

# 台灣電力公司嘉義區營業處 106 年度提升服務效能執行計畫

106 年 5 月 23 日核定

## 壹、計畫依據

本公司 106 年 5 月 12 日電配售部業字第 1060008814 號函頒之「台電公司 106 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，以提升本處為民服務效能，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。	服務中心	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。	服務中心	持續辦理
			(2) 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與用戶協商約定供電時程。	服務中心	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。		服務中心	持續辦理	
	(4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。	服務中心	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。	服務中心	持續辦理	
(2) 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。		服務中心	持續辦理		
(3) 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」及「志工、巡迴服務員標準作業程序」，以提升為民服務品質。		服務中心	持續辦理		
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	(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。	(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。	事務課 服務中心	持續辦理
		(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、各櫃檯編號(服務窗口)、服務人員(姓名及	(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、各櫃檯編號(服務窗口)、服務人員(姓名及	事務課 服務中心	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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。</p> <p>(3) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。</p> <p>(4) 明確的區處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(5) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(6) 規劃妥適申辦動線並符合用戶使用習慣。</p> <p>(7) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(8) 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>(9) 定期檢查與充實各類硬體設施（如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等），確保設施品質。</p> <p>(10) 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、影印服務等便民措施。</p> <p>(11) 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。設置賞心悅目的藝文畫廊。</p> <p>(12) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(13) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(14) 提供wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(15) 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>服務中心</p> <p>事務課</p> <p>事務課</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>事務課</p> <p>服務中心</p> <p>事務課</p> <p>服務中心</p> <p>事務課</p> <p>服務中心</p> <p>事務課</p> <p>服務中心</p> <p>資訊課</p> <p>服務中心</p> <p>事務課</p> <p>服務中心</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> <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> <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> <p>持續辦理</p>
	2. 提高網站使用便利	(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	資訊課	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	性	<p>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, 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>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>資訊課</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> <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) 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」, 定期進行電話測試。</p> <p>(4) 宣導用戶留置行動電話, 配合客服中心語音外撥或利用簡訊, 進行客戶關懷活動, 主動提醒用戶留意繳費期限。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務課</p> <p>服務中心</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
	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，方便用戶查詢案件處理進度。</p> <p>(5) 於登記單回條加印 QR 碼，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) 受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動列入 APP 案件管理項目，告知用戶受理號碼等訊息。</p> <p>(7) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(8) 配合盤點業務資料，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，提供使用者依需求連結下載及利用。</p>	<p>資訊課</p> <p>資訊課</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心 各部門</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> <p>持續辦理 配合辦理</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	<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</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</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>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、為加強用戶服務，本公司與聯合信用卡中心合作，於各服務單位收費櫃檯提供用戶刷信用卡繳電費服務。</p> <p>乙、因應行動裝置普及化，提供行動支付繳電費管道(如「e管家plus」APP繳費等)，便利用戶隨時隨地立即繳電費。</p> <p>(4) 力行一次告知服務，加速用戶申辦之時程。</p> <p>(5) 宣導「住商型簡易時間電價試算評估系統」互動式網頁試算評估服務，協助用戶評估選用「住商型簡易時間電價」。</p>	<p>電費組</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p>	<p>106年3月1日開辦</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	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)，提供整合服務。</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>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	3. 減除申辦案件附之需檢表、書、證、本、騰本	<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、騰本等之種類與格式。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	<p>(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。</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</p>	<p>服務中心</p> <p>資訊課</p> <p>服務中心</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>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) 配合本公司「台電 e 櫃檯」APP 建置，加強宣導用戶使用，以提升服務品質及使用率。</p> <p>(5) 推廣用戶使用網路申辦案件。</p> <p>(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。</p> <p>(7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p>	<p>服務中心</p> <p>服務中心</p> <p>服務中心</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>配合辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(二) 服務可 近性	1. 客製化服務	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。	服務中心	持續辦理
		2. 專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由單位內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。	各部門	持續辦理
		3. 主動服務	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。	服務中心 服務所	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。	服務中心	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。	服務中心	持續辦理
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

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	<p>(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。</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並提出改善，並滾動循環檢討成效。</p>	<p>各部門</p> <p>各部門</p> <p>各部門</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
四、 服務 評價	(一) 提高服務滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	<p>(1) 依據「各區營業處滿意度調查作業原則」於每年6月辦理滿意度調查作業。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 進行內部同仁滿意度調查。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 公告外部顧客滿意度調查結果。</p>	<p>營業課</p> <p>營業課</p> <p>人資組 營業課</p> <p>營業課</p>	<p>每年一次</p> <p>持續辦理</p> <p>每年一次</p> <p>持續辦理</p>
		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。	資訊課	持續辦理
		(二) 積極回應用戶意見	有效及時處理用戶之意見、抱怨及陳情	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(5) 用戶陳情申訴案件於標準期限</p>	<p>服務課</p> <p>營業課</p> <p>服務課</p> <p>服務課</p> <p>各部門</p>



面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>內處理完成。</p> <p>(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。</p>	服務課 營業課	持續辦理
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>	資訊課 服務中心	持續辦理 持續辦理
	(二)創新服務	<p>(1)台電志工主動式服務</p> <p>A 個案背景與問題描述 工商業社會，用戶大多因上班之故，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，又因午休時段只開放繳費業務，屢造成用戶不便及抱怨。</p> <p>B 採用解決方法 利用現有營業廳志工，訓練其於中午午休時段辦理過戶，通訊地址更正，金融機構代繳及電子帳單等簡易案件，對於新、增設等較複雜案件則先行收件，於上班後再交由服務中心人員審核並正式受理。</p> <p>(2)設置快速服務櫃台，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快速服務櫃台服務，以免用戶久候。</p> <p>(3)客製化服務：本處所轄地區用戶多為老人，因應服務客群之需求，設置高齡服務櫃台。</p> <p>(4)加強工作停電資訊公告：將施工期間之工作停電案件所影響之停電區里路段，以電子郵件傳送給各報社記者，並以宣傳車廣播及按戶投送停電通知俾地方政府知悉工作停電資訊。</p>	服務中心     服務中心  服務中心 新供課 服務所  服務中心	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
		(5)商借同仁收集之骨董字畫等文物擺設於服務中心，並請志工引導等待民眾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。		

#### 伍、執行方式

由服務中心、營業課、服務課、收費課、處理課、事務課、資訊課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。

#### 陸、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」、「服務能量」、「服務評價」及「開放創新」等5大面向，並於上、下半年度自行實施考核各1次，考核結果應分別於106年7月6日及107年1月8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。