

台灣電力公司高雄區處 100 年度提升服務品質執行計畫

99 年 04 月 01 日訂定

99 年 11 月 01 日修訂

100 年 03 月 12 日修訂

100 年 09 月 14 日修訂

壹、計畫依據：

- 一、經濟部 99 年 12 月 31 日經研字第 09904511270 號函頒修訂之「經濟部提升服務品質實施計畫」。
- 二、總處 100 年 2 月 16 日電業字第 10002064231 號函頒之本公司「100 年度提升服務品質執行計畫」。
- 三、總處 100 年 8 月 30 日業電收字第 10008073201 號函修訂

貳、計畫目標：

為提升本公司為民服務品質，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，期能促進民眾滿意、建立良善顧客關係，展現卓越的為民服務績效。

參、實施對象：

本區處各部門

肆、執行策略及具體推動作法

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	完成期限	
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。 (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。 (3)推廣用戶使用憑證申請網路申辦。 (4)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。 (5)設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。 (6)受理網路、信函、電話及傳真申辦案件，管道多重且便利。 (7)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。 (8)推動走動式服務。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 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。 (2)提供案件處理查詢管道(包含電話、網路、現場及PDA等查詢)。 (3)服務場所及公司網業公布申請用電事項處理流程。 (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。 (5)各項用電申請案件透過營業櫃台電腦化系統受理並管控流程。 (6)客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 (7)定訂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	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組、設計組、工務段	隨時辦理 隨時辦理 半年1次 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 每月1次

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	完成期限
			<p>並再予用戶協商約定供電時程。</p> <p>(8)提供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>	業務組	隨時辦理
	(二) 營造機關 為民服務 專業、親 切之良好 形象	1. 提升洽公 環境之適 切性及服 務設施合 宜性	<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)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。</p> <p>(5)定期檢查與充實各類硬體設施(如飲水機、公用電話、座椅、盥洗室等)，確保設施品質。</p> <p>(6)提供各種申辦書表及填寫範例，另放置宣導資料供用戶取閱。提供寬敞的汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(7)有明確的區處方向標示及銜牌標示。</p> <p>(8)提供安全寬敞的汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(9)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>(10)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>(11)設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(12)用戶休息等候桌椅之規劃舒適寬敞，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>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>每季1次</p> <p>隨時辦理</p> <p>每季1次</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	具體推動作法	承辦部門	完成期限
		<p>(13) 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。</p> <p>(14) 上、下班時間或申辦服務時間，各櫃台編號（服務窗口）及服務項目標示明確。</p> <p>(15) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。</p> <p>(16) 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>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>2. 提高服務行為友善性與專業性</p>	<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台或場所辦理。</p> <p>(2) 注重電話禮貌，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。</p> <p>(3) 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。</p> <p>(4) 服務人員除能精確回答用戶問題外，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>(5) 服務人員佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。</p> <p>(6) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，答詢詳盡。</p> <p>(7) 服務人員嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作。</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>每月 1 次</p> <p>半年 1 次</p> <p>半年 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	具體推動作法	承辦部門	完成期限
	3. 確保服務行銷之有效性	(1)妥善規劃並辦理業務宣導活動。 (2)宣導活動得以提供相關文宣品等方式，透過多元化的傳播管道進行宣導；執行方式以自行辦理或運用社會資源或與企業、團體、社區等結合，藉由參與（共同辦理或協辦）公益或社區活動進行業務宣導。 (3)設置電子字幕機發布重要業務訊息。 (4)設置公佈欄張貼各項業務宣導等訊息。 (5)設置書報、雜誌及宣導資料櫃。 (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。 (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」提供用電資詢服務及業務宣導。	業務組 業務組、維護組 業務組 總務組 業務組 業務組 維護組 各部門	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 視需要辦理 依年度計畫每月辦理 隨時辦理
	(三) 重視顧客關係，提升顧客滿意度	1. 提高顧客滿意度 (1)辦理服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出檢討改善服務措施(或產出新的服務措施)且確實執行。 (2)張貼顧客滿意度調查統計報表資料。	業務組 業務組	每月1次 每月1次
	2. 有效且及時處理用戶之意見	(1)訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。 (2)訂定新聞輿情處理機制及標準作業程序。 (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、口頭（含電	業務組 業務組 各部門 總務組、	已訂定 已訂定 每月辦理 隨時辦理

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	完成期限
			話)、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陳情與申訴事項。	業務組 各部門 各部門	隨時辦理 隨時辦理
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	(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、文宣品(如顧客服務白皮書、宣導資料)及出版品、常見問答(FAQ)、活動/服務消息等資訊。	資訊組 資訊組	每季1次 每季1次
		2. 檢討資訊內容之有效性	(1) 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。	資訊組	每季1次
			(2) 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。	各部門、資訊組	每季1次
			(3) 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。	資訊組	隨時辦理
			(4) 本處網際網路如引用他人資料，標明來源出處或版權，並提供連結。	資訊組	隨時辦理
		3. 提升資訊檢索之完整性與便捷性	(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。	資訊組	每季1次
			(2) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、站內、分類及其他檢索等搜尋服務。	資訊組	每季1次
			(3) 提供檢索功能說明、檢索功能使用範例及找不到資	資訊組	每季1次

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	完成期限
			訊時的建議。 (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時間、主題等方式排列。 (5)提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。	資訊組 資訊組	每季 1 次 每季 1 次
	(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，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。 (2)選擇使用率高且適合線上服務項目，如推廣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。 (3)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工作，標準化電子表單格式。 (4)提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。 (5)於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。	電費組、業務組 電費組、業務組 電費組、業務組 電費組、業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
2. 增加電子參與之多樣性		(1)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。 (2)電子參與途徑如：意見(處長)信箱、滿意度調查、專業論壇等。	資訊組 資訊組	隨時辦理 隨時辦理	

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	完成期限
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	提出有價值的創意服務	1. 定期審視現有之服務時間、服務地點、服務項目等常態性之服務方法提供有價值的創意服務。	業務組	每月辦理
			2. 為加速供電，對於申請單相單具小容量冷氣機增設或超約用電之電力用戶申請增設用電，如需電恐急，經檢討可先行供電者，供電後再由工務段辦理改善工程。	業務組 設計組 工務段	隨時辦理
			3. 於營業廳外設置下班後用戶申請資料投遞箱，可供民眾於假日或非上班時間辦理各項用電業務；且由本處業務組指定專人每日收件。	業務組	每日辦理
			4. 服務時間彈性調整： 營業廳候收櫃檯照常收費，繳費服務不中斷；受理櫃檯午休時間由志工協助用戶繳費或簡易用電諮詢服務。楠梓、岡山、路竹等服務所，收費櫃檯中午不休息繼續服務用戶，提升服務品質。	業務組	每日辦理 每日辦理
			5. 提高系統之轉供能力，使停電時間及件數降低。	設計組	100 年 1-12 月
			6. 現場環境許可儘可能採無停電施工方法施工，避免影響用戶。	工務段	100 年 1-12 月
			7. 針對不允許停電之重要用戶（養殖、精密電子業），通知用戶自備發電，並請用戶簽收留存記錄；並加強宣導自備發電機操作及保養。	業務組	100 年 1-12 月
			8. 縮短復電時程： 用戶申請復電之案件，由新供課隨時配合用戶需求，處理當日，如遇下班前受理案件，立即將登記單影印傳真巡修課，由值班人員復電，加強服務。	業務組 電費組	每日辦理

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	完成期限
建構有價值的創意服務，提升服務產出之效率與效能	提出有價值的創意服務		9. 利用資訊科技推動網路繳費，用戶自行下載電費單繳費或電話語音提醒繳費，用戶自行報抄表指數，結算電費等服務。	電費組	隨時辦理
	延續有價值的創意服務措施及標竿學習推動		1. 定期檢討各項創意服務，並提出改善，留存記錄備查。 2. 創意服務措施納為標準服務，並設立標準作業流程，供其他區處標竿學習對象。 3. 考量推動跨機關(或民間)合作服務。 4. 創意服務措施提供其他機關標竿學習。	業務組 電費組 業務組 各部門 各部門 各部門	每月辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
	注重服務措施執行方法的效能性。		1. 定期檢視各項創意服務措施執行時是否符合成本效益，並依檢視結果，評估是否改善執行方法。 2. 部分執行雖不符合成本效益，但有益於社會關懷，則應繼續理，如建 K 書中心、閱覽室，急難救助等公益活動，將持續執行。 3. 減少事故停電之發生，維持穩定的供電品質。	業務組 電費組 業務組 電費組 維護組	每月辦理 持續辦理 隨時辦理

伍、實施步驟

一、本執行計畫相關措施公開於區處對外網頁及辦公場所，並確實執行。

二、各承辦部門負責推動各項計畫措施及管控執行績效。

陸、本執行計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。