

台灣電力公司台中區營業處100年度提升服務品質執行計畫

100年3月4日訂定

壹、計畫依據

本公司100年2月16日電業字第10002064231號函頒之「台電公司100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	執行期間
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（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)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。 (8)用戶或承裝業來電查詢案件處理情形時，即時處理詳實說明案件進度。 (9)配合中部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	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 隨時辦理

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.提升洽公環境之適切性及服務設施合宜性	(1)服務中心(所)持續辦理美(綠)化環境,提供舒適、明亮、整潔、具特色之洽公之場所。	業務組 總務組	隨時辦理	
		(2)服務中心(所)為確保服務項目、服務人員、方向引導等標示正確、易於辨識,均提供雙語標示服務。	業務組	隨時辦理	
		(3)服務中心(所)已規劃妥適申辦動線符合用戶使用習慣。	業務組	隨時辦理	
		(4)服務中心(所)均設置入口導盲磚引導盲胞,並定期檢測維護。	業務組 總務組	隨時辦理	
		(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	隨時辦理	
		(6)服務中心(所)均有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	隨時辦理	
		(7)已設置明確的區處方向標示及銜牌標示。	業務組	隨時辦理	
		(8)區處及各服務所均設置汽機車及腳踏車停車格,供用戶停車用。	業務組 總務組	隨時辦理	
		(9)服務中心及各服務所均設置無障礙設施,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,並定期維護。	業務組 總務組	隨時辦理	
		(10)服務中心及各服務所均提供書寫桌椅、文具、老花眼鏡,電話、影印服務等便民措施。	業務組	隨時辦理	
		(11)服務中心(所)設置特定地點,提供用戶諮商服務。	業務組	隨時辦理	
		(12)服務中心(所)設置舒適寬敞的用戶休息等候桌椅,並提供報章雜誌供閱覽。	業務組	隨時辦理	
		(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	隨時辦理	
		(14)上、下班時間或申辦服務時間,各櫃台編號(服務窗口)及服務項目均標示明確。	業務組	隨時辦理	
		(15)研擬於服務中心(所)暫停服務櫃檯設置代理人或代理窗口標示牌。	業務組	隨時辦理	
		(16)設置各項行政設備及輔助文件(具)時,均考量「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,營造組織氣候。			

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	(1)為確保服務品質，於服務中心設置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。	業務組	隨時辦理
		(2)依本公司「區營業處電話禮貌考核要點」，每月均不定期進行電話測試，以提昇電話禮貌服務品質。	督導室及相關部門	每月1次
		(3)定期舉辦服務人員在職訓練及經驗分享，以強化服務業務流程及相關法規之正確與熟悉程度、嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作，期使服務人員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。	業務組	隨時辦理
	3.確保服務行銷之有效性	(4)服務中心(所)服務人員均佩帶識別證，服務櫃台設置服務人員名牌。	業務組	隨時辦理
		(5)持續維持服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，答詢詳盡。	業務組	隨時辦理
		(1)妥善規劃並辦理業務宣導活動。	業務組	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	(2)宣導活動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。	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理
		(3)服務中心及豐原分處服務中心均設置電子字幕機發布重要業務訊息。	業務組	隨時辦理
		(4)服務中心（所）均設置公佈欄張貼各項業務宣導等訊息。	總務組 業務組	隨時辦理
		(5)服務中心（所）均設置書報、雜誌及宣導資料櫃。	業務組	隨時辦理
		(6)定期辦理大用戶座談會。	業務組	每年5月
		(7)視需要辦理電器承裝業座談會。	業務組	視需要辦理
		(8)辦理各項節約用電宣導會。	維護組	隨時辦理
		(9)每月均指派專人洽訪用戶，提供用電諮詢服務及業務宣導。	業務組及各服務專員	每月辦理
		(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。	業務組	每月辦理
(2)每月均張貼顧客滿意度調查統計報表資料。	業務組	每月辦理		

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「用戶陳情處理要點」指派專人管控、追蹤用戶陳情案件。 (2)依前述標準作業程序訂定「台中區處新聞處理作業配合措施」。 (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)指派專人管登、稽催及建檔用戶陳情案件。 (5)有關用戶陳情申訴案、或電費補單、電子帳單等之電子信箱案件於標準期限內完成。 (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 電費組 維護組 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
二、資訊流通服務	(一)強化資訊提供與檢索服務，確保用戶的權利與資訊使用權	1.檢視資訊公開之適切性	(1)本處網際網路依據「政府資訊公開法」第7條主動公開本處基本資料、服務措施、活動消息及執行計畫等重要資訊與文宣品於對外網頁。 (2)本處網際網路依無障礙網頁設計規範建置。	資訊組 各部門 資訊組	100年1-12月 100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)定期更新、維護網頁資訊與超連結，確保資訊標題與內容一致性與超連結之正確性。 (3)網頁內容如引用他人資料，標明來源出處或版權，並提供連結。	資訊組 督導室 資訊組 各部門 資訊組 各部門	100年1-12月 隨時辦理 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。 (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	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
	(二)推廣網	1.擴展網路申	台電網站提供各類線上服務，如表單下載、網路申辦、網路繳費、電費試算、電子帳單、	業務組 電費組	隨時辦理

路申辦及電子參與,提供友善網路服務,促進網路溝通	辦量能	電費查詢及申請案件進度查詢等服務。		
	2.增加電子參與之多樣性	(1)本處網際網路設「處長信箱」、「本處 e-mail 帳號」,提供民眾多元化的電子參與途徑。 (2)針對「處長信箱」、「本處 e-mail 帳號」等民眾電子參與途徑設互動機制,並實際回應。	資訊組 資訊組 各部門	隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
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	半年1次
			(2)強化與承攬商之間的關係管理,透過加強督導與承攬商的自主管理,有效提升工安管理績效,如此不僅可降低職災發生,更可更可加快搶修時間。	工務段	隨時辦理
			(3)現場環境許可儘可能採無停電施工方法施工,避免影響用戶用電。	工務段	隨時辦理
			(4)本處有價值的創意服務列舉如次: a.服務時間彈性調整:如候收櫃檯中午不休息,繳費服務不中斷及客服中心24小時服務等作法。	電費組 客服中心	隨時辦理
			b.服務地點延伸:如到府服務、網路櫃台、電話、傳真辦理、採取異地申辦等作法。另外將透過結合同為公用事業機關的台灣自來水公司,初步作過戶、通訊地址變更及水、電費金融代繳申辦的點對點代收件服務等三項業務,透過跨機關整合服務可以降低用戶奔波兩機關洽公時間。再者,本處節約能源課將不定期免費為社區型居家住宅提供節電宣導與診斷服務,並舉辦「讓台電告訴您如何省電」宣導會,協助用戶節能減碳。	業務組 維護組	隨時辦理
			c.服務項目改造:如服務項目總體檢,檢討非必要之服務並予以終結;或新增服務項目,如過戶免簽章、客服中心外撥服務等。	業務組 客服中心	隨時辦理
d.服務方法創新:如利用資訊科技推動網路繳款服務或電話語音提醒繳費、自報抄表指數、電子帳單服務等服務。再者,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。	客服中心 資訊組	隨時辦理			
e.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。	業務組	隨時辦理			
f.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,	工務段 設計組	隨時辦理			

			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。	業務組	
		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 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，並依檢視結果改善執行方法。 (2)對於部分執行方法雖不符合成本效益，但若有益於社會關懷，改善企業形象應持續辦理，如建置K書中心、閱覽室、關懷獨居老人等慈善公益活動，將持續執行。	業務組 業務組	每月辦理 經常辦理

伍、實施步驟

- 一、依據本公司100年度提升服務品質執行計畫之執行策略及方法，訂定本處100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。