辦部門，並於回復信件時，註明承辦人及聯絡電話，方便民眾查詢處理情形。
  8. 提供申辦資訊的一次告知服務：為避免洽公用戶因資料不齊全而來回補件，本處特提供「一次告知單」，以便作為臨櫃洽公用戶補全證件之依循。另備有「本公司再生能源電能收購作業要點」，將用電程序及申請時應檢附證件等相關資訊，完整提供用戶參考。

5. 提供案件查詢管道種類(20分)

1. 臨櫃查詢—民眾提示受理號碼、電號、地址或申請人姓名等，均可由櫃台人員查詢，告知民眾案件進度及提供民眾所需資訊。
2. 電話查詢—1911 客服專線提供 24 小時全年無休之服務，不僅可跨區查詢申請案件，亦可查詢電費，輕鬆撥打 1911 客服專線即可獲得案件即時資訊。
3. 網路查詢—本處網站「網路櫃台/線上查詢」提供申請案件進度查詢功能，民眾輸入申請人戶名前三個中文字及受理號碼，包含臨櫃申請及網路申請案件均可以此管道獲知案件最新進度。
4. PDA(行動裝置)查詢—為提升資訊服務效率，本處網站 PDA 版本亦提供查詢電費及申辦案件進度之功能，便利民眾使用「個人數位助理」行動查詢。
5. 用戶意見信箱系統—本處網站首頁提供信件處理狀況查詢功能，民眾可獲知意見最新處理情形。

6. 案件處理流程主動回應程度(40分)

1. 櫃台人員受理後即列印「收到登記單回條」予用戶收執，上面載明處理流程圖、服務電話，並主動告知辦理時程。
2. 依營業手冊第 2 章第 4 節針對用電申請案件訂定「適時供電」目標(架空 20 天，地下 30 天)，未及於上開標準作業時間內供電案件，強調主動告知機制，包括：
  - ① 設計及施工逾限案件，由設計課、工務段於「用電申請、線路遷移處理紀錄表」註記原因後，退中心發函及佐以電話告知申請人案件延誤原因及目前處理情形。
  - ② 若屬用戶原因，先以電話通知補正，再寄發「申請案件需請改善事項通知單」，以避免耽誤用電時程。
3. 提供「約期供電」服務，用戶可與本處約定供電時間，如無法如期供電時，即以電話通知用戶協商更改日期，避免逾限，耽擱用戶用電時程。另除先以電話告知

用戶案件待繳費及待報竣外，再寄發紙本通知，避免用戶遺忘而延誤供電。

4. 用戶意見信箱於系統收到郵件後，主動回覆確認收件訊息，並限定相關部門依服務品質標準，於收件後3個工作天內回覆用戶。若信件內容需現場勘查、施工等，亦要求於辦理時限前將辦理所需時間主動回覆申請人，以注重其時效。
5. 高壓以上大用戶建置電話及電子郵件信箱，透過 E-mail 即時通知本公司規則及電價表修訂、用戶電費通知、超約用電與工作停電通知等服務。
6. 低壓用戶客服中心提供電費到期主動通知服務，由語音外撥系統提醒民眾繳納電費，以免逾限造成不便。
7. 於夏季期間(6至9月份)辦理契約容量 50KW 以上高、低壓需量用戶，其最高需量低於契約容量 20%以上者，主動通知辦理最適契約服務，另超約用電則於電費通知單上註記提醒。
8. 辦理暫停用電或終止契約用戶，欲屆滿 2 年，主動通知用戶辦理復電。

(二) 機關形象(170分)

1. 洽公環境滿意(25分)

1. 環境美(綠)化工程：配合政府綠化政策，營業廳內以綠色植物及盆花、藝文作品營造美(綠)化且具文藝氣息的洽公環境，廳外玻璃懸掛公司文宣廣告幕簾，庭園則以植栽、花木、步道、座椅等，打造成讓民眾休憩之小公園，以張顯企業敦親睦鄰。
2. 提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所：營業廳採用高效能省電燈具，利用廳內使用功能不同之差異，設計出柔和、明亮、整潔的洽公場所。另民眾使用之盥洗室均附定期清潔檢查表及設環境清潔值日生，於每日不定時巡視環境，確保民眾洽公及如廁環境的整潔。
3. 營業廳掛設雙語服務項目、用電申請處理流程及辦理期限，方便洽公用戶瞭解申辦項目、申辦所需日程及所需攜帶文件。

營業廳大門張貼之雙語服務項目、營業時間等告示更新。

4. 營業及收費櫃台均標示服務人員姓名之「雙語職稱名牌」，方便用戶辨識洽公。當櫃台人員離開座位時，設有「暫停服務」告示牌。
5. 營業廳入口處設有「平面配置圖」，並於各公共服務區域(如繳費、用電申請、盥洗室)等，吊掛醒目之雙語標示牌，讓洽公民眾一目了然。
6. 營業廳入口明顯處設有雙語指示牌及營業廳位置圖，指引用戶先至抽號機抽取號碼牌等候叫號服務，地面另以腳印圖形標示動線，讓洽公用戶迅速獲得營業廳櫃台相關位置。
7. 智慧型電腦叫號系統提供抽號牌叫號資訊，及時顯示辦理櫃台及等候人數。
8. 每月辦理營業廳洽公環境滿意度調查，由洽公民眾臨櫃填寫，以獲知民眾對本處環境營造滿意與否，以及其他建議事項與改善事項，據以辦理改善。
9. 102年7月份由營業課辦理委外機關服務或執行業務滿意度調查，其內容包括抽樣方法、樣本數代表性、調查結果的分析等，並著重調查的信度及效度。並依其測試結果，成立小組分析缺失原因，將缺失研提改善對策落實推動執行。

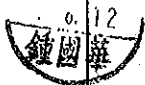
※地面設置服務動線標示，讓洽公用戶迅速獲得營業廳櫃台相關位置。

2. 服務設施合宜程度  
(25分)

核心設施：

1. 本處提供 7 個用電申請(含一個預約櫃檯)及 2 個繳費單一窗口。
2. 設置抽號機，讓洽公用戶依序抽取號碼，等候叫號服務；並設置用戶等候休息使用之座椅。
3. 設置導盲磚、身障專用停車位及提供方向導引、設置愛心鈴、輪椅等提供身障人士便利之服務，另備有殘障專用廁所。
4. 申辦表單放置營業廳書寫區供洽公用戶取用，填寫範例擺放於用戶填寫桌上方便利用戶參閱。
5. 設有志工服務台及志工查詢電腦，由志工提供櫃檯前端簡易查詢服務，節省用戶等候時間。
6. 設有書寫桌及文具用品、老花眼

※設置哺乳室及提供相關備品供洽公婦孺用戶使用。



鏡等，另設有DIY櫃台供用戶自行上網查詢用電相關資訊與節能展示藝文專區。

7. 設有飲水機、公用電話及影印機，以備用戶所需與設置「用戶諮商室」，提供用戶與主管有約的洽談空間。
8. 響應政府節能減碳政策，除於本處洽公停車區設置機車及自行車停車格外，另主動行文新北市政府停車管理處，於服務中心大門前劃設洽公用戶自行車及機車停車格，並提供充氣機及簡易修護工具，以備民眾臨時需。

其他設施：

1. 有血壓計、雨傘架、雨衣架、提款機、用戶意見箱、手機充電器、機車及腳踏車充電設備等。
2. 本處設有「下班時間申請用電書類投遞箱」，供民眾於下班時間投遞申請文件，次日上班即刻處理該投遞箱之申辦文件，以突破服務時間限制。
3. 本處設有「下班時間申請用電書類投遞箱」，供民眾於下班時間投遞申請文件，次日上班即刻處理該投遞箱之申辦文件，以突破服務時間限制。
4. 本處自92年7月28日起開放「k書中心」，提供22個座位，嘉惠鄰近地區學子。
5. 考量「環境友善行為」，設有「影印廢紙回收筒鼓勵二次利用」、「廢光碟回收筒」及「廢電池回收筒」，以具體之設施鼓勵民眾主動參與回收再利用，避免紙張資源浪費，彰顯環保作為。
6. 自製「節能減碳十大無悔措施」DM，家庭節電的小撇步、冷氣機節約用電等手冊，發放員工及放置於營業廳供民眾取用，時時提醒同仁及民眾做好節能減碳之工作。
7. 營業廳用電申請及繳費櫃台，設置50吋液晶電視，結合多媒體播放系統，提供抽號牌叫號資訊，並於上班時間播放本公司業務簡介、節電常識、電磁場、電價議題與核能安全等短片、環境保護等用電宣導，讓洽公等候用

※增設腳踏車停車格及機車、腳踏車充氣設備與簡易修護工具、萬能手機充電器。

※營業廳大門兩側空白之玻璃幕簾，改造為公布欄，公布即時訊息。

戶觀看，使其對本公司業務與節電方法有更詳盡之瞭解。

8. 各項服務設施之使用管理：每日上班前，由營業廳主辦及主管全面檢核洽公環境及服務設施是否完善，如資料書寫區文具是否齊備？電子字幕機及抽號機是否開啟…等自主檢查並予紀錄檢視，俾能提供用戶完善且運作正常之服務設施。
9. 節約用電績效，響應政府節能政策，汰換本處辦公室及各服務所原有 T9 型燈具改成高效能 T5 型節電燈具，大幅提升節能績效。

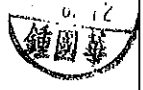
3. 洽公服務禮儀滿意度(20分)

為提升洽公服務禮儀滿意度，本處加強服務人員及志工協助用戶洽辦公務功能：

1. 排定營業廳巡迴服務人員，於辦公日尖峰時段(上午 9 時~11 時，下午 2 時~4 時)輪值導引。
2. 辦理營業廳巡迴服務人員及志工人員服務事項訓練，並加強志工人員服務禮儀、用戶抱怨處理及電腦操作實務。
3. 針對第一線服務人員加強服務禮儀訓練，包括「櫃台服務標準作業程序(SOP)」、「用戶抱怨處理機制」、「電話禮貌」、「規章與專業知識」等訓練內容，於每週二上班前由部門主管自辦訓練，並將訓練紀錄陳部門經理核後存查。
4. 為忠實反應洽公用戶對本處之服務禮儀滿意度，擬自 102 年 8 月 1 日起，每月針對營業廳臨櫃繳費及用電申請之用戶，發放問卷填寫，其內容重點分為：引導人員或志工服務禮儀、櫃台服務禮儀、櫃台人員的效率。
5. 問卷內容除瞭解民眾之滿意度外，更廣納民眾建議，檢討改善之可行性，擬定服務禮儀改善措施，並追蹤改善處理情形，以期確實提升為民服務品質。

4. 電話禮貌測試績效(20分)

1. 為落實以客為尊之服務觀念，有效改善電話服務品質，各部門自辦電話禮貌訓練，加強電話禮儀、應對態度及嫻熟相關業務知識及規章，提升本公司形象。





2. 編印「接聽電話應注意事項」分發各部門與服務所加強宣導注意接聽電話之語調，以展現服務熱忱，提升應對技巧。
3. 總管理處依據「區營業處電話禮貌考核要點」每月不定期於上班時段以電話錄音方式測試，成績未達 90 分者需於 10 日內填報「改善電話禮貌措施暨結果報告表」之「應改善事項」及「改善措施」送業務處備查，且須連續自行追蹤 3 個月。
4. 本處依總管理處 97 年 3 月修訂「區營業處電話禮貌考核要點」，訂定電話禮貌考核執行計畫、成立電話禮貌測試小組、每月不定期辦理電話禮貌測試並檢討改善。

5. 服務可勝任程度  
(50 分)

1. 為提升服務人員「回應品質」正確率及提升「服務專業性」，本處加強員工教育訓練：針對第一線服務用戶之窗口—服務中心及服務所，辦理服務人員訓練。
2. 訓練內容：①研討營業規章-營業規章為本公司服務用戶之依據，透過訓練使第一線服務人員能將最新、最正確訊息傳達予用戶。②強調本處申請用電處理流程及申辦各項用電須備妥之文件，充實服務人員專業素養及知能。③講授「用戶抱怨處理要點」及相關處理流程，傳達處理用戶抱怨之機制，俾使用戶抱怨獲得妥善處理。
3. 將用戶常見問題整理成「Q&A 測試題庫」，於員工教育訓練中加強宣導，加速新進同仁對業務熟悉速度，並提高服務人員之專業度，並定期辦理測試服務人員應答之正確性。
4. 訂定受理民眾申辦項目應附書表一次告知單，對民眾之申請案件一次告知，避免二次補件。
5. 落實新進人員導師制度，建置共同知識平台(對內網頁知識庫或台電網路學院閱讀通過時數)。
6. 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(落實一通電話服務到底)。

6. 施政宣導有效程度  
(30分)

1. 印製文宣資料放置於服務中心/各 S/C 櫃台或資料展示櫃供用戶索閱，設置電子字幕機，隨時視需要更新最新消息及業務新措施，服務中心/各 S/C 營業廳電視播放公司施政及業務相關宣導與電價議題、核能安全資訊或短片，服務中心/各 S/C 應隨時檢示營業廳張貼之各項業務宣導是否具時效。
2. 為提升為民服務品質，本處依據總處頒訂之「提升服務品質執行計畫」擬訂本處今年度之執行計畫。
3. 本處執行計畫經陳准後公告於本處對外網頁及營業廳，除讓外界瞭解本處今年度之服務重點外，並訂定明確之執行期間與承辦部門，作為各部門執行之依據。
4. 成立「提升服務品質推動小組」負責執行計畫之推行，並定期召開檢討會議督導執行進度。
5. 辦理大用戶座談會，協助工商企業解決用電疑難。
6. 中心/各服務所營業廳放置雙語：用電服務指南、用電問答及家庭節電的小撇步、建築物節約能源簡介、節約用電有撇步等文宣供用戶索閱使用。
7. 舉辦學校用電宣導，將節能觀念深化至校園。另配合社區團體、村里民活動及媽媽教室，辦理節約能源宣導活動、用電常識及屋內線路簡易修護班與裝設欠相保護設備宣導。
8. 持續加強提供平面、電子媒體或廣播節目，正面報導本處各項活動消息及創新服務措施，使民眾能更快速、更廣泛瞭解本處服務訊息及措施。
9. 為加強本處與周邊地區關係，增進居民福祉，促進地方和諧，執行公司睦鄰工作，以機關學校、民間團體及民眾為對象，協助地方公益活動，其項目包括：教育文化、急難救助、低收入戶生活扶助、老人及殘障福利及其他公益支出，藉以提升本公司關懷社會之企業形象。
10. 辦理大型宣導活動(電子帳單,

省電達人、電價調漲溝通宣導)。

11. 成立「節能宣導諮詢愛心服務隊」赴各大社區及參加各大型活動宣導並推廣本公司各項服務及政策。
12. 在動態活動宣導之外，本處亦提供相關文宣品「折扣獎勵節能措施宣導單」、「電子帳單申辦流程宣導單」、「電子帳單用戶減收電費獎勵措施宣導單」、「網路櫃台 e 點通宣導單」、「低壓供電電價表」、「懷疑家中的電表計量不準確之申辦程序宣導單」、「建築物節約能源簡介」、「照明電器-節約用電簡介」、「商業場所節約用電簡介」、「表燈用戶選用時間電價宣傳單」、「高壓用戶選用時間電價宣傳單」。

(三)顧客關係(150分)  
1. 機關服務滿意度  
(80分)

1. 依業務處訂定之用戶意見調查表，訂定「本區處 102 年度用戶滿意度問卷設計與調查」(臨櫃部分)、「本處 102 年度節電宣傳諮詢服務滿意度問卷設計與調查」、「本處 102 年度 K 書中心書友滿意度問卷設計與調查」及「大用戶滿意度問卷設計與調查」，並於 102 年 1 月開始辦理用戶滿意度調查。
2. 臨櫃用戶滿意度調查-服務中心(所)每月 30 份為目標，訂定 102 年度用戶滿意度調查計畫。
3. 已於 102 年 7 月辦理委外用戶滿意度調查。
4. 針對 102 年委外用戶滿意度調查偏低項目進行分析，提出檢討改善服務措施及執行績效。
5. 於服務中心(所)營業廳張貼用戶滿意度調查統計報表資料。

2. 民眾意見回應與改善程度(70分)

1. 依據本公司「用戶陳情處理要點」、「輿情通報標準作業程序」辦理用戶現場及非現場之建議、抱怨及輿情案件，並落實用戶意見反映後續追蹤處理，及定期檢討用戶意見反映之處理機制及標準作業程序，進行系統性的分析及評估，進而產出新的服務措施。
2. 用戶書面，口頭(含電話)，電子信箱陳情案件確實予以管登，稽

- 催及建檔與後續的追蹤處理。
3. 用戶陳情申訴案件於標準期限(3天)內處理完成。
  4. 訂定本處用戶陳情處理機制及標準作業程序。
  5. 訂定 102 年度意見處理滿意度調查計畫。
  6. 訂定本處新聞輿情處理機制及標準作業程序。
  7. 應用戶要求安排各級主管與用戶當面會商處理其陳情與申訴事項,追蹤後續辦理情形並記錄備查。
  8. 每季辦理本處陳情案件處理滿意度調查及用戶意見處理滿意度調查。並撰寫陳情案件處理滿意度調查報告及意見處理滿意度調查報告,統計分析調查結果,彙整不滿意項目送權責部門檢討改善。

## 二、資訊流通服務 (200分)

### (一)資訊提供及檢索服務(100分)

1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站(頁)比例(15分)
  1. 本項應公開資訊項目,係以「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊為主。
  2. 公開方式以登載機關網站(頁)為主;應設置「主動公開資訊」專區。
  3. 相關公開資料內容應回溯至民國96年。
2. 服務措施及出版品資訊周知(10分)
  1. 公開方式以登載機關網站(頁)為主。
  2. 公開出版品應注意著作權相關規定。
3. 資訊內容正確程度(20分)
  1. 無明顯錯誤及過期資訊,強調機關應積極維護網站(頁)資訊,以確保公佈資訊的正確性。
  2. 資訊連結正確度係指資訊標題應與內容一致,所有資料的網站(頁)超連結皆有效且正確,引用他人資料要標明來源出處或版權,並提供連結。
  3. 機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序),並據以執行。
  4. 申請書內請載明資訊提供抽查及連結測試結果,並提供網址供查核;評審時得由評審小組抽測

<p>4. 機關網站(頁)通過無障礙檢測,並取得認證標章情形(15分)</p> <p>5. 資訊檢索服務妥適性及友善程度(40分)</p>	<p>網站(頁)資訊內容正確度。</p> <p>機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第52條之2要求,應通過無障礙檢測,並取得認證標章;依通過檢測日期予以給分。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請書內請載明機關網站(頁)最近通過檢測日期供查核;實地評審時得由評審小組進行抽查。</li> <li>2. 資訊內容包括公報、公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等;並以機關網站(頁)為主要評核對象。</li> <li>3. 檢索方式包括:關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式。</li> <li>4. 依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」,及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> <li>7. 機關網站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。</li> </ol>		
<p>(二)線上服務及電子參與(100分)</p> <p>1. 線上服務量能(30分)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「只要上網路、不用跑馬路」、「申請用電、e指搞定」,為降低用戶臨櫃申辦用電各項服務之人力、物力及時間成本,在兼顧資訊安全的前提下,積極開發網路線上服務項目,方便民眾利用網路申辦、查詢本公司所提供之各項服務措施。</li> <li>2. 為方便用戶利用網路(含PDA)線上申請,本公司網站「網路櫃台」設置線上服務項目計有:用電申請等共計35項服務,用戶可直接上網點選辦理,不用出門即可申辦各項用電服務及相關資訊之查詢,達到網路便捷化及無紙化目標。</li> <li>3. 於電子化政府入口網—我的E政府(<a href="http://www.gov.tw/category/">www.gov.tw/category/</a>)</li> </ol>		

10.12  
鍾國華

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。

4. 選定重點服務項目：針對用戶經常需申辦之重點項目①變更改用電戶名。②通訊地址變更。③中間結算。④線路遷移。⑤開再封印。⑥表燈增設。⑦暫停用電。⑧申請繳費證明等八項作為重點服務項目，印製文宣資料，加強推廣行銷，鼓勵民眾多加利用網路申辦各項服務，以減少舟車往返奔波之辛勞。
5. 針對電費部份，設立「電子帳單服務系統」，提供用戶「帳單查詢」、「線上繳費」、「繳費查詢」、「用電圖表分析」、「歷史電費資料」及以 E-mail 通知用戶應繳電費金額、電費扣繳情形及電費催繳等多項貼心便捷服務，以取代紙本電費單據，減少紙張使用，符合節能減碳、綠色環保、愛護地球，善盡本公司之社會責任。
6. 使用者隱私權保護措施，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，可完整保護使用者的隱私權。
7. 開辦大用戶 E-mail 通知服務，為因應網路時代大用戶多元需求，以 E-mail 提供大用戶即時之服務資訊，服務項目包含電費通知、繳費期限、最新修訂之規章、用電超約情形、計畫性停限電等相關資訊。
8. 線上申請及查詢項目數及使用率(用電申請、案件進度查詢、電費查詢)、電子帳單服務系統申辦件數、線上繳費件數及銀行網站連結數。

2. 線上服務推廣績效 (10分)

1. 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。



2. 加強對用戶或各機關宣導：利用臨櫃洽公或繳電費時，發送宣傳文宣，鼓勵用戶及機關團體，善加利用網路櫃台，申請各項用電、查詢業務與網路繳費、申辦電子帳單等，並向所屬員工推介線上服務功能。
3. 成立節電宣傳諮詢服務隊深入社區，利用各種村里民聚會、節慶活動等場所，向用戶主動宣傳各項電子化服務。
4. 於各服務據點之營業廳置放關東旗、書面 DM、張貼海報及跑馬燈宣傳使用電子帳單之效益。並深入社區與社區管委會洽談宣傳，公告本處文宣，鼓勵民眾申辦，利用 e 化之快捷及資訊豐富等多方功效，即時掌握帳單處理情形。
5. 利用地方舉辦民俗節慶活動、敦親睦鄰活動或參加里民大會之機會，配合推廣用戶採用電子帳單及線上服務項目。

2. 電子表單簡化績效 (10 分)

1. 本處依據表單管理原則，統一電子表單格式，積極檢討現行電子表單之必要性與合宜性，又基於各區處網頁申請內容一致性之原則，目前並無可供檢討簡併或廢止之電子表單項目。
2. 為提升電子表單使用效益，讓用戶更方便尋找及使用電子表單，乃由總公司訂定統一電子表單格式，置於本公司網站（網址：[www.taipower.com.tw](http://www.taipower.com.tw)）供民眾、業者下載使用，各式表單、範例及填表說明均提供 Excel 檔及 PDF 檔，方便用戶下載使用。

4. 電子參與多元程度 (50 分)

1. 為符合行政院研考會提供以使用者為中心的網路服務平台，鼓勵民眾主動分享資訊與開放討論，達成電子化政府參與式建構的原則，及提升本公司網站整體服務品質，依據行政院研考會訂頒之「無障礙網頁開發規範」、「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」、「政府網站版型與內容管理規範」，規劃本處中、英文網站架構、版型與

內容。

2. 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。
3. 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。
4. 「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。

### 三、創新加值服務 (200分)

#### 創新服務情形

#### 1. 有價值的創意服務 (150分)

1. 無形（五型）全方位服務：  
①加值型服務②行動型服務③ e 化型服務④診斷型服務⑤關懷型服務。
2. e 化型服務：  
除持續推動網路申辦服務外，要積極推動企業結盟，建立多元延伸服務網，如利用超商 ibon 申辦業務與列印繳費通知單，並廣為運用網站、部落格、facebook 及 APP 等，傳播公司訊息，善用跨機關電子開門，擴大查詢應用範圍，讓用戶足不出戶，線上一指就通。
3. 關懷弱勢或低收入用戶，主動發覺本處欠費停電戶，調查繳費確有困難者，給予主動關懷並提供相關資料作為本處急難救濟補助對象，可藉此提升公司形象。

#### 2. 創新服務標竿學習 推動效益(30分)

1. 結合房仲業，提供大樓電表位置圖，交由社區管委員保管，便利房仲業中抄電表指數，節省結清電費服務時效。另可透過 E-mail 將中抄指數以郵件方式傳遞處理，俟核算課開妥票後，再透過郵件方式傳予對方，自行下載列





<p>3. 組織內部創新機制及運作情形 (20分)</p>	<p>印拿到超商繳納，可節省人力。</p> <p>2. 設置節能愛心車：本車配備有WiFi功能，車內設置行動櫃台，平日於節能宣導時可隨時服務用戶，隨車辦理過戶、代繳、電子帳單或其他查詢業務；如遇殘障乘坐輪椅來本處洽公之用戶，自動提供溫馨接送之貼心服務，彰顯企業關懷社會弱勢族群。</p> <p>1. 開發「電費繳費證明及再核算」程式，縮短作業時間，提升服務效率。</p> <p>2. 利用CCS（客服服務中心系統）回答用戶復電時間，減少等待復電時焦慮感。</p> <p>3. 既設配電設備設置後無法留設90公分以上，人通行空間之改善。</p>		
-------------------------------	---	--	--

備註：請將受評核之「創(新)意服務計畫」作為本表附錄。



