

台電公司基隆區營業處 113 年度提升服務效能執行計畫

113 年 3 月 4 日訂定

壹、計畫依據

113 年 2 月 16 日電業字第 1130004620 號函頒之「台電公司 113 年度提升服務效能執行計畫」。

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

實施對象為本處各部門，以基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新等面向為服務提升重點。

肆、執行策略及具體作法

面向	執行策略		具體推動作法	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	依據業務處訂定之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，提供業務處進行簡化及標準化等。	業務組	隨時辦理
		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) 確實管控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。 (5) 以明信片、手機簡訊、電話語音、電子郵件、APP 推播訊息等方式提醒用戶繳費期限。截至次期帳單收費日，如用戶仍未繳費，本公司將	各部門 業務組 設計組 工務段 維護組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
				各部門	隨時辦理
				業務組 電費組	隨時辦理

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	執行期間
			由專人撥打電話或親至用戶之用電居所投遞通知等方式催繳電費。		
		3. 提高服務人員專業度	<p>(1) 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；使服務人員能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫，並可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>(2) 為精進新進人員培育與經驗傳承，配售電事業部特訂定導師制度精進方案，包含：提升導師適任性並加派學長姐、理論與實務並重的知識傳授、採訪資深前輩並編製SOP與持續關懷等四項重點，並落實辦理。人資處並定期實施「導師制度問卷調查」，請新進人員及其直屬主管填寫滿意度及意見等，可作為檢視導師制度執行之成效及回饋。</p> <p>(3) 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」，供服務人員遵循。</p> <p>(4) 辦理「電話禮貌考核作業」，以加強同仁服務禮儀及專業性。</p>	<p>各部門(業務組主辦)</p> <p>各部門</p> <p>業務組</p> <p>各部門(業務組主辦)</p>	<p>每年1次必要時加強辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每年1次必要時加強辦理</p> <p>每月1次必要時加強辦理</p>
	(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<p>(1) 進行本處對外服務之環境美(綠)化及並以舒適、明亮、整潔，維持並建置用戶臨櫃洽公的合宜服務環境。</p> <p>(2) 確保上、下班時間或申辦服務時間、各項服務項目、申</p>	<p>總務組</p> <p>業務組 總務組</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	執行期間
		<p>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)、方向導引等標示無誤、方便民眾辨識，且提供雙語(或多語)標示服務。</p> <p>(3) 本處設置及維持明確之方向導引標示及銜牌。</p> <p>(4) 規劃合適地點設置汽機車停車場，供用戶洽公使用。</p> <p>(5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣，並持續維持。</p> <p>(6) 視實際需求設置服務牌號抽取系統，依序受理用戶洽公及用電服務事項。</p> <p>(7) 設置無障礙設施，明確標示服務鈴、無障礙坡道、無障礙盥洗室及緊急呼叫按鈕等設施。定期檢測維護各項無障礙設施是否妥適安全並即時辦理維修。</p> <p>(8) 定期檢查與充實各類硬體設施(如飲水機、電話、座椅、盥洗室、哺集乳室等)，並即時汰換維修，確保設施品質。</p> <p>(9) 提供各種申辦書表及填寫範例，並提供用戶書寫桌椅、文具、老花眼鏡、影印服務等便民措施。</p> <p>(10) 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，以提升服務品質。</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>總務組</p> <p>總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</p> <p>業務組 總務組</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>隨時辦理</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>隨時辦理</p>

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>(12) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視，依實際需求宣導重要業務訊息。</p> <p>(13) 提供 WI-FI 或 iTaiwan 免費無線網路平臺。</p> <p>(14) 設置各項便民設施及輔助文件（具）時，考量「環境友善行為」因素，彰顯環保作業。</p>	<p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	2. 提高網站使用便利性	<p>(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。</p> <p>(2) 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內及其他方式等搜尋服務。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(6) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組 相關部門</p> <p>設計組 相關部門</p> <p>設計組 相關部門</p> <p>設計組 相關部門</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>隨時辦理</p>
	3. 提高服務行為友善性	<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檯或場所辦理。</p>	<p>業務組 電費組</p>	<p>隨時辦理</p>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	執行期間
			<p>(2) 服務人員服裝儀容合宜、態度和藹，且均佩帶識別證，服務櫃檯設置服務人員名牌。</p> <p>(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。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>各部門 (業務組主辦)</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每月 1 次 必要時加強辦理</p>
	4. 提升服務資訊透明度		<p>(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。</p> <p>(2) 網站公開服務措施、文宣品、宣導資料及出版品、常見問答、活動/服務消息等資訊。</p> <p>(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。</p> <p>(4) 提供多元案件查詢管道，如臨櫃、電話、官網、行動裝置 APP 等，方便用戶查詢案件處理進度。</p> <p>(5) 於登記單回條加印 QR Code，方便用戶透過行動裝置下載使用「台灣電力」APP 或可連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(6) 受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動</p>	<p>設計組 相關部門</p> <p>設計組 相關部門</p> <p>設計組 相關部門</p> <p>設計組 相關部門</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>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	執行期間
			<p>列入 APP 案件管理項目，告知用戶受理號碼等訊息。</p> <p>(7) 提供承辦部門及電話等訊息。</p> <p>(8) 本處官網連結總處再生能源併網查詢頁面，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，而各區營業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。</p> <p>(9) 於本處外網連結本公司對外網站「開放資料」專區，提供本公司每項開放資料之詳細相關資訊，並與數位發展部「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。</p> <p>(10) 本(113)年度電子帳單服務系統新增租屋電費查詢服務，方便民眾瞭解租屋處使用電費情形。</p>	<p>各部門</p> <p>業務組 設計組</p> <p>設計組 相關部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	1. 檢討既有服務措施	<p>(1) 瞭解用戶需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度。</p> <p>(2) 鼓勵用戶利用網路、郵寄、電話、傳真及「台灣電力」APP 申辦案件。</p> <p>(3) 鼓勵用戶利用多元化的繳費措施，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</p>	<p>各部門</p> <p>業務組</p> <p>電費組 業務組</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	執行期間
		<p>等多種便利性管道，具體作法如下：</p> <p>甲. 推廣行動支付繳電費服務繳納終止契約前之電費(含接電費)，用戶可使用「台灣電力」APP與行動支付 APP，另「台灣電力」APP 提供繳交結算電費及線路設置費，後續仍將持續擴大行動支付繳費場域。</p> <p>乙. 四大超商提供 KIOSK 補單繳費服務，用戶可 24 小時於全台 1 萬 3,000 多個據點補單繳納電費。</p> <p>丙. 擴大「專屬帳號繳費服務」服務範圍，除推廣高壓用戶使用外，提供由財政部國庫署通匯者及中央機關用戶以專屬帳號繳款外，另規劃新增地方機關戶專屬帳號。</p> <p>(4) 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。</p>	<p>電費組 業務組 相關部門</p> <p>業務組 相關部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	2. 建置單一窗口整合服務	<p>(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。</p> <p>(2) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>各部門</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	執行期間
		(3) 推動走動式服務或客製化服務，如對代書或仲介提供電子郵件管道並以專人服務以減低雙方時間耗費。	業務組 電費組	隨時辦理
	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。	各部門 各部門	隨時辦理 隨時辦理
	4. 開辦線上申辦或跨平臺服務	(1) 鼓勵用戶使用各類線上服務，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，不印寄紙本減免電費金額為 10 元，並搭配本公司 113 年度之整合行銷活動積極推廣，另各區營業處亦會配合縣市或節電活動，現場積極推廣並贈送申辦禮品，以加強推廣電子帳單。本(113)年度電子帳單服務系統新增租屋電費查詢服務，方便民眾瞭解租屋處使用電費情形。本公司每年檢討訂定使用電子帳單用戶之目標值，113 年目標值為	業務組 相關部門 業務組	隨時辦理 隨時辦理

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	執行期間
			<p>使用電子帳單戶數達 172 萬戶。</p> <p>(3) 「台灣電力」APP 持續精進，提供各項申請用電、電費查繳、案件管理與進度追蹤、停電報修、服務據點查詢等，另針對低壓智慧電表用戶，APP 持續增加智慧電表相關應用服務，如視覺化用電圖表、未出帳用電量、費率試算、用電提醒、住宅用電分析等功能，優化智慧電表相關應用，以貼近用戶需求，提升服務品質。</p> <p>(4) 推廣用戶使用網路申辦案件。</p> <p>(5) 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。</p> <p>(6) 提供線上服務注意使用者隱私權保護措施。</p> <p>(7) 電子發票平台新增透過電號、戶名及發票年月查詢發票號碼功能。</p>	<p>電費組 業務組 (各部門 協辦)</p> <p>業務組 電費組 (各部門 協辦)</p> <p>業務組 電費組 (各部門 協辦)</p> <p>各部門</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>
	(二) 服務可近性	1. 在地化服務	<p>(1) 對本處所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 持續透過「節電服務團」對高壓以上用戶進行節電訪視，提</p>	<p>各部門</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>每月一次</p>

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>供用電分析、節電建議措施等，協助用戶用電管理。</p> <p>(4) 受理高壓以上用戶診斷，必要時透過北區「節能診斷中心」協助，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。</p>	<p>維護組</p> <p>業務組 電費組 維護組</p>	<p>隨時辦理</p>
	<p>2. 專人全程服務</p>	<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。例如縣市政府用電申請案，透過跨機關垂直或水平整合，由專人負責業務窗口，提供全程服務。</p> <p>(2) 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，為強化與用電大戶溝通及維持良好互動，113年重點服務對象聚焦於百大集團企業用戶及契約容量1000瓩以上用戶，並擴及高用電行業之同業公會或協會、科學園區及工業區等，提供用電諮詢服務及業務宣導，增進大用戶對本公司品牌之忠誠度，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。</p>	<p>各部門 (業務組為業務窗口)</p> <p>專人服務專員 (業務組為業務窗口)</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	<p>3. 主動服務</p>	<p>(1) 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府、到點服務。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 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</p>	<p>業務組 電費組</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>

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	執行期間
			務。 (4)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 專人服務 專員 (業務組為業務窗口)	隨時辦理
	(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法：考量單位任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素、克服劣勢，達成服務目標。	各部門	隨時辦理
		2. 優質服務	在核心業務範疇內，採取多元策略，提出符合單位任務且較現有服務措施更具挑戰性，或符合單位特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。	各部門	隨時辦理
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	提升同仁行政效率	聚焦核心業務，運用多元管道蒐集單位成員意見，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，包括人力、物力或時間，精進服務。	各部門 員工提案	隨時辦理
	(二) 服務機制精進	深化服務量能	(1)建立內部常態性服務精進運作機制，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。	各部門 員工提案 各部門 員工提案 各部門 員工提案	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
四、服務	(一) 提高服務滿意	1. 辦理服務滿意度調	(1)依據業務處「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理。 (2)根據服務對象或特性差異，	業務組 業務組	年度上半年選定1個月辦理 年度上半

面向	執行策略		具體推動作法	承辦部門	執行期間
評價	度	查	運用多元管道定期進行滿意度調查，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) 進行內部同仁滿意度調查。 (4) 辦理滿意度調查，針對調查結果，進行趨勢分析，提出檢討改善情形且確實執行。 (5) 公告外部顧客滿意度調查結果。	人資組 業務組 業務組	年選定1個月辦理 年度上半年選定1個月辦理 該年度上半年 該年度上下半年
			2. 運用其他機制瞭解用戶對服務的評價	業務組	隨時辦理
	(二) 積極回應用戶意見	有效及時處理用戶意見、抱怨及陳情	(1) 依據用戶陳情處理機制及標準作業程序辦理。 (2) 依據新聞輿情處理機制及標準作業程序，發布新聞稿及即時說明。 (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、電話或現場、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。	業務組 業務組 業務組 業務組 相關部門	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
五、	(一) 開放參與		(1) 透過網路管道蒐集用戶對服務需求與看法。	業務組 (各部門	隨時辦理

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
開放創新		<p>(2) 持續鼓勵民眾節能減碳，辦理各項媒宣及節電推廣活動，其中在媒體宣傳上朝分群分眾及可長期曝光之效果推動、節電推廣規劃少眾多量及多元化方式執行，包括戶外節電活動及校園巡迴推廣等，持續運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。另為更活潑推動住家節電，結合本公司開發之電力即點 App，推出創意節電活動，導入會員累兌點機制，完成任務可獲得回饋點數，用以兌換禮品及折抵電費，以寓教於樂方式，激發民眾意識進行自主節電，並持續推廣用戶數增加至少 8 千持續戶。</p> <p>(3) 持續推廣本公司「台灣電力」和「電力即點」APP，為提高民眾使用便利性，已導入單一帳密之服務機制，民眾只要使用同一組帳號密碼，均可登入「台灣電力」及「電力即點」APP，且提供相互支援跳轉功能，便於系統操作，另將視業務需要，持續滾動檢討其他整合可行性。另亦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。</p>	<p>協辦) 業務組 電費組 (各部門 協辦)</p> <p>業務組 電費組 (各部門 協辦)</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	(二)創新服務	(1) 「台灣電力」APP 持續拓展多元繳費方式，增加多樣性之推播通知，並持續優化 AMI	業務組 電費組	隨時辦理

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>服務應用(如用電預警通知)等服務，除透過滿意度調查蒐集使用者回饋意見，亦站在使用者角度規劃簡易、便捷之友善介面，滾動式精進售電系統行動化服務模式。</p> <p>(2) 配合財政部規劃自 112 年 2 月 9 日起在四大超商及美廉社臨櫃繳交電費即可發票載具歸戶。</p> <p>(3) 節能技術服務專員調查用戶用電場所，運用專業儀器量測電力系統、空調系統、空壓系統及照明系統等主要耗能設備用電效率，並整合高壓用戶服務入口網站資料，進行電力系統分析，評估用戶場所用電情形及提供相關改善建議與報告。</p> <p>(4) 為協助再生能源業者發電量分析，於電子帳單服務系統新增多筆電子帳單相關資料匯出並支援不同匯出檔案格式(.xlsx、.csv、.xml、.ods)提供再生能源業者管理案場及發電量。</p> <p>(5) 為發揮小用戶聚沙成塔之效益，本公司結合資通訊科技(ICT)與能源管理技術(EMS)，配合班班有冷氣政策發展自動需量反應(ADR)，於 111 年 5 月推動「校園空調自動需量反應」，在兼顧冷氣空調使用及智慧效率用電的情況下，達到聰明節電之目的。</p> <p>(6) 為進一步擴大低壓用戶參與</p>	<p>業務組 電費組</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>

面向	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		，將劃招募小型住商用戶(例如連鎖商店、住家等)參與自動需量反應，評估擴大推動 ADR 之可行性。	業務組	隨時辦理

伍、實施步驟

- 一、本計畫公布於本處對外網頁，各部門應依本計畫落實辦理。
- 二、本處自行考核提升服務效能工作辦理情形，於上、下半年度實施考核各 1 次，並接受由經濟部及本公司業務處不定期實地查核。
- 三、自行考核執行績效及成果之考核方式、評分標準及獎勵辦法等，遵照「台電公司 [113](#) 年度提升服務效能執行計畫」相關考核規定辦理，並依限彙報業務處。
- 四、[113](#) 年 6 月底前辦理完成顧客滿意度調查，以瞭解客戶之感受並確實檢討改善。

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。