

台灣電力公司馬祖區營業處 108 年度提升服務效能執行計畫

108 年 3 月 13 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	遵照本公司申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且配合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。	業務組	持續辦理
			(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。	業務組 電務組	持續辦理
			(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。	業務組	
		(4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。	業務組 電務組	持續辦理	
		(5) 進行客戶關懷活動，利用客服中心語音外撥，主動提醒用戶留意繳費期限。	業務組	持續辦理	
	3. 提高服務人員專業度	(1) 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。	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>(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新進同仁熟悉相關業務及技術傳承。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 服務人員確實遵循本公司「受理用電申請標準作業程序」、「電話禮貌標準作業程序」，以提升為民服務品質。</p> <p>(5) 不定期辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。</p>	<p>人力資源課</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<p>(1) 進行環境美（綠）化及輔以舒適、明亮、整潔，建置用戶臨櫃洽公的合宜服務環境。</p> <p>(2) 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、各櫃檯（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，且提供雙語標示服務。</p> <p>(3) 明確的區處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(5) 規劃妥適申辦動線並符合用戶使用習慣。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 定期檢查與充實各類硬體設施（如飲水機、電話、座椅、盥洗室、等），確保設施品質。</p> <p>(8) 提供各種申辦書表及填寫範例</p>	<p>總務組 總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組 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>持續辦理 持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理 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
		<p>，並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話、影印服務等便民措施。</p> <p>(9) 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。</p> <p>(10) 於區處一樓大廳特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(11) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視等，宣導重要業務訊息。</p> <p>(12) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(13) 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。</p>	<p>總務組</p> <p>總務組 業務組</p> <p>業務組</p> <p>總務組 業務組</p> <p>電務組</p> <p>總務組</p>	<p></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>2. 提高網站使用便利性</p>	<p>(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。</p> <p>(2) 本處對外網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、施政及服務等3種分類方式)，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>(3) 本處對外網頁提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(4) 本處對外網頁資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修均隨時更新，保持公布資訊的正確性。</p> <p>(5) 確保本處網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結，且資訊標題應與內容一致。</p> <p>(6) 本處網頁本處網頁如引用他人資料，標明來源出處或版權，</p>	<p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>電務組 各部門</p> <p>電務組</p> <p>電務組</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>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>並提供連結。</p> <p>(7) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(8) 本處網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>電務組</p> <p>電務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>配合配電處更新作業</p>
	3. 提高服務行為友善性	<p>(1) 重視洽公服務禮儀，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，告知標準程序，並引導用戶至正確櫃檯或場所辦理。</p> <p>(2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃檯設置服務人員名牌。</p> <p>(3) 收費人員以電話關懷特定用戶，詢問關心是否收到繳費通知資料，並推廣註冊電子帳單。</p> <p>(4) 宣導用戶留置行動電話，配合客服中心語音外撥，進行客戶關懷活動，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>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) 本處網站已設置「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。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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 於服務場所及網站主動公開服務相關資訊供用戶查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。</p> <p>(4) 提供多元案件查詢管道，如現場、電話、網路、行動裝置等</p>	<p>電務組</p> <p>電務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 電務組</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>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>，方便用戶查詢案件處理進度。</p> <p>(5) 於登記單回條加印 QR Code，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>(6) 於網站設置「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>(7) 於網站設置「開放資料」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，並與國家發展委員會政府資料開放平臺相互連結，定期檢視及更新資料，以確保資訊標註正確與完整，俾供使用者依需求下載及利用。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組 電務組</p> <p>電務組 各部門</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理 配合辦理</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<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，具體作法如下：</p> <p>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。</p> <p>乙. 推廣及宣傳本公司高壓用戶</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>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
			<p>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。</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	<p>(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），提供綜合服務。</p> <p>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(3) 推動走動式服務或客製化服務。</p>	業務組 電務組	持續辦理
		3. 減除申辦案件之所需檢附之佐證資料	<p>(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。</p> <p>(2) 檢討簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。</p>	業務組 電務組	持續辦理
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(1) 推廣用戶各類線上服務，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。</p> <p>(2) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 宣導推廣「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，提升服務品質及使用率。</p>	<p>業務組 電務組</p> <p>電務組</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> <p>持續辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。 (6) 配合定期檢視電子表單之必要性與合宜性，並協助評估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。	業務組 業務組 業務組 電務組	持續辦理 配合辦理 持續辦理
(二) 服務可 近性	1. 在地化服務	(1) 因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 (2) 善用本公司「住商型簡易時間電價試算評估系統」，協助家庭與小商店用戶評估選用適合的電價方案。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理	
	2. 專人全程服務	(1) 主動檢討服務流程，垂直或水平整合單位內部各部門進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	各部門	持續辦理	
		(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。	服務專員	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。	業務組 服務所	持續辦理	
		(2) 辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等；另本處 107 年 12 月成立「節電服務團」主動宣導服務。	業務組 電務組	持續辦理	
		(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。	業務組	持續辦理	
(三) 服務成 長及優 化	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量單位任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素、克服劣勢，達成服務目標。	業務組 電務組	持續辦理	
	2. 優質服務	運用自身優勢，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施	業務組 電務組	持續辦理	

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。		
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	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) 服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立內部常態性服務精進運作機制，首長領導參與及成員投入服務創新精進；落實員工提案制度以深化量能。	各部門	持續辦理
			(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。	各部門	持續辦理
(3) 定期檢討創意服務措施並提出改善，並滾動循環檢討成效。			各部門	持續辦理	
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「各區營業處滿意度調查作業原則」於每年6月前辦妥滿意度調查作業。	業務組	108年6月
			(2) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行外部顧客滿意度調查，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	108年6月
			(3) 進行內部同仁滿意度調查。 (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。 (5) 公告外部顧客滿意度調查結果。	人資課 業務組 人資課	108年6月
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	善用各類意見調查工具與機制，如意見（處長）信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0 電子參與服務（如 Facebook、YouTube 等社群網路），以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	業務組	每年一次
	(二) 積極回應用戶	有效及時處理用戶之意見、抱怨及陳	(1) 依據本公司用戶陳情處理要點及標準作業程序，辦理用戶之意見、抱怨及陳情案件。	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
	意見情	(2) 依據本公司新聞輿情處理機制及標準作業程序處理輿情通報。 (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、電話或現場、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意見反映事項。	電務組 業務組 總務組 業務組 各部門 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
五、開放創新	(一) 開放參與	(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。 (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。 (3) 持續鼓勵民眾節能減碳，登錄參加「台電節電獎勵活動」之全民節電運動，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。	電務組 業務組 電務組 業務組 服務所	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(二) 創新服務	(1) 馬祖區處保全主動式協助服務 甲. 個案背景與問題描述 馬祖地區很多鄉親因上班之故，無法於營業時間至區處洽公，欲利用中午午休至區處營業廳辦理各項用電申請或繳交電費；惟本區處編制未設服務中心，中午午休時段不受理用電申請及繳費，屢造成用戶不便及抱怨。 乙. 採用解決方法 利用現有值班保全，於年度	業務組 總務組	檢討辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>發包契約酌增工資，訓練其於中午午休時段代收過戶，通訊地址更正，金融機構代繳及電子帳單等登記單及簡易案件，對於新設、增設等較複雜案件則先行協助收件，並請用戶留下連絡電話，於上班即時交由服務人員審核並正式受理。</p> <p>(2) 適時支援服務櫃台，對於辦理復電、過戶、中間抄表、繳費及用電證明等簡易事項由內勤同仁及時服務，以免用戶久候。</p> <p>(3) 客製化服務：本處服務區如有高齡鄉親用戶蒞櫃，因應服務客群之需求，設置專人接待服務。</p> <p>(4) 加強工作停電資訊公告：將計畫性施工期間之工作停電案件所影響之停電區村莊、路段，以馬祖區處公務 LINE 群組傳送記者、村長等協助周知，並循例由施工承攬商按戶投送停電通知停電資訊。</p> <p>(5) 商借同仁收集之骨董字畫等文物擺設於區處一樓服務大廳，引導洽公鄉親用戶參觀文物並予以解說。透過營業廳豐富多樣化的佈置，吸引民眾參觀，減少因等待而產生抱怨。</p> <p>(6) 於區處一樓服務大廳設置自行車充氣站，方便至區處洽公鄉親用戶自行車充氣。</p> <p>(7) 推廣及宣導本公司電子發票查詢、歸戶等相關功能： 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</p>	<p>業務組 服務所</p> <p>業務組 服務所</p> <p>電務組 業務組</p> <p>總務組 業務組</p> <p>總務組 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> <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>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，自 108 年元月起兌領獎單位變更為四大超商、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>(8) 推廣及宣導本公司「台電 e 櫃檯 APP」新增服務項目，包含「結算與繳納搬家結算電費」、「繳納線路補助費」及「繳納終止契約前電費與接電費」3 項，俾用戶透過 APP 選擇條碼或信用卡繳費，以節省用戶臨櫃繳付與辦理之時間，並縮短案件辦理時程。</p>	業務組	持續辦理

伍、實施步驟

由業務組、電務組、總務組及人力運用課等部門依據本計畫之執行策略及具體作法，積極辦理用戶服務工作，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，以提升本處為民服務品質及用戶滿意度。

六、考核作業

本執行計畫之具體內容，需以創新思維、顧客滿意為導向，且評核項目包括「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等 5 大面向，並於上、下半年度請處長室營運督導實施考核各 1 次，考核結果應分別於 108 年 7 月 5 日及 109 年 1 月 6 日前填報業務處及登載於區處對外網頁。

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。

