

台電公司台北西區營業處 108 年度提升服務效能執行計畫

108 年 3 月 8 日訂定

壹、計畫依據

本公司 108 年 2 月 22 日電配售部業字第 1080004356 號函頒之「台電公司 108 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及顧客對本公司服務需求多元化，導入「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」核心精神，持續推動服務效率，以提升本處為民服務效能，使顧客享有專業、便捷及高效率之服務。

參、實施對象

本處各部門，以日常業務直接、高頻率接觸用戶，提供服務之組(段)、課為實施對象，以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等五大面向為服務效能提升重點。

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、 基礎 服務	(一) 服務一 致及正 確性	1. 訂定申辦業務標準作業流程	(1)櫃檯人員受理工作均遵照業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性。 (2)服務據點營業廳懸掛「申請用電處理流程圖」、服務項目簡表，明示標準處理流程、各項服務項目、申請應檢附文件及辦理時限等訊息，供民眾瞭解業務處理程序。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
		2. 提升服務及時性	(1)針對新增設案件，除努力達成供電目標天數外，另為加速供電時程，每月定期檢討新增設案件處理情形並管控追蹤。	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)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(N)DCIS，讓用戶透過網路、APP等查詢，及時掌握案件進度。		業務組	持續辦理	
	(4)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。		業務組	持續辦理	
	(5)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。		業務組	持續辦理	
	3. 提高服務人員專業度	(1)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，除利用課務會議宣導同仁筆記新修訂之規章規定外，並不定期辦理在職訓練及經驗分享。	業務組 電費組	持續辦理	
		(2)服務人員嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作，能精確回答用戶問題，並主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問之用戶(一次告知)，避免來回補件情形。	業務組	持續辦理	
		(3)依訂定之「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。	業務組	持續辦理	
	(二) 服務友 善性	1. 提升服務設施合宜度	(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。			總務組	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。			總務組 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
		(5)服務中心(所)均注意確保上、下班時間或申辦服務時間、各項服務項目、申辦作業流程、費用、各櫃台編號(服務窗口)、服務人員(姓名)、方向導引等標示正確、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 總務組	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、盥洗室及哺集乳室等)，確保設施品質。	業務組 總務組	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 總務組	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)服務中心提供 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
	2. 提高網站使用便利性	(1)本處網站採使用者導向設計，並採分類檢索規範，提供主題、施政及服務 3 種分類檢索服務。	設計組	持續辦理
		(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。	設計組	持續辦理
		(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。	設計組	持續辦理
		(4)訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修即時更新，確保資訊正確。	設計組	持續辦理
		(5)網頁提供即時且正確的資訊與有效的連結，且資	設計組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>訊標題與內容確保一致。</p> <p>(6)網頁內容如引用他人資料，將標明來源出處或版權，並提供連結。</p> <p>(7)提供與電子化政府入口網站 MyEGov 連結服務。</p> <p>(8)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。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>配合配電處更新作業辦理</p>
	3. 提高服務行為友善性	<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)不定期辦理課務會議，要求同仁務必依照本公司訂定接聽電話禮貌規定接聽電話外，並向用戶宣導利用新開辦之繳費措施、請同仁隨時充實專業知識、注意新修訂規定規章，以加強服務用戶。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>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>
	4. 提升服務資訊透明度	<p>(1)網站依「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。對外文件採 ODF 或 PDF 格式提供。</p> <p>(2)網站主動提供服務活動、常見問題及公開資訊(如服務白皮書、宣導資料)。</p> <p>(3)受理各項案件，均提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(4)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)並於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載台電 e 櫃檯 APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(5)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>(6)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。</p> <p>(7)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(N) DCIS，讓用戶透過網路、APP 等查詢，及時掌握案件進度。</p> <p>(8)網站提供本處聯絡電話等訊息。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</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>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> <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
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	(1) 用戶申辦手續不全者，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
			(2) 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
			(3) 指派專人受理網路、信函、電話、傳真及台電 e 櫃檯 APP 申辦案件，方便用戶多重管道申辦各項業務。	業務組 電費組	持續辦理
			(4) 宣導「住商型簡易時間電價試算評估系統」互動式網頁試算評估服務，協助用戶評估選用「住商型簡易時間電價」。	業務組	持續辦理
			(5) 瞭解用戶需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。	電費組	持續辦理
			(6) 提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置及至服務中心（所）櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道，具體做法如下： 甲. 配合本公司擴大行動支付應用場域及加強用戶服務，推廣及宣導用戶使用「台電 e 櫃檯」APP 與行動支付 APP 繳納終止契約前之電費、接電費、結算電費及線路設置費，以提升用戶使用意願。 乙. 推廣及宣傳本公司高壓用戶專屬帳戶服務，俾提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式。	電費組	持續辦理
		2. 建置單一窗口整合服務	(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，縮短申辦案件處理時間。	業務組	持續辦理
			(3) 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
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1) 配合業務處簡化用戶申辦應檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式之作業，縮短申辦案件處理時間。	業務組	持續辦理
			(2) 利用跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，如營利事業統編查詢用途、地址整編等，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。	業務組	持續辦理
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 推廣用戶使用自然人/工商憑證申請網路申辦作業項目。	業務組 電費組	持續辦理
(2) 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。	業務組 電費組 設計組		持續辦理		
(3) 選定 10 項用戶最常申辦服務項目（例如變更改電戶名、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	業務組 電費組		持續辦理		

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			櫃台供民眾索取參閱。 (4)加強宣導「台電 e 櫃檯」APP，提供用戶用電申請、中抄結算、電費繳納情形、案件查詢等多元功能，以提升用戶服務。 (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。 (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。 (7)配合本公司規劃「營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)」操作介面 WEB 化設計，提供用戶跨區營業處受理查詢功能，及改善系統操作便利性。	業務組 電費組 設計組 設計組 電費組 電費組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(二) 服務可 近性	1. 在地化服務	因應本處所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，視用戶之需求，彈性提供在地化、客製化之服務。	業務組	持續辦理
		2. 專人全程服務	定期指派專人洽訪用戶，提供用電諮詢服務及業務宣導。	業務組及 服務專員	持續辦理
		3. 主動服務	(1)定期辦理大用戶座談會及參與電器承裝業座談會，進行溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難。 (2)提供行動型服務，提供用戶各項到府服務並進行業務宣導。 (3)持續辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。 (4)持續辦理空調節約用電宣導，針對一般連鎖超商及大型賣場等空調用電大戶宣導服務。 (5)持續辦理百瓦以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱及電動機等電器設備諮詢服務及功率因數等節電改善建議。	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
(三) 服務成 長及優 化	1. 突破成長	運用創新思維，持續推動網路申辦服務，積極推廣用戶使用台電 e 櫃檯 APP，提升服務效率達成業務目標。	業務組	持續辦理	
	2. 優質服務	與台灣自來水公司及臺北自來水事業處共同推動「水電麻吉貼心聯合服務」，有過戶、通訊地址建立、變更、電費代繳、電子帳單、軍眷優待等服務項目。	業務組	持續辦理	
三、 服 務 量 能	(一) 提升同仁行 政效率 業簡化	(1)善用跨機關電子查驗，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。 (2)設置預約服務櫃檯，針對用戶需求，提升作業效率，減少用戶久候。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理	
	(二) 深化服務量 能 服務機 制精進	(1)運用內部常態性運作機制如各項會議，由各級主管領導成員參與及投入服務精進創新，滾動檢討成效。 (2)本處創新提案均依員工提案制度實施要點辦理，依年度提案件數目標值，落實部門持續推動創新	各部門 督導室 各部門	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
			提案機制，定期追蹤辦理情形，以深化服務量能。		
四、服務評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 依據本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理外部及內部顧客服務滿意度調查，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。 (2) 公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組 人資組 業務組	每年一次 每年一次
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	(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映寶貴意見，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。 (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。 (3) 透過用戶意見信箱及相關之回應處理滿意度調查，瞭解用戶對服務的評價，另營業櫃檯亦置放服務滿意度調查表提供用戶隨時反映意見之管道。	設計組 設計組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(二) 有效及時處理用戶之意見、抱怨及用戶陳情		(1) 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。 (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。 (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，應用戶要求安排各主辦部門人員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	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
五、開	(一) 開放參與		(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	設計組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
放 創 新		<p>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映寶貴意見，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>(3) 鼓勵同仁發揮創意，研提創新便民服務措施，或參考其他機關優質作業方式，推動標竿學習。</p> <p>(4) 營業廳內放置顧客意見調查表，且營業廳外亦設置意見投遞箱，藉由調查民眾反映之意見，回饋至業務流程改善。</p>	<p>設計組</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>
	(二)創新服務	<p>(1) 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助用戶在行動載具上可快速取得政府服務。</p> <p>甲. 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。</p> <p>乙. 與台灣自來水公司及臺北自來水事業處共同推動「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。</p> <p>丙. 利用跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，如營利事業統編查詢用途、電氣負責人、地址整編等，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。</p> <p>(2) 推廣及宣導本公司電子發票查詢、歸戶等相關功能：</p> <p>甲. 善用網路服務，立即提供用戶電子發票相關資訊，供用戶快速瞭解政府推動電子發票新政策，並方便查詢發票號碼，以及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。</p>	<p>設計組</p> <p>電費組</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
		<p>乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，於 108 年元月起兌領單位變更為 4 大超商、各地金融機構等約 14,000 個實體通路和統一發票兌獎 APP 之網路通路，用戶可持含有領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明直接領獎，提升用戶滿意度。</p> <p>丙. 為落實「關懷」經營理念，與臺北市政府社會局合作，於各服務據點臨櫃繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可做公益，擴大跨機關合作，打造更優質服務。</p> <p>(3)推廣用戶多加利用「台電 e 櫃檯」APP，藉由行動程式提供用電申請、中抄結算、電費繳納及案件查詢等多元功能，提高用戶滿意度，加強服務深度。</p> <p>(4)服務中心設置「自助快速櫃檯」之多媒體機台，將適合利用觸控申辦的相關業務整合，利用觸控方式及簡潔的介面，引導用戶自行辦理簡易業務，省去用戶臨櫃排隊的時間。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

伍、實施步驟

- 一、依據本公司「108 年度提升服務效能執行計畫」之執行構面、策略及具體作法，研訂本處 108 年度提升服務效能執行計畫。
- 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，本計畫依「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理滿意度調查作業，以瞭解客戶之感受列以檢討改善；每半年並採自行考核提升服務效能工作之執行成果，以及接受經濟部與本公司業務處不定期實地考核督導。

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。