

台北西區營業處 114 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 114 年 1 月 20 日

壹、計畫依據

本公司 114 年 1 月 6 日業字第 1148001255 號函頒之「台電公司 114 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民眾對本公司服務需求多元化，強化服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本處為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

參、實施對象

本處各部門，以日常業務直接、高頻率接觸用戶，提供服務之組(段)、課為實施對象，以落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等四大構面為服務效能提升重點。

肆、服務內涵

聚焦於社會創新共融，關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>電務、業務等相關專業人員組成團隊拜訪，每年洽訪二次。</p> <p>(2) 針對本處契約容量 1000 瓩以上企業用戶，分配予基層(含)以上主管或其職務代理人擔任服務專員，每年洽訪一次。洽訪用戶時提供用電諮詢服務及業務宣導，並於洽訪後追蹤用戶所提問題及其處理情形，持續優化服務品質，提升用戶服務滿意度。</p>	業務組	持續辦理
	(三) 優化再生能源業務	<p>(1) 為協助中小企業解決短期綠電需求，本處配合本公司政策，針對中小企業用戶宣導小額綠電相關業務，並提供一對一交流服務，以提升有興趣之中小企業用戶投標小額綠電之意願。</p> <p>(2) 針對小額綠電銷售業務，本處每月下載用戶清單並寄出綠電繳費通知單，倘用戶欠繳，將由專人進行催收。</p>	業務組 電費組	持續辦理 持續辦理
	(四) 積極回應用戶意見	<p>(1) 客服中心受理後送案件，均依序轉送業務、電費、電務各窗口處理，以掌握時效。</p> <p>(2) 強化服務人員嫻熟各項申請表格代書及諮詢工作，能精確回答用戶問題，並主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問之用戶(一次告知)，避免來回補件情形。</p> <p>(3) 依本公司「用戶陳情處理要點」指派專人管控、追蹤用</p>	業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間	
		戶陳情案件。			
		(4)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。	業務組	持續辦理	
		(5)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。	業務組	持續辦理	
		(6)指派專人管登、稽催及建檔用戶陳情案件。	業務組	持續辦理	
		(7)有關用戶陳情申訴案件均於標準期限內處理完成。	業務組	持續辦理	
		(8)為加強服務用戶提升服務品質，應用戶要求安排各主辦部門人員在營業時間內與用戶當面會商處理其陳情與申訴事項。	各部門	持續辦理	
		(9)依據本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理外部及內部顧客服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出檢討改善服務措施並逐季追蹤檢討（或產出新的服務措施）且確實執行。	業務組 人資組	半年一次 半年一次	
		(10)公告顧客滿意度調查結果。	業務組	每年一次	
		(五) AMI 應用	針對AMI用戶，積極推廣「台灣電力」APP 並完成電號認證，讓AMI用戶可掌握即時用電資訊，利於調整用電行為，以節省電費支出。	業務組	持續辦理
		二、 法規及流程 簡化	(一) 簡化及標準化作業 流程	(1)配合業務處簡化用戶申辦應檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式之作業，	業務組

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>縮短申辦案件處理時間。</p> <p>(2)善用跨機關電子查驗，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。</p> <p>(3)落實一站式服務到底，提供標準化高效率之服務，以提升公司形象。</p> <p>(4)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>(5)辦理承裝業座談會，透過座談會，協助工商企業解決用電申請疑難，並簡化及優化相關流程。另於會中宣導本公司相關業務。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 設計組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理 持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(二) 優化電費查詢及繳費作業	<p>(1)為提供用戶多元化的繳費措施，繳費管道包括代繳、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。</p> <p>(2)積極深入社區推廣台灣電力APP的普及率，使用戶能即時查詢電費資訊及多元化之繳費管道，除原本提供信用卡及條碼可繳交結算電費及線路設置費，亦已新增兩家行動支付(一卡通、拍付)可提供繳費。</p> <p>(3)針對電話詢問電費之用戶，積極告知用戶四大超商提供KIOSK補單繳費服務，用戶可24小時於全台1萬3,000多</p>	<p>電費組</p> <p>電費組</p> <p>電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>個據點補單繳納電費，以提升其便利性。</p> <p>(4)針對地方機關戶及高壓用戶，加強宣導專屬帳號，鼓勵用戶以匯款取代臨櫃繳費，減少路途往返。</p> <p>(5)以文宣宣導租屋電費查詢專區，用戶只要申請後即可查詢租賃期間電費資訊，俾承租人了解對於出租人對其收取之電費之合理性。</p>	<p>電費組</p> <p>電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<p>(1)配合縣市、節電活動或社區推廣，提倡環保愛地球不印寄紙本減免電費金額 10 元，積極推廣並贈送申辦禮品，以加深用戶申辦電子帳單之意願與使用率。</p> <p>(2)對外網站提供各類線上服務，如表單下載、網路申辦、繳費方式簡介、電費試算、電子帳單、電費查詢及申請案件進度查詢等。</p> <p>(3)加強宣導「台電電力 APP」，不僅提供用戶用電申請、案件查詢、繳費、中抄結算等功能，更整合電子帳單服務系統及「電力即點」APP，用戶僅使用單一帳密即可登入，提升服務品質。</p>	<p>電費組</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 持續辦理</p>
	(四) 提高網站使用便利性	<p>(1)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。</p> <p>(2)網站依據「政府資訊公開法」</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>(3)提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(4)提供多樣化案件查詢方式(含電話、網路、現場、行動裝置等查詢)並於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載台灣電力 APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>(5)受理用電申請後，即列印附 QR-code 登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。</p> <p>(6)辦理各項用電申請案件，均透過營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)受理並管控流程，並即時上拋至 NDCIS，讓用戶透過網路、APP 等查詢，及時掌握案件進度。</p>	<p>設計組</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> <p>持續辦理</p>
<p>三、 公私協力</p>	<p>(一) 節能整合服務</p>	<p>(1)依業務處訂定年度各項節約用電宣導場次目標值，編訂本處推廣節約用電執行計畫，持續推動相關政策。</p> <p>(2)依業務處訂定年度節電服務團訪視目標戶數、節能診斷及百瓩以上用戶訪問服務目標數編定本處執行計畫，調查用戶用電場所之用電設備，針對主要用電或老舊設備，利用專業儀器量測電力系統、</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		空調系統及照明系統等設備用電效率，並提供高壓用戶服務入口網站資料，評估用戶場所用電情形及提供改善建議與診斷報告。		
	(二) 節電活動	(1)委託廣播媒體推播宣導節約用電及配合地方政府及地方媒體舉辦之大型活動，設攤位辦理節約用電推廣。 (2)依據業務處提供已裝設智慧電表之用戶辦理推廣「台灣電力」APP，鼓勵用戶下載並完成電號認證，以利用戶隨時查詢住家用電資訊，並藉此促進用戶自主優化用電行為，以節省用電。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	(三) 「水電麻吉貼心聯合服務」	與台灣自來水公司及臺北自來水事業處共同推動「水電麻吉貼心聯合服務」，有過戶、通訊地址建立、變更、電費代繳、電子帳單、軍眷優待等服務項目。	業務組	持續辦理
	(四) 跨機關通報服務	(1)與新北市各區地政局共同辦理「地政、水、電、瓦斯好厝邊」跨機關通報服務，協助用戶辦理過戶、通訊地址建立及變更等服務項目。 (2)利用跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，如營利事業統編查詢用途、地址整編等，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理

陸、實施步驟

- 一、依據本公司「114 年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及具體作法，以創新思維、社會共融，並審酌服務需求及業務特性，訂定本處執行計畫。
- 二、本計畫陳本處單位主管核定並經業務處審定，將公開於本處對外網頁及辦公場所，且確實執行。
- 三、為管控執行績效，每半年自行考核執行成果，公開於本處對外網頁，並送業務處備查。

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。