

台灣電力公司南投區營業處 102 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

- 一、業務處 101 年 8 月 27 日業電收字第 10108073231 號函轉行政院研考會修正後「第五屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第五屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 二、總處 102 年 2 月 4 日電業字第 1020002423 號函本公司「102 年度提升服務品質計畫」。

貳、計畫目標：

為提升本處為民服務品質，建立優良服務形象，持續深化服務績效，導入創新服務方式，在資訊與流程的透明公開下，促使顧客享有更專業、更便捷及高效率的服務，並結合資訊科技以提供客戶多元化的服務，塑造優質服務形象，協調整合各項服務資源，訂定本執行策略及計畫方案，期能促進民眾服務滿意、建立良善顧客關係，展現卓越的為民服務成效。

參、實施對象：

本區處各部門

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
<p>一、優質便民服務</p>	<p>(一) 推動便捷、透明之服務流程，提供高效率之服務</p>	<p>1、提升服務流程便捷性</p> <p>(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。</p> <p>(2) 研擬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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(5) 受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，管道多重且便利，並推廣用戶使用自然人/工商憑證申請網路申辦。</p> <p>(6) 即時檢討服務流程，縮短用戶等候時間，並配合用戶需要，提供客製化服務。</p> <p>(7) 提供多元化繳費措施，包括代繳、代收、網路繳費及本公司各服務據點櫃台候收...等14種便利性管道。</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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	<p>2、提供案件處理情形流程透明度</p>	<p>(1) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(2) 提供案件處理查詢管道（含電話、網路、現場、行動裝置等查詢）。</p> <p>(3) 服務場所及區處網頁公布申請用電事項、處理流程</p> <p>(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。</p> <p>(5) 各項用電申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統受理並管控流程。</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>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>(6) 客服中心受理後送案件，各窗口應注意處理流程及時效管控，即時辦理及回覆。</p> <p>(7) 訂定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程超過約定日期，即主動告知用戶目前處理情形並再予用戶協商約定供電時程。</p>	<p>業務組 維護組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每月一次</p>
	<p>(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象</p>	<p>1、提升服務場所便捷性</p>	<p>(1) 美（綠）化環境，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(2) 確保服務項目、服務人員（姓名及代理人）、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語（或多語）標示服務。</p> <p>(3) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p> <p>(4) 定期檢查與充實各類硬體設施（如飲水機、座椅、盥洗室等），確保設施品質。</p> <p>(5) 提供各種申辦書表及填寫範例，另置放宣導資料供用戶取閱。</p> <p>(6) 提供安全寬敞的汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(7) 設置無障礙設施，明確標示愛心鈴、愛心行道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施。</p> <p>(8) 提供用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡，電話、影印服務等便民措施。</p> <p>(9) 設置業務咨商專區，提供用戶諮商服務。</p> <p>(10) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，設置賞心悅目的藝文畫廊。</p>	<p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每日辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每季1次</p> <p>隨時辦理</p> <p>每季1次</p> <p>每季1次</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(11)申辦作業流程、費用及申辦動線標示明確，並以中英文雙語方式揭露。	業務組	隨時辦理
		(12)設置各項行政設備及輔助文件(具)時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作業，另鼓勵提供創意性之服務設備。	業務組	隨時辦理
	2.提高服務行為友善性與專業性	(1)服務人員於現場主動招呼用戶、協助用戶檢視證件是否齊備，告知標準程序，並引導用戶至正確櫃台或場所辦理。	業務組	隨時辦理
		(2)要求服務人員注重電話禮貌，並依本公司「區營業處電話禮貌考核要點」，每月不定期進行電話測試。	督導室	每月1次
		(3)舉辦服務人員(含外包人員)訓練，以提高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	不定期舉行
		(4)要求服務人員精確回答用戶問題，並主動提供與問題有關的完整資訊予用戶(一次告知)，避免來回補件情形。	業務組	隨時辦理
		(5)要求服務人員佩戴識別證，服務櫃台標示服務人員名牌。	業務組	隨時辦理
		(6)服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，答詢詳盡。	業務組	隨時辦理
		(7)服務人員嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作。	業務組	隨時辦理
		(8)進行客戶關懷活動，利用明信片、簡訊、語音外撥及e-mail主動提醒用戶留意繳費期限。	業務組	隨時辦理
	3.確保服務行銷之有效性	(1)每年度規劃辦理業務宣導活動。	業務組	隨時辦理
		(2)以自行辦理或與企業、團	業務組	隨時辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>體、社區等結合，舉辦業務宣導活動，並提供相關文宣品增加多元化傳播管道。</p> <p>(3) 設置電子字幕機發布重要業務訊息。</p> <p>(4) 設置公佈欄張貼各項業務宣導等訊息。</p> <p>(5) 設置書報、雜誌及宣導資料櫃。</p> <p>(6) 辦理大用戶及電器承裝業座談會，並協助工商企業解決用電申請疑難。</p> <p>(7) 辦理各項節約用電宣導會。</p> <p>(8) 落實「專人服務用戶實施原則」，透過直接溝通，維持良好互動機制。</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>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每年 1 次</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</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) 每月辦理用戶服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出檢討改善措施。</p> <p>(2) 於服務中心所張貼公布顧客滿意度調查統計報表資料。</p> <p>(3) 辦理委外顧客滿意度調查，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>(4) 於本處對外網頁公告委外顧客滿意度調查結果。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每月 1 次</p> <p>每月 1 次</p> <p>每年 1 次</p> <p>每年 1 次</p>
		2. 有效且及時處理用戶之意見	<p>(1) 依據業務處「用戶陳情處理要點」及公服處「輿情通報標準作業程序」辦理本處用戶意見處理。</p> <p>(2) 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>(3) 用戶書面、口頭〈含電話〉及電子信箱陳情案件確實予以管</p>	<p>各部門</p> <p>各部門</p> <p>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			登、稽催及建檔。 (4) 用戶意見電子信箱及陳情申訴案件，分別於 5 日及 6 日內處理完成。 (5) 應用戶要求，安排各級主管在營業時間內與用戶會商處理其陳情與申訴事項。	各部門 各部門	隨時辦理 隨時辦理
二、 資訊 流通 服務	(一) 資訊 提供及檢 索服務	1. 資訊公開 適切性與 內容有效 性	(1) 網站 (頁) 設置「主動公開資訊」專區，並依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。 (2) 網站 (頁) 公開服務措施、為民服務、供電時程、重大政策措施、常見問答、文宣品出版品等資訊。 (3) 定期檢視、維護網頁資訊，如有增修應隨時更新，保持公佈資訊的正確性。 (4) 網頁提供正確之資訊內容與連結，資訊標題應與內容一致。 (5) 網站 (頁) 如引用他人資料，標明來源出處或版權，並提供連結。 (6) 網站 (頁) 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 設計組 設計組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 配合公服處辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
		2. 資訊檢索完整性與便捷性	<p>(1)網站(頁)資訊標示配合電子化政府入口網「我的E政府」提供分類檢索服務(包括主題、施政及服務),且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>(2)設置「全文檢索」資訊搜尋引擎,可使用精確、模糊及主題式查詢功能,透過簡單的關鍵字查詢,使民眾可以輕鬆快速的取得所需資訊。</p> <p>(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。</p> <p>(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、日期等方式排序。</p> <p>(5)提供與電子化政府入口網「我的E政府」連結服務。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p>	<p>配合公服處更新作業辦理</p> <p>配合公服處更新作業辦理</p> <p>配合公服處更新作業辦理</p> <p>配合公服處更新作業辦理</p> <p>配合公服處更新作業辦理</p>
	(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、擴展網路申辦量能	<p>(1)提供各類線上服務:</p> <p>A. 提供各類用電表單下載。</p> <p>B. 提供申辦手續說明及線上申辦服務。</p> <p>C. 提供申請案件進度、電費及合格承裝業資料查詢。</p> <p>D. 揭露電價資訊,並提供表燈非時間電價用戶電費試算。</p> <p>E. 揭露繳交電費途徑,並提供配合之金融機構網路ATM、網路銀行及信用卡繳費連結介面。</p> <p>F. 提供兒童版及行動裝置版網頁,擴展服務年齡層。</p> <p>G. 提供電子帳單用戶接收繳費通知、催繳通知、存款不足通知、已繳款通知及扣款成功通</p>	業務組	隨時辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	2、創新服務 標竿學習 效益	(1)定期檢討各項創意服務，並提出改善措施。 (2)創意服務措施納為標準服務，並設立標準作業流程，供他區處標竿學習。	各部門	每月一次
	3、落實單位 內部創新 機制及運 作情形	(1)訂定各部門每年應提案最低件數。 (2)得獎案件由業務督導設卷管控，並配合各提案部門追蹤執行情況。	督導室	每年一次

經辦：



業務副處長：



電務副處長：



處長：

