

台電公司南投區營業處 107 年度提升服務效能執行計畫

107 年 3 月 22 日訂定

壹、計畫依據

依總處 107 年 3 月 13 日電配售部業字第 1070004952 號函頒之「台電公司 107 年度提升服務效能執行計畫」辦理。

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，以提升本公司為民服務效能，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。

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	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等。	業務組	持續辦理
		2. 提升服務及時性	(1) 提升申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。 (2) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電的目標。 (3) 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。 (4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 (5) 進行客戶關懷活動，利用簡訊或客服中心語音外撥，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 持續辦理 持續辦理 持續辦理
	3. 提高服務人員專業度	(1) 辦理教育訓練，強化服務人員 (含外包客服人員) 對涉及服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度。	業務組	持續辦理	
		(2) 對新進人員之訓練導入「導師制度」，由資深同仁或學長姊協助	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
			<p>(8)於本公司官網建置「再生能源區」，用戶可利用地址或電號查詢可併網容量，並以申設案件受理編號線上查詢進度，而各區營業處剩餘可併網容量統計及太陽光電設置併聯作業辦理統計資訊亦公開揭露於該區。</p> <p>(9)盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p>	<p>業務組 設計組/ 業務組</p> <p>設計組/ 業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
<p>二、服務遞送</p>	<p>(一) 服務便捷性</p>	<p>1. 檢討既有服務措施</p>	<p>(1)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。</p> <p>(2)提供多重且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及「台電 e 櫃檯」APP。</p> <p>(3)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：</p> <p>甲. 為加強用戶服務，整合「台電 e 櫃檯」APP，提供代收用戶下載繳費條碼，持手機至合作代收之超商繳付電費，並開發於 APP 刷信用卡繳電費服務。</p> <p>乙. 鑑於臺灣發展行動支付已成趨勢，目前已陸續與多家廠商接洽行動支付繳付電費服務之模式，預定本(107)年上半年度將開辦電子支付代收電費款項，提供用戶更多元繳費管道之選擇。</p> <p>丙. 為提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式，規劃於電費通知單上列示專屬虛擬帳號供用戶繳費(跨行匯款、金融 EDI 或 FXML 等方式)，由系統自動比對銷檔後</p>	<p>各部門</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>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>印寄繳費憑證。</p> <p>(4) 力行一次告知服務，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，避免來回補件情形，以加速用戶申辦之時程。</p>	業務組	持續辦理
	2. 建置單一窗口整合服務	(1) 設置全功能單一窗口櫃檯（含臨櫃、電話或網站單一窗口服務），提供整合服務。	業務組	持續辦理
		(2) 設置客服中心，落實一通電話服務到底，並提供標準化高效率之服務。	業務組	持續辦理
		(3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	業務組	持續辦理
		(4) 推動走動式服務或客製化服務。	業務組	持續辦理
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(1) 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，進行跨機關電子查驗作業，取代用戶於申辦業務時所需檢附之佐證資料。	業務組	持續辦理
		(2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。	業務組	持續辦理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(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。	設計組/ 業務組	持續辦理
		(2) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	設計組/ 業務組	持續辦理
		(3) 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。	設計組/ 業務組	持續辦理
		(4) 建置台電 e 櫃檯 APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，以貼近用戶需求，提升服務品質。	設計組/ 業務組	持續辦理
		(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。	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
		(6) 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及電子表單格式標準化。 (7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	設計組/ 業務組 設計組/ 業務組	持續辦理 持續辦理
(二) 服務 可 近 性	1. 在地 化服 務	(1) 因應南投位居多山地區，針對樹木轄區定期樹竹修剪，避免天災影響災情擴大，以維供電品質。 (2) 建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，提供互動式網頁試算評估服務，並依用戶需求協助試算及說明。	業務組/ 維護組 業務組	持續辦理 持續辦理
	2. 專人 全 程 服 務	(1) 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閡等方式，提供專人全程服務。例如縣市政府用電申請案，透過跨機關垂直或水平整合，由專人負責業務窗口，提供全程服務。 (2) 落實本公司「專人服務用戶實施要點」，定期拜訪高壓以上用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣導。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	3. 主動 服 務	(1) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 辦理百瓩以上用戶訪問，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	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
(三) 服 務 成 長 及 優 化	突破成 長及優 質服務	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及做法：利用最新軟體運用如 LINE 群組及 EMOME 簡訊，即時發布各項通知，如外線竣工後，立即通知承裝業報竣。	各部門	持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
三、服務量能	(一)	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，據以檢討及改造內部流程，精實作業，減省不必要的審核及行政程序，包括人力、物力或時間，精進服務。	各部門	持續辦理
	(二)	深化服務量能	<p>(1) 建立內部常態性服務精進運作機制，定期辦理業務檢討會，針對他區處之業務缺失水平展開，檢視並改善。</p> <p>(2) 鼓勵同仁提出具有標竿學習效益之創新服務，並建立獎勵機制。</p> <p>(3) 定期檢討創意服務措施及提出改善，並滾動循環檢討成效。</p>	各部門 各部門 各部門	持續辦理 持續辦理 持續辦理
四、服務評價	(一)	辦理服務滿意度調查	(1) 訂定「各區營業處滿意度調查作業原則」。	業務組	持續辦理
			(2) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等。	業務組	持續辦理
			(3) 進行內部同仁滿意度調查。	人資組	持續辦理
			(4) 辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形且確實執行。	業務組	持續辦理
			(5) 公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組	持續辦理
			(6) 進行電子郵件滿意度調查。	各部門	持續辦理
	(二)	有效及時處理用戶意見、抱怨及陳情	(1) 訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。	業務組	持續辦理
(2) 訂定新聞輿情處理機制及標準作業程序。			業務組	持續辦理	
			(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。	業務組	持續辦理
			(4) 用戶書面、電話或現場、電子信箱陳情案件確實予以管登、稽催及建檔。	業務組	持續辦理
			(五) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。	各部門	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
五、 開放 創新	(一)開放參與	<p>(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。</p> <p>(2) 透過實體或網路管道，運用多元方法如問卷、訪談、討論、體驗，蒐集用戶對服務需求；或邀集用戶共同參與服務設計等。</p> <p>(3) 持續鼓勵民眾節能減碳，辦理「節電有你·台電有禮」全民節電運動，活動項目除續辦國民中學節電戲劇競賽、中小企業節電競賽、需量競價措施抽獎及競賽、親戚朋友鬥陣來省電競賽及抽獎等活動外，並為提高用戶參與而調整以節電率高低分組的節電抽獎、擴大用戶客群的時間電價推廣抽獎等，以及搭配 107 年節電獎勵活動新增電力集點抽獎等活動，透過多元化方式宣傳，提高用戶參與率，以達節能宣導及推廣之綜效。</p>	<p>設計組/ 業務組</p> <p>設計組/ 業務組</p> <p>各部門</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>(2) 建置電子發票查詢、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>乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，於 106 年 3 月電費月份單據起，中獎人可持有列示領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明等，逕向代發獎金單位領獎，減少用戶至超商</p>	<p>業務組</p> <p>設計組/ 業務組</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>列印中獎證明聯流程及時間，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) 建置「台電 e 櫃檯 APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、查詢案件進度及電費繳納情形等服務，另創新搬家結算電費服務流程，藉由行動化服務，貫通受理至繳費的服務流程，使申請、計費、繳款一次完成，提升洽辦業務的便利性。</p>	業務組	持續辦理
六、專案規劃	(一) 法規調適及流程簡化	<p>(1) 適時檢討及修改現有的法規。</p> <p>(2) 簡化內、外部作業流程，擴大專案規劃單位或第一線服務單位相關措施的運作彈性，提升服務效率。</p>	各部門 各部門	持續辦理 持續辦理
	(二) 跨機關(單位)整合	<p>(1) 讓用戶向本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再洽相關機關辦理，即能在單一機關取得全程及其他關聯性服務，如以辦理通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務，作為與跨機關合作服務用戶項目。</p> <p>(2) 與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，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」、「軍眷用電優待申請」5項。</p>	業務組 業務組	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
		(3) 配合戶籍資料異動跨機關通報服務，用戶更改姓名並經戶政機關審核無誤，完成更改姓名者，配合將用電戶名予以更正。 (4) 有關退休俸用電優待經由各地榮民服務處申辦完成，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	(三) 資料開放及政府資訊資源共用共享	(1) 本公司每年經盤點、評估後，依據經濟部資料開放推動策略及設定目標，完成資料集上架開放作業，提供各界下載及利用。 (2) 辦理開放資料活動，藉由開放資料共享共用，與外界互動交流，並帶動各界加值應用，創新服務，進一步強化本公司與社會溝通的正面形象。	設計組/ 業務組 設計組/ 業務組	持續辦理 持續辦理
	(四) 引進社會資源	(1) 透過公私協力或結合民間資源，擴大服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。 (2) 持續招募志工，運用志工服務連結社會資源、整合民間公益團體與社區建立夥伴關係。 (2) 建立專業志工形象，配合各縣市政府舉辦之活動辦理「節能減碳與用電安全」服務項目，深入服務族群，協助公司推動相關政策。 (3) 引進退休人力參與志工服務，豐富「社會人文關懷」及「社區服務」項目，並持續舉辦「環境保護」項目之公益活動。	各部門 各部門 各部門	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(五) 善用資通訊科技	(1) 運用線上服務系統，以網路方式提供用戶網路申辦服務，如服務內容說明、申請書表下載、線上申辦、線上查詢、繳費方式簡介	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
		<p>、電費試算、線上繳費或電子帳單服務系統或計畫性工作停電查詢等方式之服務，利用資訊網路管道提供用戶或企業便利服務。</p> <p>(2) 善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平台，提供「使用者導向」的資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 為因應智慧化服務風潮，創新服務模式，業於本公司台北市區營業處及台南區營業處建置「營業廳智慧化服務系統」，導入智慧迎賓機器人、觸控螢幕及互動多媒體系統等設備，提供取號、業務簡易查詢及電子表單填寫功能，縮短臨櫃業務辦理時間，提升整體服務品質。</p> <p>(4) 強化應用資、通訊技術，輔助颱風災害期間之搶修及調度作業；另開發限電資訊揭露系統，於執行限電期間公告限電資訊，以提升用戶滿意度。</p> <p>(5) 推廣「地理圖資調度運轉系統 (GeoOMS)」及行動搶修 APP，提升調度員及現場工作人員事故停電案總體處理效能。</p>	<p>設計組/ 業務組</p> <p>設計組/ 業務組</p> <p>維護組</p> <p>維護組</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>(六)分眾服務及其他策略或方法</p>	<p>(1) 因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。</p> <p>(2) 辦理空調運用技術研討會和特高壓用戶用電技術研討會。</p> <p>(3) 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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組 / 維護組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>每年一次</p>

伍、實施步驟

執行計畫時應具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮本處特色。並辦理滿意度調查作業，以瞭解客戶之感受並確實檢討改善。

陸、考核作業

- 一、依執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，依「提升服務效能執行計畫考核項目及評分表」(如附件1)就基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新面向之評核項目，於上、下半年度自行考核各1次。
- 二、於107年7月6日及108年1月7前填報下列資料：
 - (一)考核結果彙整表：含考核成績與優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形；「建議改善事項」應妥予追蹤改善處理，並將處理情形敘明於「改善事項辦理情形」欄送業務處備查(免備文)。
 - (二)倘前述改善事項需再追蹤處理者，請另填寫「建議改善事項辦理情形表」(依附件2之1格式撰擬，自行留存，免送業務處)並管控至改善妥。
 - (三)考核成績應另依附件3格式登載於區營業處對外網頁。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。