

台灣電力公司台中區營業處101年度提升服務品質執行計畫

101年3月20日訂定

壹、計畫依據

本公司101年3月7日電業字第10103061841號函頒之「台電公司101年度提升服務品質執行計畫」。

貳、計畫目標

為提升本處為民服務品質，持續深化服務績效，導入創新服務方式，整合服務資源，促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。

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	執行狀況
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)推廣用戶使用自然人/工商憑證申請網路申辦。 (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)推動走動式服務或客製化服務。 (8)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。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續推廣 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
		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（含電話、網路、現場、PDA等查詢）。 (3)服務場所及公司網頁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作業電腦化系統受理並管控流程。 (6)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予用戶協商約定供電時程。 (7)客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 (8)客服中心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。	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 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
(二) 營造機關為民服務專業、親切之良好形象	1.提升服務場所便利性	(1)美（綠）化環境，提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公場所。	業務組	持續辦理
		(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。	業務組	持續辦理
		(3)申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。	業務組	持續辦理
		(4)檢視各項無障礙措施是否妥適安全並定期檢測維護。	業務組 總務組	持續辦理
		(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。	業務組 總務組	每月1次
		(6)提供各種申辦書表及填寫範例，另置放宣導資料供用戶取閱。	業務組	持續辦理
		(7)有明確的區處方向標示及銜牌標示。	業務組	持續辦理
		(8)提供安全寬敞的汽機車及腳踏車停車場所。	業務組 總務組	持續辦理
		(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。	業務組 總務組	持續辦理
		(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。	業務組	持續辦理
		(11)設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。	業務組	持續辦理
		(12)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。	業務組	持續辦理
		(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。	業務組	持續辦理
		(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。	業務組	持續辦理
		(15)暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。	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
	2.提高服務行為友善性與專業性	<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)服務人員均佩帶識別證，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>督導室及相關部門</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>每月1次</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>
	3.確保服務行銷之有效性	<p>(1)設置電子字幕機發佈重要業務訊息。</p> <p>(2)設置公佈欄張貼各項業務宣導等訊息。</p> <p>(3)設置書報、雜誌及宣導資料櫃。</p> <p>(4)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>(5)辦理各項節約用電宣導會。</p> <p>(6)落實「專人服務用戶實施原則」，提供用電諮詢服務及業務宣導。</p>	<p>業務組</p> <p>總務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>維護組</p> <p>業務組及各服務專員</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>每年5月</p> <p>持續辦理</p>
(三)重視顧客關係，提升顧客滿意度	1.提高顧客滿意度	<p>(1)每月均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)及執行績效。</p> <p>(2)每月均張貼顧客滿意度調查統計報表資料。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p>

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
		2.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」之機制辦理本處用戶陳情處理相關事宜。 (2)依據「本公司輿情通報標準作業程序」辦理本處新聞輿情處理機制。 (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 業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
二、資訊流通服務	(一)強化資訊提供與檢索服務，確保用戶權利的與資訊使用權	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 各部門 資訊組	101年1-12月 101年1-12月
		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。 (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。 (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。 (4)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。	資訊組 資訊組 資訊組 各部門 資訊組 各部門	101年1-12月 持續辦理 持續辦理 持續辦理
		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3種分類方式），且符合詮釋資料及分類檢索規範。 (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。 (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。 (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 資訊組 資訊組 資訊組	配合資訊處更新作業辦理 配合資訊處更新作業辦理 配合資訊處更新作業辦理 配合資訊處更新作業辦理 配合資訊處更新作業辦理

	<p>(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</p>	<p>1. 擴展網路申辦量能</p>	<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) 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>(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。</p> <p>(4) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p> <p>(5) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>資訊組</p> <p>資訊組</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>2. 增加電子參與之多樣性</p>	<p>(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。</p> <p>(2) 電子參與途徑如: 意見(處長)信箱、滿意度調查等。</p>	<p>資訊組</p> <p>資訊組 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
三、創新 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	(1)用戶進線客服後，於分配話務等待之際，可透過預錄語音方式來傳達公司服務措施與政策，如颱風季節提供預防措施服務等語音錄製。最後，受理配電圖資查詢目前仍以用戶來函受理為主，未來用戶可利用多樣化管道（如 e-mail）來進行申請調閱圖資，減少用戶公文往返的時間浪費。 (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。 (3)針對科學園區、特定工業區申請用電案或道路主管機關通知將於近期封層路段，經查沿線已提供配電場所之未申請新設用電案，推動「先預埋管路」的服務措施，以利用戶提出申請時能減少施工天數，加速供電速度，降低設計與施工間的落差，並輔以用戶切結書來保障台電權益，進而提高顧客滿意度。	客服中心 資訊組 業務組 工務段 設計組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
		2.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措施並提出改善。 (2)各項創意服務措施均已納為標準服務並設立標準作業流程，並試圖推廣至其他區處成為標竿學習的對象。 (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 電費組 業務組 業務組	每月辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
		3.注重服務措施 執行方法的效能性	(1)繳費服務不中斷措施，貼心考量上班族中午無需請假之服務需要，而客服中心 24 小時服務，提供用戶即時查詢及各項疑難解決，除增加公司認同感並可提升企業形象。 (2)防制感電之服務措施具有以下效益：縮短用戶停電時間、減少配電事故件數、增加供電可靠度。	業務組 中部客服中心 調度組 維護組 設計組	持續辦理 持續辦理
		4 落實單位內 部創新機制	(1)每年訂定各部門需提報之最低提案件數。 (2)獲獎之提案，由電務督導追蹤其執行率並設專卷列管。	電務督導 電務督導	持續辦理 持續辦理

伍、實施步驟

- 一、依據本公司101年度提升服務品質執行計畫之執行策略及方法，訂定本處101年度提升服務品質執行計畫。
- 二、本計畫公開於區處對外網頁及辦公場所，並確實執行。
- 三、為管控執行績效，本計畫採每半年自行考核執行成果1次，並由經濟部及本公司業務處不定期實地抽查。
- 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。