

台灣電力公司南投區營業處 103 年度提升服務品質執行計畫

民國 103 年 3 月 11 日核訂

壹、計畫依據：

依據總處 103 年 1 月 29 日電業字第 1030002606 號函及本公司「103 年度提升服務品質執行計畫」辦理。

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
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	隨時辦理
		(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	隨時辦理	
		(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。	業務組	隨時辦理	
		(4)設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。	業務組	隨時辦理	
		(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。	業務組	隨時辦理	
		(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。	業務組	隨時辦理	
		(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。	業務組	隨時辦理	
		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。	業務組	隨時辦理
		(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)。	業務組	隨時辦理	
		(3)服務場所及區處網頁公布申請用電事項、處理流程	業務組	隨時辦理	
		(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。	業務組	隨時辦理	
		(5)各項用電申請案件透過營業櫃台作業電腦化系統受	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>理並管控流程。</p> <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) 依據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與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，重視顧客關係，提升顧客滿意度</p>	<p>1. 提供優質洽公環境及服務行為</p>	<p>(1) 定期美（綠）化環境，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。</p> <p>(2) 明確標示上、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，且提供雙語（或多語）標示服務，並定期檢討更新。</p> <p>(3) 利用人型立牌及地磚差異導引，使申辦業務動線明確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) 安排固定人員每日確實檢點營業廳、哺乳室及廁所清潔及設施安全完整性。</p> <p>(6) 提供各種申辦書表及填寫範例，另置放宣導資料供</p>	<p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</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>每日辦理</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>用戶取閱。</p> <p>(7)於營業廳兩側及前方設置安全寬敞的汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(8)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>(9)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>(10)設置業務諮商專區，提供用戶諮商服務。</p> <p>(11)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>(12)提供等候申辦用戶量測血壓、手機充電服務及車輛打氣等增值服務。</p> <p>(13)藉以設置太陽能發電量看板、廢電池與紙類回收箱、多媒體螢幕及 LED 字幕機等設施，宣導政府環保政策，提倡全民環保運動。</p> <p>(14)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。</p> <p>(15)要求服務人員注重電話禮貌，並依據「本公司電話禮貌考核作業原則」，每月不定期進行電話測試。</p> <p>(16)舉辦服務人員（含外包人</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>總務組</p> <p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>督導室</p> <p>業務組</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> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每月 1 次</p> <p>不定期</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>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。</p> <p>(17)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。</p> <p>(18)要求服務人員佩戴識別證,服務櫃台標示服務人員名牌。</p> <p>(19)服務人員服裝儀容合宜、態度和藹,答詢詳盡。</p> <p>(20)服務人員嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作。</p> <p>(21)進行客戶關懷活動,利用名信片、簡訊、語音外撥及e-mail主動提醒用戶留意繳費期限。</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>2. 確保服務行銷之有效性</p>	<p>(1)每年度規劃辦理業務宣導活動。</p> <p>(2)以自行辦理或與企業、團體、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)設置公布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>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>每年1次</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(7)辦理各項節約用電宣導會。 (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。	業務組 各部門	隨時辦理 隨時辦理
	3.提高顧客滿意度	(1)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。 (2)於服務中心（所）張貼公布顧客滿意度調查報告。	業務組 業務組	每年1次 每年1次
	4.有效且及時處理用戶之意見	(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。 (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。 (3)用戶書面、口頭〈含電話〉及電子信箱陳情案件確實予以管登、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 各部門 各部門 各部門	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
二、資訊流通服務	(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與內容之有效性	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並確實執行。</p> <p>(4) 定期檢視、維護網頁資訊，如有增修應隨時更新，保持公布資訊的正確性。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 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。</p> <p>(7) 網站(頁)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>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</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>配合更新辦理</p>
		2. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	<p>(1) 網站(頁)資訊標示配合電子化政府入口網「MyEGov」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>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</p>	<p>配合更新辦理</p> <p>配合更新辦理</p> <p>配合更新辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			(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。 (5)提供與電子化政府入口網「MyEGov」連結服務。	設計組	配合更新辦理
				設計組	配合更新辦理
	(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.擴展網路申辦量能	(1)提供各類線上服務： A. 提供各類用電表單下載。 B. 提供申辦手續說明及線上申辦服務。 C. 提供申請案件進度、電費及合格承裝業資料查詢。 D. 揭露電價資訊，並提供表燈非時間電價用戶電費試算。 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。 F. 提供兒童版及行動裝置版網頁，擴展服務年齡層。 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知等，並提供電子收據。 H. 針對大用戶傳遞本公司及本處各項變革，包括計畫性停限電、規章修訂及電價資訊。 I. 提供工作停電通告查詢。 (2)增加電子化服務曝光度： A. 選擇使用率高且適合線上服務項目，加強推廣宣導。 B. 印製並發放電子化服務相關文宣。	業務組	隨時辦理
				業務組	不定期辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間	
		<p>(3)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及標準化電子表單格式。</p> <p>(4)提供網路隱私權保護措施。</p> <p>(5)於電子化政府入口網「MyEGov」提供表單下載。</p>	<p>業務組</p> <p>設計組</p> <p>業務組 設計組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>	
	2. 增加電子參與之多樣性	網站(頁)提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。如：處長信箱、線上滿意度調查、專業論壇及YouTube 影音專區。	各部門	隨時辦理	
三、創新加值服務	建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	1. 提出有價值的創意服務	<p>(1)案一：服務方式創新(e化繳費證明書):申請及核發繳費證明皆可選擇電子化方式傳遞。</p> <p>(2)案二：服務方式改造(導入網路圖資及街景圖服務):運用網路上工具配合公司圖資先期了解現場情況。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
		2. 創新服務標竿學習效益	<p>(1)定期檢討各項創意服務，並提出改善措施。</p> <p>(2)各創新案效益： A. 創新案一效益：強化線上服務，縮短核發日程。 B. 創新案二效益：有效縮減故障搶修時間。</p> <p>(3)將創意服務措施納為標準服務，並設立標準作業流程。由單點試辦擴展到各服務所，再由各服務所推展到他區處，作為標</p>	各部門	每月一次

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			竿學習之參考。		
		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

伍、實施步驟

- 一、將「103 年度提升服務品質執行計畫」相關執行措施公開於區處對外網頁及各辦公場所據以執行。
- 二、各項計畫措施由各執行部門負責推動並依執行期限進行績效管控。
- 三、由「提升服務品質推動小組」不定時查核各承辦部門執行情形並予追蹤檢討。

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。