

台北北區營業處 109 年度提升服務效能執行計畫

109 年 3 月 20 日訂定

壹、計畫依據

本公司 109 年 3 月 9 日電配售部業字第 1090004992 號函頒之「台電公司 109 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

為回應社會民眾期待與需求，提升為民服務效能，塑造專業、效率、便民、友善的優質服務形象，並鼓勵創新服務方式、協調整合服務資源，本處訂定明確執行策略及具體作法，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效能，實現專業、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	業務組	持續辦理	
		2. 提升服務及時性	(1) 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	持續辦理 每月管控
			(2) 訂定各項用電申	業務組	每月 1 次

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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>(3) 管控經由後送系統轉送之客服中心受理案件之處理流程及時效性。</p> <p>(4) 用戶電費於繳費期限未繳付者，利用簡訊或客服中心語音外撥，主動提醒用戶留意繳費期限。</p> <p>(5) 用戶當期電費未繳，利用明信片再提醒通知將屆停電。</p> <p>(6) 上期電費仍未繳付者，於本期電費發行前利用電話催繳或現場催收並置放催繳通知單。</p>	<p>業務組</p> <p>電費組</p> <p>電費組</p> <p>電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>依計算日時程辦理</p> <p>依計算日時程辦理</p> <p>依計算日時程辦理</p>
	3. 提高服務人員專業度	(1) 訂定「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」，供服務人員遵	業務組	101年12月訂定後持續辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>循。</p> <p>(2) 對櫃檯人員定期辦理教育訓練，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。</p> <p>(3) 新進人員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>(4) 定期辦理「電話禮貌考核作業」，加強服務人員（含外包人員）服務禮儀及專業性。</p> <p>(5) 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>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每週一次</p> <p>新進人員實習</p> <p>每月 1 次</p> <p>持續辦理</p>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度		(1) 定期檢查洽公環境，美（綠）化程度，提供舒適、明亮、整潔之洽公場所。確保上、下班時間或申辦服務時間、各項服務項目、	業務組 總務組	持續辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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）、方向導引等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。</p>		
		<p>(2) 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措施是否妥適安全。設置明確的區營業處方向導引標示及銜牌。</p>	<p>業務組 總務組</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>(3) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p>	<p>總務組</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>(4) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p>	<p>業務組</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>(5) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p>	<p>業務組</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>(6) 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、哺集乳室等），確保設施品質。</p>	<p>業務組 總務組</p>	<p>持續辦理</p>
		<p>(7) 提供各種申辦書</p>	<p>業務組</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>表及填寫範例，並設置用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、電話、血壓計等便民措施。</p> <p>(8) 用戶休息等候桌椅規劃舒適寬敞，另置放宣導資料及賞心悅目的藝文畫作供用戶取閱及欣賞。</p> <p>(9) 設置特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(10) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(11) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(12) 考量「環境友善行為」，設置各項行政設備及輔助文件（具）。</p>	<p>總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</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>
	2. 提高網站使用便利性	<p>(1) 網站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>(2) 提供進階檢索功能，如關鍵字、全文、交叉、站</p>	<p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</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>內、分類及其他檢索等搜尋服務。</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、時間、主題等方式排列。</p> <p>(5)提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(6)訂定網站資料定期更新規定，並定期檢視維護網站資訊，如有增修應隨時更新，保持公布資訊的正確性。</p> <p>(7)網頁提供即時正確之資訊內容與有效連結，資訊標題應與內容一致。</p> <p>(8)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>(9)網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</p>	<p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</p> <p>設計組 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>配合配電處更新作業</p>
	3. 提高服務行為友善性	(1)重視洽公服務禮儀，服務人員或志工於現場主動	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>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) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。</p> <p>(3) 定期辦理「電話禮貌考核作業」，加強服務人員（含外包人員）服務禮儀及相關法規之正確與熟悉程度。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每月一次</p>
	4. 提升服務資訊透明度	<p>(1) 於營業廳放置各項服務項目之應辦手續及攜帶文件與相關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、現場及行動裝置等查詢）。</p> <p>(3) 受理用電申請後即列印登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。並於登記單回條加印 QR Code，方便用戶透過行動</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>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			<p>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>(4) 網站依據「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>(5) 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>設計組 各部門</p> <p>設計組 各部門</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
<p>二、 服務 遞送</p>	<p>(一) 服務便 捷性</p>	<p>1. 檢討既有服務措施</p>	<p>(1) 提供多元管道供用戶反映其需求，以檢討既有服務措施，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</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 電費組</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>心(所)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道，具體做法如次：</p> <p>甲. 用戶可持信用卡臨櫃繳費或至 ATM 自動提款機繳費。</p> <p>乙. 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>丙. 推廣及宣傳本公司高壓用戶專屬帳戶服務，俾提供高壓用戶更多元便捷與安全之繳費方式。</p> <p>丁. 用戶查詢電費相關問題應一次詳實告知，並能</p>		

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>精確回答用戶問題，除嫻熟各電費事項外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊，以免影響用戶電費情事。</p> <p>(4) 申辦手續不全者，力行一次告知補正(以一次告知單填送用戶)，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> <p>(5) 配合本公司規劃「營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)」操作介面WEB化設計，提供用戶跨區營業處受理查詢功能，及改善系統操作便利性。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	<p>2. 建置單一窗口整合服務</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) 提供電話及網</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</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
		站單一窗口服務，另設置英語服務櫃檯提供雙語服務。 (3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (4) 落實走動式服務。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	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(使用執照存根查詢、公司營利事業登記等)，取代用戶於申辦業務時所需檢附之佐證資料。	業務組	持續辦理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(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。 (2) 推廣「台電 e 櫃檯」APP， 持續改版 提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等， 擴增服務內容 ，以貼近用戶需求，提升服務品質。 (3) 「 電子帳單服	業務組 電費組 業務組 電費組 電費組	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
		<p>務系統升級」簡化操作介面並提高網站有扇面。</p> <p>(4)網路櫃檯 e 化作業，供線上申辦各項作業。</p>	設計組 各部門	持續辦理
(二) 服務可 近性	1. 在地化服務	<p>(1) 因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化之服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 成立「節電服務團」，對高壓以上用戶進行節電訪視，提供用電分析、節電建議措施等，協助用戶用電管理。</p>	業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	2. 專人全程服務	<p>(1) 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閡等方式，提供專人全程服務。</p> <p>(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</p>	業務組 業務組	持續辦理 每月辦理

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		業務宣導。 (3) 舉辦大用戶座談會，進行施政宣導。	業務組	每年 1 次
	3. 主動服務	(1) 持續辦理各項節約用電宣導會，針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。 (2) 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。 (3) 持續辦理百瓦以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱及電動機等電器設備諮詢服務及功率因數等節電改善建議。	業務組 業務組 業務組	配合活動專案期程 配合節能活動時程 配合節能活動時程
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	為完成服務遞送，於考量服務用戶屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。	業務組	持續辦理
	2. 優質服務	在核心業務範疇內，設定服務目標後，運用多元策略，提出較現有服務措施更具挑戰性或符合單位特色且吸引力、豐富性之其他服務措施。	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
三、 服務 量能	(一) 內部作 業簡化	提升同仁行政效率	加強員工核心業務，運用多元管道蒐集單位員工意見，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。	業務組 電費組	持續辦理
	(二) 服務機 制精進	深化服務量能	<p>組織內部建立常態性運作機制，在主管領導及成員合作下，投入服務創新及精進。</p> <p>(1) 依據本公司「員工提案制度實施要點」及業務處核定本處提案件數目標值，鼓勵員工發揮潛能，以群策群力之精神，激發創意及改善構想，研提具體實施方案，謀求相關業務管理與作業之改進及創新。</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>業務督導 各部門</p> <p>業務督導 各部門</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) 辦理臨櫃用戶滿意度調查。</p> <p>(2) 進行內部同仁滿意度調查。</p> <p>(3) 辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分</p>	<p>業務組</p> <p>人資組</p> <p>業務組 人資組</p>	<p>108年4月</p> <p>108年3-4月</p> <p>108年5-6月</p>

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間	
		析，提出檢討改善情形且確實執行。 (4)公告外部顧客滿意度調查結果。	業務組	108年6月	
		2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	設計組 各部門	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	(1) 依據本公司「用戶陳情處理要點」之機制辦理本處用戶陳情處理相關事宜。	業務組	持續辦理
			(2) 依據「本公司與情通報標準作業程序」辦理本處新聞輿情處理機制。	業務組 各部門	持續辦理
			(3) 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	隨時辦理
(4) 用戶書面、電話或現場、電子信箱陳情案件確實予以管登、回覆及建檔。			業務組	持續辦理	
		(5) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。	業務組	持續辦理	
五、開放創新	(一) 開放參與	(1) 透過詢問或討論，蒐集用戶對服務需求；或邀	業務組 電費組	持續辦理	

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		集用戶共同參與服務設計等。 (2) 網站提供多種電子參與途徑，且設有互動機制及實際回應。 (3) 電子參與途徑如：意見(處長)信箱、滿意度調查、Web2.0 電子參與(如 YouTube 等社群網路)服務。	設計組 各部門 設計組 各部門	持續辦理 持續辦理
	(二)創新服務	(1) 善用資通訊科技，持續創新多元服務管道，提供單一窗口服務，協助用戶在行動載具上可快速取得政府服務。 (2) 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，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。 乙. 配合財政部法令施行，自 108 年元月起兌領獎	業務組 電費組	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
		<p>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>丙. 為落實「關懷」經營理念，於各服務據點臨櫃繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可做公益。</p> <p>(3) 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」、「繳納線路設置費」及「繳納終</p>	<p>電費組 業務組</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>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> <p>(4)用戶臨櫃持信用卡繳費，將無因欠費被停電之困擾。</p>	電費組	持續辦理

伍、實施步驟

- 一、依據本公司 109 年度提升服務效能執行計畫之執行策略及具體方法，以創新思維、顧客滿意導向，審酌服務需求及業務特性訂定本處 109 年度提升服務效能執行計畫。
- 二、本執行計畫公開於本處網頁及辦公場所，並確實執行。
- 三、本執行計畫執行成果每半年自行考核 1 次，考核結果登載於本處對外網頁，並由經濟部及本公司業務處不定期實地抽查。
- 四、109 年 6 月底前完成滿意度調查作業，外部顧客調查結果並公告於服務中心(所)，以瞭解客戶之感受並確實檢討改善。

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。