

台灣電力公司台南區營業處112年度提升服務效能執行計畫

112年2月17日訂定

壹、計畫依據

- 一、行政院106年1月9日院授發社字第1061300008號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部106年3月15日經研字第10604502170號函頒之「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、本公司112年2月18日電業字第1120005173號函。

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，以提升本公司為民服務效能，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、推動期程

112年1月至12月

伍、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	訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，且持續檢討申辦項目表單，進行簡化及標準化等，縮短申辦案件處理時間。	業務組	112年1-12月
		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。 (2) 訂定各項用電申請適時供電日程及管控機制，以達成加速供電目標。 (3) 各項用電申請案件透過「新營業櫃檯作業電腦化系統 (NCPS)」受理並管控流程。 (4) 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。	業務組	112年1-12月
		3. 提高服務人員專業度	(1) 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。 (2) 對新進人員之訓練導入「導師制度」，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。	業務組	112年1-12月
	(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。 (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。 (3) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。 (4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。 (5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。 (6) 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。 (7) 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。 (8) 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、電話等便民措施。 (9) 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。 (10) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。 (11) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 大電視宣導重要業務訊息。 (12) 提供 iTaiwan 免費無線網路平臺。 (13) 設置「新型多媒體叫號系統」，其便民措施如下： a. 於營業廳設置大型顯示器，推播目前等待人數及	業務組 總務組	112年1-12月

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			業務宣導影片。 b. 各櫃檯(含繳費)均增設小型副螢幕，除推播文宣(含影片)外，亦可適時切換畫面，供民眾瞭解案件訊息，提高服務資訊透明度。 c. 增設觸控取號機，整合業務、繳費等項目，使民眾清楚服務動向。		
	2. 提高網站使用便利性		(1) 網站應以使用者為導向設計，版面配置應方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 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。 (6) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。 (7) 本區營業處網站通過無障礙檢測，並取得認證標章。	設計組	隨時辦理 107年10月31日檢測符合至今
	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。 (2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務人員姓名均顯示於櫃檯副螢幕。 (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。	業務組 督導室	112年1-12月 112年1-12月
	4. 提升服務資訊透明度		(1) 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。 (2) 網站公開服務措施、文宣品及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。 (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。	設計組 業務組	112年1-12月

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			(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。 (5) 於登記單回條加印 QR Code，方便用戶透過行動裝置掃描後下載使用台灣電力 APP 或可連結本公司官網查詢案件進度。 (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。 (7) 提供承辦部門及電話等訊息。 (8) 本公司官網建置「再生能源區」，用戶可利用地址或地號查詢可併網容量，並以申設案件編號線上查詢進度或併網容量已滿排隊之順位，本處剩餘可併網容量統計及太陽光電設置併聯作業辦理統計資訊亦公開揭露於該區。 (9) 本公司對外網站設置「開放資料」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，並與國家發展委員會「政府資料開放平臺」相互連結，定期檢視及更新資料，以確保資訊標註正確與完整，俾供使用者依需求下載及利用。 (10) 本處對外網站設置「再生能源」專區，提供申辦再生能源業務所需相關文件下載及範例等注意事項說明。	設計組	112年1-12月
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	(1) 提供多元且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及台灣電力 APP。 (2) 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心（所）櫃檯繳費或預繳等多種便利性管道，具體作法如下： 甲. 持續推廣行動支付應用場域及加強用戶服務，除用戶可使用台灣電力 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。 乙. 持續推廣超商補單繳費服務。 丙. 持續推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」，並擴大服務範圍，提供由財政部國庫署通匯者及其他機關用戶以專屬帳號繳款。 (3) 力行一次告知服務，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，避免來回補件情形，以加速用戶申辦之時程。	業務組	112年1-12月
				電費組	112年1-12月
				業務組	112年1-12月

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			(4) 為配合現行網路科技發展與應用系統潮流，將「新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)」操作介面改為WEB化設計，結合新資料庫系統建置，並強化跨區營業處受理查詢功能及改善系統操作便利性。		
		2. 建置單一窗口整合服務	(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。 (2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。	業務組	112年1-12月
		3. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	(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。 (2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。	業務組 設計組	112年1-12月
		4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(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) 於電子化政府入口網 MyEGov 提供表單下載。 (3) 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。為提升用戶使用電子帳單之意願，自110年1月份起，將不印寄紙本減免電費金額提高為10元，並搭配本公司110年度整合電子帳單、行動支付、台灣電力APP及電力即點APP行銷活動加強e化措施，提升用戶黏著度。 (4) 建置台灣電力APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含變更用電戶名、搬家結算等，另新增線上即時停電報修、AMI用電圖表、自然人及非自然人電號認證等功能，以貼近用戶需求，提升服務品質。 (5) 推廣用戶使用網路申辦案件。 (6) 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及電子表單格式標準化。 (7) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。	設計組 業務組 電費組	112年1-12月
(二)	服務可近性	1. 在地化服務	(1) 針對本轄區內重點用戶之需求，量身訂做服務措施，以提升服務效能，如指派專人洽訪南科園區、科工區服務中心及廠商解答相關用電問題或用電宣導。 (2) 提供「時間電價試算評估系統」，以利家庭小商店用戶評估後選用適合的電價方案。	維護組 業務組	112年1-12月 112年1-12月

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
			(3) 持續透過「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。 (4) 透過本處「節能診斷服務」提供高壓以上用戶診斷，診斷時運用專業儀器檢測用戶耗能設備用電效率，量身訂做節能改善建議報告。		
		2. 專人全程服務	(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。 (2) 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，定期拜訪集團企業、科學園區、經濟部轄屬工業區窗口及用電規模較大之用戶等，提供用電諮詢服務及業務宣導，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。	相關部門	112年1-12月
		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、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) 持續辦理百瓩以上用戶訪問，提供用戶照明、空調、電熱、電動機等電器設備之諮詢服務、功率因數等節電改善建議。	業務組	112年1-12月
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	持續辦理「停電資訊快易搜」，於停電通知單加印 QR code，使民眾掃描後連結至「停電公告網址」以掌握最新停電範圍。	業務組	112年1-12月
		2. 優質服務	民眾可利用本處外網之線上預約功能提前預約，亦可查詢目前待辦人數，以減少等待時間。	業務組	112年1-12月
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	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。	各部門	112年1-12月
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1) 建立內部常態服務精進運作機制，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。 (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。 (3) 定期檢討創意服務措施且提出改善，並滾動循環檢討成效。	督導室	112年1-12月
四、服務	(一) 提高服	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 進行內部同仁滿意度調查。 (2) 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行	人資組 業務組	每年1次

面向	執行策略		具體作法	承辦部門	執行期間
評價	務滿意度		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。 (3) 辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形並逐季追蹤且確實執行。 (4) 公告外部顧客滿意度調查結果。		隨時辦理
		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，如意見信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0電子參與服務，以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。	設計組	隨時辦理
	(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) 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。 (2) 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。 (3) 用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。	業務組	隨時辦理
五、開放創新	(一) 開放參與		(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。 (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。 (3) 持續推廣本公司全新改版台灣電力 APP 和電力即點 APP，同時鼓勵民眾使用行動支付繳電費及申請電子帳單等 e 化業務，進一步引導民眾節能減碳、享受便利生活，透過「電力新生活，回饋 so easy」抽獎活動，提升用戶參與誘因，以達推廣成效。	業務組 設計組	112年1-12月
	(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) 建置電子發票查詢、歸戶等相關功能。 (3) 善用網路服務，立即提供用戶電子發票相關資訊，供用戶快速瞭解政府推動電子發票新政策，並方便查詢發票號碼，及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。為加強服務台灣電力 APP 用戶，增加 APP 掃描載具號碼歸戶功能及快速查詢已認證電號之發票號碼功能。 (4) 為提升用戶滿意度，配合財政部法令施行，擴大兌領獎單位為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載具號碼直接領獎。	電費組 業務組	112年1-12月

面向	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		(5) 為落實「關懷」經營理念，用戶繳費時可選擇欲捐贈之社福團體，即可捐贈電子發票，繳費也可做公益。 (6) 台灣電力 APP 將持續強化繳費、推播通知、停電報修、用電分析等服務，並從使用者角度以簡易、便捷等友善原則，建立售電系統整體行動化服務模式。		

陸、實施步驟

一、依據本公司「112年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及方法，規劃並研訂本處「112年度提升服務效能執行計畫」。

二、本執行計畫之具體內容，係以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，並包括計畫依據、目標、實施對象及「基礎服務」、「服務遞送」、「服務量能」、「服務評價」及「開放創新」等面向之執行策略、具體推動作法、承辦部門、執行期間、實施步驟等，陳單位主管核並提報業務處審定後，公開於本處對外網頁並確實執行，並於上、下半年度自行實施考核各1次

三、本執行計畫中之「服務評價」面向，應依據「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理滿意度調查作業，並以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮本處特色，以瞭解客戶感受並確實檢討改善。

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。