

台電澎湖區營業處 105 年度提升服務品質執行計畫

105 年 3 月 18 日核定實施

壹、計畫依據：

依據總處 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：

為提升本公司為民服務品質，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：

本處相關部門。

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)簡化申請用電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，減少申請人於申辦過程補件次數。	業務組	持續辦理
			(5)隨時檢討服務流程，縮短用戶等候時間	業務組	持續辦理
			(6)受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，管道多重且便利。	業務組	持續辦理
			(7)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，具體作法如下： 甲. 配合本公司與國家發展委員會合作開辦個人行動裝置「e 管家 Plus」APP 繳付電費並透過手機傳輸載具號碼(條碼)至用戶手機，方便繳款後查詢電子發票，並擴增所有用戶皆可使用。 乙. 與地方金融機構簽訂代收代繳電費合約，金融機構亦提供多樣性網路銀行及個人行動銀行繳付電費服務。 丙. 配合總管理處公開招標，期更多連鎖零售/量販店單位加入代收電費行列。	業務組	持續辦理
			(8)推動走動式服務或客制化服務。	業務組	持續辦理
			(9)持續推廣預約服務及到府服務，並提供標準化高效率之服務，以增進服務效能。	業務組	持續辦理
			(10)與自來水公司辦理跨機關合作業務，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」5項。	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	(1) 提供承辦部門及電話等訊息。 (2) 提供案件處理查詢管道(含電話、網路、現場及行動裝置等查詢),並於登記單回條加印QR碼,方便用戶透過行動裝置連結網路查詢案件進度。 (3) 服務場所及公司網頁公布申請用電事項處理流程。 (4) 受理用電申請後即以電子郵件或列印登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。 (5) 各項用電申請案件透過營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)受理並管控流程。 (6) 遵循各項用電申請處理日程及約定供電日期協商機制,用電申請案件如供電時限超過約定日期,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之處理流程及時效管控。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組、設計課、工務段 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 依案件隨時辦理 持續辦理
	(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)美(綠)化環境,提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。 (2)明確的區處方向導引標示及銜牌。 (3)規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。 (4)申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。 (5)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(姓名及代理人)、方向導引等標示正確、易於辨識,且提供雙語(或多語)標示服務。 (6)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。並定期檢測維護各項無障礙設施是否妥適安全。 (7)定期檢查與充實各類硬體設施(如、公用電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等),確保設施品質。 (8)提供各種申辦書表及填寫範例,並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡,電話、手機充電、影印服務等便民措施。 (9)用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞,另置放宣導資料供用戶取閱;設置書刊閱覽	總務組 總務組 總務組 業務組 業務組 總務組 業務組、總務組 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

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		室，並設置賞心悅目的藝文畫廊。 (10) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。 (11) 考量「環境友善行為」因素，設置「回收乾電池環保箱」，彰顯環保作業，另鼓勵同仁提供創意性之服務設備。	業務組 業務組、總務組	持續辦理 持續辦理
	2.提高服務行為友善性與專業性	(1) 重視洽公服務禮儀，服務人員或志工於現場主動招呼用戶、協助用戶檢查攜帶證件是否齊備，告知標準程序，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。 (2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。 (3) 注重服務人員接聽電話禮貌，依本公司「電話禮貌考核作業原則」，每月不定期進行電話測試。 (4) 訂定「申請用電案件審查作業程序」、「受理用戶查詢、申辦服務作業程序」及「用戶服務作業程序」，供服務人員遵循。 (5) 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。 (6) 服務人員除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，並應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。 (7) 進行客戶關懷活動，配合本公司客服中心語音外撥或利用簡訊，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	持續辦理 持續辦理 每月一次 持續辦理 持續辦理 持續辦理
	3.確保服務行銷之有效性	(1) 妥善規劃並辦理業務宣導活動。 (2) 宣導活動得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。 (3) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。 (4) 設置書報、雜誌及宣導資料櫃。 (5) 辦理各項節約用電宣導會(如學校、媽媽教室及社會團體等各項節約用電宣導會與社區節電服務和配合大用戶座談會節電宣導等)。	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

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			(6) 辦理大用戶及電器承裝業座談會等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難。 (7) 落實本公司「專人服務用戶實施要點」，提供用電諮詢服務及業務宣導。	業務組 電務組	持續辦理 持續辦理
	(三)重視顧客關係，提升顧客滿意度	1.提高顧客滿意度	(1)依「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。 (2)公告顧客滿意度調查報告。	業務組 業務組	每年辦理 每年辦理
		2.有效且及時處理用戶之意見	(1) 依用戶陳情處理機制及標準作業程序，指派專人管控追蹤用戶陳情案件。 (2) 依新聞輿情處理機制及標準作業程序，辦理有關本處輿情追蹤之處理。 (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) 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。 (5) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。 (6) 應用戶要求，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) 網站依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。 (2) 網站公開服務措施、文宣品(如服務白皮書、宣導資料) 及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。	設計課 業務組	持續辦理 持續辦理
		2.檢討資訊內容之有效性	(1) 依訂定網站資料定期更新規定，並確實執行。 (2) 定期檢視及維護網站資訊，如有增修應隨時更新，保持公布資訊的正確性。 (3) 網頁提供即時正確之資訊內容與連結，資訊標題應與內容一致。 (4) 網頁內容如引用他人資料要標明來源出處或版權，並提供連結。 (5) 網站（頁）通過無障礙檢測，並取得認證標章。	設計課 設計課 設計課 設計課 設計課	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

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間	
	3.提升資訊檢索之完整性與便捷性	(1) 網站資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供分類檢索服務(包括主題、施政及服務等3種分類方式),且符合詮釋資料及分類檢索規範。	設計課	持續辦理	
		(2) 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。	設計課	持續辦理	
		(3) 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。	設計課	持續辦理	
		(4) 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。	設計課	持續辦理	
		(5) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。	設計課	持續辦理	
	(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.擴展線上服務量能	(1) 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服務。	業務組	持續辦理
			(2) 選擇使用率高且適合線上服務項目,如推廣使用網路申辦案件及電子帳單等線上服務,加強推廣宣導活動,提升用戶對於線上服務的認知與使用率。	業務組	持續辦理
			(3) 近年來行動智慧裝置 APP 應用程式普及,為加強服務用戶,配合總管理處設計多元功能 APP,其中包含提供用戶自報指數、電費試算、中抄結算等,以貼近民眾需求,提升服務。	設計課	持續辦理
			(4) 定期檢視電子表單之必要性與合宜性,並評估是否執行表單簡化工作,標準化電子表單格式。	業務組	持續辦理
			(5) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	設計課	持續辦理
			(6) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	設計課	持續辦理
		2.增加電子參與之多樣性	(1) 網站提供多種電子參與途徑,且設有互動機制及實際回應。	設計課	持續辦理
(2) 提供電子參與途徑如:意見(處長)信箱、滿意度調查、專業論壇等。			設計課	持續辦理	

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) 藉電力服務團定期巡迴服務，協助澎湖南方4島穩定供電品質。 (2) 加強離島沿海地區鹽害與落雷線路、開關檢點及更換，以避免線路跳脫，造成供電不穩定。 (3) 由節能師或大用戶專人服務，利用社區節能宣導或現場服務時，即時診斷量測分析，推介有關高效率用電設備，並將節能新知分享用戶，建議其如何改善用電，以符節約能源。 (4) 預防開票事件數增加，對策如下： 甲. 加強登記單資料、特殊代號審核。 乙. 每日確實核對NBS異動異常清單，並即時處理。 丙. 抽檢打卡人員鍵入資料的正確性。 丁. 抄表員務必排除困難確實前往抄表	電務組、業務組 電務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
		2.創新服務標竿學習效益	(1) 提供優良供電品質及可靠度，讓民眾有感並提升企業形象。 (2) 分享節能新知及作為，低碳節約能源。 (3) 提升顧客服務滿意度、減少開票錯誤率，消弭民眾報怨，並降低處理成本，提升公司形象。	業務組、電務組	持續辦理
		3.單位內部創新機制及運作情形	依本公司「員工提案制度實施要點」及獎勵措施，鼓勵員工以群策群力之精神，激發創意及改善構想，踴躍研提具體實施方案，謀求工作上管理與作業之改進及創新，提高生產力與經營績效，並定期追蹤。	營運督導	持續辦理

伍、實施步驟：本執行計畫公開於區處網站首頁及辦公場所，並確實執行。

陸、考核作業：

本於精進各辦理部門之服務機能、進而提升本處各項服務作為，以彰顯服務品質，其考核作業依下列方式辦理之：

一、自行考核：依擬定之執行計畫，除依執行期間隨時辦理考核作業外，另於上、下半年度再另行實施考核各1次，考核結果並登載於區處網站首頁，另分別於105年7月8日及106年1月6日前送業務處備查。

二、不定期考核：考核方式由經濟部或本公司業務處進行實地抽查，該抽查以不定期方式為之。

柒、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定，並陳主管核定後公布實施。