

台電公司 115 年度提升服務效能執行計畫

壹、計畫依據

依據本公司 115 年 1 月 7 日電業字第 1158001842 號函頒之「115 年度提升服務效能執行計畫」辦理。

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公司為民服務效能，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

肆、服務內涵

聚焦於社會創新共融及數位創新加值 2 大類別：

一、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。

二、數位創新加值：

運用數位創新策略及措施，有效增進經濟發展，促進資源有效利用，提出有別於現行的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。包括連結政府及民間巨量資料，或運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，以及透過公私協力，運用科技創新、數位轉型及開放政府等策略，推動創新及跨機關的整合服務模式等。

伍、執行策略及具體作法

透過前項服務內涵，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

一、社會創新共融：

服務內涵	服務策略	具體作法
一、 提供在地化及客製化關懷服務	(一) 因地制宜提供在地化、客製化服務	<ol style="list-style-type: none"> 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，如各區營業處依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。 2. 針對特殊族群所在地之區營業處，提供電話語音及受理櫃檯服務人員該族群之語言服務。
	(二) 企業用戶專人服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立與企業用戶直接溝通管道及維持良好互動機制，以滿足企業用戶多元需求，提供各項優質服務，強化顧客關係管理。 2. 關注用戶多樣用電需求，依其用電規模及特性概分三類服務對象，設置專人及專責部門，積極探尋用戶需求、提供資訊、轉達並追蹤用戶反映之建議及問題。 3. 訂定洽訪目標，並建置平台由專責部門追蹤管控。為確保服務品質，平台將主動寄送滿意度調查問卷予用戶填寫，定期彙整檢討。
	(三) 優化再生能源業務	<p>為協助企業順利取得綠電，台電持續精進既有綠電商品及推出新商品以貼近用戶需求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 小額綠電商品：相較於過往銷售計劃商品之電能轉供期間皆以年為單位，114 年銷售計劃推出 2 或 4 個月電能轉供期間的商品，以供短期急需之用戶選購；另為減輕用戶綠電採購門檻及行政成本，本商品購買方式擬由競標制調整為申購制，用戶在可申購度數之上限以內更加彈性靈活選購。<u>統整歷年曾申購小額綠電之目標客群加強宣傳，提升選購意願。</u> 2. RE30 電力商品：我國經濟結構為出口導向，高度仰賴全球供應鏈，隨著國際企業紛紛加入 RE100 倡議，並要求供應鏈減碳，114 年推出補充性

服務內涵	服務策略	具體作法
		質之「RE30 電力商品」，特別針對已購買綠電但尚未達成 RE 目標的企業，提供短期（合約期 1 年）彈性綠電選項，用戶每 1 萬度用電中，由台電補足 3,000 度的綠電，以協助出口產業順利達成 RE 承諾，取得國際供應鏈門票。
	(四) 節能整合服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過各項節約用電宣導會推廣「節能減碳與用電安全」，協助公司推動相關政策。 2. 由各區營業處節電服務團對高壓用戶進行節電訪視，了解用戶用電情況，輔以高壓用戶服務入口網站分析用戶用電資料，提供節電建議。針對用戶有耗能設備(如空調、空壓、照明等)者，由節能技術服務人員運用專業儀器量測其效率，並客製化節能改善診斷報告。
二、 法規及流程 簡化	(一) 簡化及標準化作業流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 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，更應主動正確提供與問題有關的完整資訊予用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦時程。 4. 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。 5. 持續辦理本公司與臺灣區電氣工程

服務內涵	服務策略	具體作法
		<p>工業同業公會業務座談會議等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難，以簡化及優化相關流程。</p> <p>6.因應饋線自動化，115 年 3 月起試辦調整「苗栗三灣、南庄、獅潭服務所夜間聯合值班計畫」，持續辦理鄉鎮地區溝通協調會議，優化災情通報處理流程，取得地方共識，另辦理成效檢討。</p>
	(二) 優化電費查詢及繳費作業	<p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 台灣電力 APP 除原本提供信用卡及條碼可繳交結算電費及線路設置費，目前已有四家行動支付(街口、歐付寶、一卡通、拍付)可提供繳費，後續仍將持續擴大行動支付繳費場域。 2. 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。 3. 台電 APP 信用卡繳費新增簡訊身份驗證機制，提高用戶交易安全。
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<p>114 年於基隆、彰化、南投以及鳳山區處導入新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)之受理文件數位電子化功能，開放戶址類異動、中間抄表等簡易案件可採無紙化方式受理，提升申辦效率及數位保存用戶申辦文件確保資料安全，規劃於 116 年底完成各區營業處受理文件數位電子化功能導入作業。</p>

服務內涵	服務策略	具體作法
	(四) 提高網站使用便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供案件之多元查詢管道，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。 2. 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 或連結至本公司官網查詢案件進度。 3. 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。
三、 公私協力	(一) 節電活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 藉由各項媒宣及節電推廣活動，運用創意行銷手法向民眾宣導節約用電，配合苗栗縣政府年度「全栗節電中」系列計畫，赴各鄉鎮擺設節能攤位宣導節能措施及台電近期政策。為提升 APP 服務完整性，加強對外服務單一管道便利性並擴大用戶參與，電力即點 APP 三項節電活動納入台灣電力 APP 提供服務。
	(二) 「水電麻吉貼心聯合服務」	<p>與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，跨機關合作業務包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5 項。</p>
	(三) 跨機關通報服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合戶籍資料異動跨機關通報服務，用戶更改姓名並經戶政機關審核與通報後，將配合更改用電戶名。 2. 配合企業登記資料異動跨機關通報服務，同一公司變更公司名稱及通訊地址資料異動，經經濟部商業發展署審核與通報後，將配合一同更正相關資料。

服務內涵	服務策略	具體作法
		<p>3. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。</p> <p>4. 讓用戶向本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再洽相關機關辦理，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務，如以辦理通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務，做為與跨機關合作服務用戶項目。</p>

二、數位創新加值：

服務內涵	服務策略	具體作法
一、 連結政府及民間巨量資料，推動創新及跨機關整合服務	企業網站設置「再生能源併網專區」提升服務資訊透明度	<p>1. 於本公司官方網站設置「再生能源併網專區」，提供「可併容量查詢」、「申設案件進度查詢」及「併網容量已滿排隊查詢」系統，供再生能源業者可利用地址或地號查詢鄰近饋線可併網量、以申請案件編號線上查詢辦理進度或併網容量已滿排隊之順位。</p> <p>2. 公開揭露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於該區，引導再生能源業者於饋線可併容量較為充裕之地區進行投資開發。</p>
二、 運用人工智慧、物聯網、區塊鏈等數位科技，推動創新及跨機關整合服	(一) 台灣電力 APP 創新服務	<p>1. 「台灣電力」APP 提供申辦案件、電費查繳、案件管理與進度追蹤、報修、搬家結算、各類通知及服務據點查詢等多項服務，並優化使用者介面(UI)及使用者體驗(UX)，以提升使用者滿意度與操作效率。</p> <p>2. 「台灣電力」APP 持續拓展多元繳費</p>

服務內涵	服務策略	具體作法
務模式		<p>管道，增加多樣性之推播通知；針對低壓智慧電表用戶，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、住宅用電分析及用電作息指標等功能，以貼近用戶需求，提升服務品質。</p> <p>3. 「台灣電力」APP，持續導入無障礙相關規範設計，提供簡易、便捷之友善介面，並滾動式精進行動化服務模式，以提升用戶體驗。</p>
	(二) 設置 24 小時客服中心與智能客服系統	<p>1. 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。</p> <p>2. 本公司智能客服系統因應數位轉型發展趨勢，規劃導入 AI 智慧語音技術，提供模擬真人語音對話服務，另配合圖卡、選單等服務功能，使對話互動更為生動活潑，資訊傳遞更為淺顯易懂，且透過蒐集用戶回饋資訊，持續辦理系統功能優化。</p>

陸、實施步驟：

- 一、依據「經濟部提升服務效能實施計畫」之服務內涵及執行構面，規劃本公司年度整體執行計畫，並函知各單位於每年 1 月底前，據以研訂當年度提升服務效能執行計畫落實辦理，並公開於網站及服務場所。
- 二、各區營業處請依本計畫及下列事項辦理：
 - (一) 依據本計畫之執行策略及具體作法，以創新思維、社會共融，審酌服務需求及業務特性，自訂區營業處執行計畫，於文到 2 週內陳單位主管後，提報業務處審定。【執行計畫內容至少應包括計畫依據、目標、實施對象、服務內涵、執行策略、具體推動作法、實施步驟、承辦部門、執行期間等】。
 - (二) 研訂年度執行計畫時應儘可能具體明確，以量化方式呈現，優先開發更有創意的服務作為，發揮區營業處特色。另請依「各區營業處

滿意度調查作業原則」(如附件 1)辦理滿意度調查作業，以瞭解用戶之感受並確實檢討改善。

(三) 區營業處執行計畫經業務處審定後應確實執行，並公開於區營業處網站及服務場所。

柒、考核作業：

一、平時查核：各區營業處應自行考核所屬提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，其作業方式如下：

(一) 各區營業處依所擬之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，按「提升服務效能執行計畫考核項目及評分表」(如附件 2)評核，於上、下半年度自行實施考核各 1 次。

(二) 各區營業處分別於 115 年 7 月 10 日及 116 年 1 月 8 日前填報下列資料：

1. 考核結果彙整表(如附件 3)：含考核成績與優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形；「建議改善事項」應妥予追蹤改善處理，並將處理情形敘明於「改善事項辦理情形」欄送業務處備查(免備文)。

2. 倘前述改善事項需再追蹤處理者，請另填寫「建議改善事項辦理情形表」(依附件 3 之 1 格式撰擬，由各區營業處自行留存，免送業務處)並自行管控至改善妥。

(三) 提報年度執行績效與成果：業務處應於 116 年 1 月 15 日前將本公司 115 年度執行績效與成果報部。

二、年度查核：結合「政府服務獎」評獎作業，經濟部將組成初評小組，據以遴選績優單位推薦參選「政府服務獎」。

(一) 參獎單位：由業務處遴派代表本公司參選之區營業處，並依據「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目辦理。

(二) 評核日期：配合「政府服務獎評獎實施計畫」規定經濟部推薦參獎作業時程辦理。

捌、獎勵方式

一、自行考核：各區營業處得依提升服務效能績效或開放創新服務成果，依本公司相關規定辦理獎懲；並就考核結果改進情形，廣為宣導。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：依照「經濟部提升服務效能實施計畫」之獎勵方式辦理。

玖、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。

各區營業處滿意度調查作業原則

一、為確實了解外部顧客對本公司各項服務措施之觀感，以及內部顧客之感受與意見，俾提升服務品質，特訂定本作業原則。

二、調查方式

(一) 調查對象

1. 外部顧客：各區營業處臨櫃受理（含詢問用電事宜）及電費候收之洽公用戶。
2. 內部顧客：區營業處所屬員工。

(二) 調查時間

1. 外部顧客：每年度應於 6 月底前完成滿意度調查，調查期間為 1 個月（離島 3 個區營業處倘抽樣樣本數不足，調查期限可延長為 1 個半月，惟仍應於 6 月底前完成）。非調查期間滿意度調查表仍放置於櫃檯供用戶自由填寫。
2. 內部顧客：每年度應於 6 月底前完成滿意度調查，調查期間為 1 個月。

(三) 抽樣方法

1. 外部顧客：採系統抽樣，由到區營業處洽公用戶，每間隔一定人數抽取 1 位用戶（間隔距離由區營業處自訂，如 3 位或 5 位為一間隔），發放滿意度調查問卷予用戶填寫。
2. 內部顧客：採不記名方式，全面普查。

(四) 樣本數

1. 外部顧客：各區營業處應至少完成有效樣本份數（如附表 1）。
2. 內部顧客：全面普查。

(五) 抽樣誤差及信賴區間

在 95%信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點之內。

(六) 問卷

1. 外部顧客問卷範例如附表 2。
2. 內部顧客問卷範例如附表 3。
3. 各區營業處得視服務區域特色或需求等，自行增修問卷內容。

(七) 評分標準：

1. 計分方式

問卷設計採李克特四點量表，於正向（滿意程度）及負向（不滿意程度）各分二個等分，分別為「非常滿意」、「有點滿意」、「不太滿意」及「非常不滿意」等 4 個等級，受訪者就其認知給予評價，採屬滿意面向者統計占比為得分。

各題項滿意度得分(%)

$$= \frac{(\text{非常滿意} + \text{有點滿意}) \text{樣本數}}{(\text{非常滿意} + \text{有點滿意} + \text{不太滿意} + \text{非常不滿意}) \text{樣本數}} * 100\%$$

2. 總成績

係每個題項得分加總除以問卷題項數之平均數。

$$\text{總成績} = \frac{[(\text{題項 1}) \text{得分}] + [(\text{題項 2}) \text{得分}] \dots + [(\text{題項 n}) \text{得分}]}{\text{問卷題項數}}$$

(八) 調查報告包含下列內容：

1. 主辦單位。
2. 調查主旨。
3. 調查過程與方法（包括調查期間、調查對象、調查方式、抽樣方法、樣本數、抽樣誤差及信賴區間、資料處理及分析方法等）。
4. 總成績。
5. 調查發現與建議。
6. 問卷。
7. 其他必要事項。

三、調查結果

(一) 應針對調查結果進行分析及年度滿意度趨勢分析。

(二) 有關調查結果，應依調查對象分別填製「外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」（如附表 4）及「內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」（如附表 5），針對建議及不滿意事項，研擬改善對策及追蹤執行情形與結果，並逐季追蹤檢討改善成效，以收改善效果，提升用戶滿意度；本表應併考核結果彙整表送業務處備查。

1. 上半年度：填報調查期間、建議改善事項及改善對策。

2. 下半年度：填報執行情形及成果。

(三) 滿意度調查相關資料紀錄應以專卷留存備查。

(四) 外部顧客調查結果應公告於服務中心（所），以作為衡量用戶滿意度之指標與改進之參考。

四、調查結果之自評分數及辦理情形，依本公司每年度之提升服務效能執行計畫填報於考核結果彙整表。

五、各區營業處於舉辦各項活動或座談會，宜對參與用戶進行滿意度調查，以作為日後辦理活動之參考（問卷範例如附表 6）。區營業處得依需求自行增訂滿意度調查問卷（如創新服務執行之問卷等），以評估服務措施之執行績效。

六、各區營業處如委外辦理外部顧客滿意度調查，調查方式及問卷設計等，請參考近一年「經濟部所屬事業年度顧客滿意度調查」之本公司調查報告辦理。

附表 1

各區營業處滿意度調查樣本數

份數 區處	114 年臨櫃受理 月平均份數	114 年電費候收 月平均份數	合計	至少完成 樣本數
基隆	3,862	7,115	10,977	1,000
北市	7,167	2,934	10,101	1,000
北南	10,207	9,030	19,237	1,100
北北	6,409	5,497	11,906	1,000
北西	10,371	14,745	25,116	1,100
桃園	19,144	19,497	38,641	1,100
新竹	8,312	11,523	19,835	1,100
苗栗	4,787	10,514	15,301	1,000
台中	22,180	31,426	53,606	1,200
南投	5,161	13,244	18,405	1,100
彰化	10,081	26,818	36,899	1,100
雲林	7,566	21,216	28,782	1,100
嘉義	7,600	16,401	24,001	1,100
新營	3,825	6,321	10,146	1,000
台南	13,776	19,586	33,362	1,100
高雄	12,237	14,755	26,992	1,100
鳳山	8,023	15,502	23,525	1,100
屏東	8,030	26,673	34,703	1,100
台東	2,169	7,208	9,377	1,000
花蓮	2,882	9,542	12,424	1,000
宜蘭	4,720	10,176	14,896	1,000
澎湖	872	1,604	2,476	800
金門	781	1,566	2,347	700
馬祖	97	309	406	300

- 註： 1. 表內樣本數已考量抽樣誤差及信賴區間：即在 95%信心水準和抽樣誤差在正負 3 個百分點之內，計算須完成之有效樣本數。
2. 表內樣本數係以 114 年臨櫃受理及電費候收之平均月份件數推估，將視執行情形每 2 年檢討一次。

台灣電力公司○○區營業處
櫃檯服務/繳費方式滿意度調查表

親愛的用戶：您好！

您的寶貴意見是本處服務改進最重要之參考，請您在與您意見最相符的□
內打✓填選，謝謝您的熱誠配合。

台灣電力公司 謹啟

項目	(1) 非常滿意	(2) 有點滿意	(3) 不太滿意	(4) 非常不滿意	(99) 無意見／不清楚
1. 就本次洽公經驗，請問您對服務中心/服務所：					
1-1 對於「洽公環境設施」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-2 對於志工/引導人員的「服務態度」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 請問您辦理的業務是：					
臨櫃申請用電，請填選下列 2-1、2-2 及 2-3					
2-1 對於服務人員的「作業效率」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-2 對於服務人員的「服務態度」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3 對於服務人員的「專業表現」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
繳納電費，請填選下列 2-4、2-5 及 2-6					
2-4 對於收費人員的「作業效率」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-5 對於收費人員的「服務態度」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-6 對於定期收到單據的「可靠性」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 請問您對於「本公司設置 24 小時客服專線『1911』，提供停電報修、電費查詢、用電申請及受理用戶意見反映等服務」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

【背面尚有題目，請翻面繼續作答，非常感謝您的協助！】

項目	(1) 非常滿意	(2) 有點滿意	(3) 不太滿意	(4) 非常不滿意	(99) 無意見／不清楚
4. 請問您對於本公司與台灣自來水公司及臺北自來水事業處聯合推動之「水電麻吉聯合服務」滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 請問您對於本公司開辦之「台灣電力」APP 服務滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 整體來說，請問您對於本公司的服務滿不滿意？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 請問您對於本公司有沒有其他意見或建議事項，作為未來改善的參考？					
<hr/> <hr/> <hr/>					
<p>以下想請教您的個人基本資料，作為整體統計分析之用，絕不作為其他用途，請您放心回答，謝謝！</p> <p>S1. 性別：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 男性 <input type="checkbox"/> (2) 女性 <input type="checkbox"/> (3) 其他</p> <p>S2. 年齡：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 19 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 20-29 歲 <input type="checkbox"/> (3) 30-39 歲 <input type="checkbox"/> (4) 40-49 歲</p> <p><input type="checkbox"/> (5) 50-59 歲 <input type="checkbox"/> (6) 60 歲以上</p> <p>填表日期：</p>					

【問卷到此結束，請您再一次檢查是否有題目漏答，感謝您撥冗提供寶貴意見！】

台電公司○○區營業處《員工》
○○○年度內部顧客滿意度調查問卷

各位長官、同仁大家好：

本次問卷是為了瞭解同仁的工作滿意情形，以作為本處改進管理措施的參考，請撥冗填寫本問卷，本問卷採不記名方式，您的寶貴意見將是本處持續改善的依據。

◎基本資料

1. 性別：

☐ (1) 男 ☐ (2) 女 ☐ (3) 其他

2. 年齡：

☐ (1) 19 歲以下 ☐ (2) 20-29 歲 ☐ (3) 30-39 歲 ☐ (4) 40-49 歲

☐ (5) 50-59 歲 ☐ (6) 60 歲以上

3. 學歷：

☐ (1) 國中以下 ☐ (2) 高中/高職 ☐ (3) 專科 ☐ (4) 大學

☐ (5) 研究所以上

4. 服務年資：

☐ (1) 10 年以下 ☐ (2) 11-20 年 ☐ (3) 21-30 年 ☐ (4) 31 年以上

5. 工作性質：

☐ (1) 業務 ☐ (2) 電務 ☐ (3) 其他(總務、工安、會計、人資、政風等)

◎問卷項目

1. 您對本處的辦公環境與設備感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

2. 您對本處的員工休憩設施感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

3. 您對本處提供的福利活動感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

4. 您對本處提供的在職教育訓練課程感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

5. 您在本處工作上獲得學習與成長的機會感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

6. 您對本處部門間的責任劃分感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

7. 您對本處其他部門同仁間的合作關係感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

8. 您對本處各部門間的溝通協調管道感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

9. 您對本處主管的領導風格感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

10. 您對本處的工作分配感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

11. 您對本處的工作績效考核感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

12. 整體而言，您對於您的工作感到

☐ (1) 非常滿意 ☐ (2) 有點滿意 ☐ (3) 不太滿意 ☐ (4) 非常不滿意

☐ (99) 無意見/不清楚

您感到不滿意的原因是：_____

13. 您希望或建議本處應改進之事項：

【問卷到此結束，請您再一次檢查是否有題目漏答，感謝您撥冗提供寶貴意見！】

區營業處 115 年度外部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表

一、調查期間： 月 日至 月 日						
二、調查結果：						
項目	樣本數					滿意度 分數
	非常 滿意	有點 滿意	不太 滿意	非常不 滿意	合計	
1-1. 洽公環境設施						
1-2. 志工/引導人員的服務態度						
2-1. 受理用電申請服務人員的作業效率						
2-2. 受理用電申請服務人員的服務態度						
2-3. 受理用電申請服務人員的專業表現						
2-4. 收費人員的作業效率						
2-5. 收費人員的服務態度						
2-6. 定期收到單據的可靠性						
3. 24 小時客服專線 1911						
4. 水電麻吉聯合服務						
5. 台灣電力 APP 服務						
6. 整體服務滿意度						
總成績： _____						

三、建議改善事項：

四、改善對策：

五、執行情形及成果：

- 註：1. 各區營業處依「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理顧客滿意度調查。
2. 上半年度填報「調查期間」、「建議改善事項」及「改善對策」，若問卷調查結果中用戶對本公司無相關建議改善事項，請於「建議改善事項」及「改善對策」欄位填寫「無」。
3. 下半年度填報改善對策之執行情形及成果，並按季檢討改善成效。

經辦

課長

經理

副處長

處長

____區營業處 115 年度內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表

一、調查期間： 月 日至 月 日						
二、調查結果：						
項目	樣本數					滿意度 分數
	非常 滿意	有點 滿意	不太 滿意	非常 不滿意	合計	
1. 辦公環境與設備						
2. 員工休憩設施						
3. 福利活動						
4. 在職教育訓練課程						
5. 學習與成長的機會						
6. 部門間責任劃分						
7. 其他部門同仁間的合作關係						
8. 各部門間的溝通協調管道						
9. 主管的領導風格						
10. 工作分配						
11. 工作績效考核						
12. 整體工作滿意度						
<p>總成績：_____</p>						

三、建議改善事項：

四、改善對策：

五、執行情形及成果：

- 註：1. 各區營業處依「各區營業處滿意度調查作業原則」，辦理顧客滿意度調查。
2. 上半年度填報「調查期間」、「建議改善事項」及「改善對策」，若問卷調查結果中用戶對本公司無相關建議改善事項，請於「建議改善事項」及「改善對策」欄位填寫「無」。
3. 下半年度填報改善對策之執行情形及成果，並按季檢討改善成效。

經辦

課長

經理

副處長

處長

台灣電力公司○○區營業處

活動名稱意見回饋單

親愛的用戶：您好！

您的寶貴意見是本處服務改進最重要之參考，請您在與您意見最相符的□內打
✓填選，謝謝您的熱誠配合。

項目	非常滿意	有點滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見／不清楚
1. 您參與本次活動後的感覺是…					
(1)對活動內容規劃	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2)對動線安排妥適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3)現場人員的服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4)整體服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. 如您有其他問題或建議，請您留下聯絡方式，方便我們與您聯繫：

填表人姓名：

電話：

其他問題或建議：

填表日期：

****問卷到此結束，感謝您的填答，祝您有個愉快的一天!!****

區營業處 115 年度 半年度
提升服務效能執行計畫考核項目及評分表

一、考核成績：

考核日期： 年 月 日

考核項目	評核標準、配分及得分					權重 (B)	得分 (C)=(A)*(B)
	創新性 (300分)	效益及 影響 (400分)	可持 續性 (150分)	擴散 應用 (150分)	小計 (A)		
提供在地化及 客製化關懷服務						50%	
法規及流程簡化						25%	
公私協力						25%	
總評分(滿分 1000 分)							

註：1. 創新性：服務策略或措施有別於現行作法。

2. 效益及影響：服務策略或措施對服務對象產生正面影響，或解決公眾關注的重大問題；提供性別友善、族群共融及人權保障等服務具有成效。

3. 可持續性：服務策略或措施具有可持續性，且達成預期成果。

4. 擴散應用：服務策略或措施具有可學習、推廣或應用價值。

二、各考核項目評分重點、執行時機及自評得分

考核項目	考核標準	評分重點	執行實績	自評得分
提供在地化及客製化關懷服務	創新性 (300分)	1. 協助用戶掌握本公司最新綠電銷售資訊，並依業務職掌提供用戶更便捷之服務： <ul style="list-style-type: none"> (1) 開放多元管道讓用戶反映本公司綠電銷售相關意見，如線上問卷、大用戶專人電訪等。 (2) 提供更具彈性商品，如 2 或 4 個月電能轉供期間的商品、短期彈性綠電選項。 2. 設置專人及專責部門，積極探尋用戶需求、提供資訊。	統整歷年曾申購小額綠電之目標客群，專人電話聯繫，說明新措施內容，增加選購意願。	
	效益及影響 (400分)	1. 了解用戶綠電需求並依其需求及用電型態量身打造專業服務，協助用戶熟悉綠電交易機制，同時有助於本公司掌握綠電市場發展趨勢，藉以研議推動更符合用戶需求之綠電商品。 2. 持續辦理綠電商品推廣宣傳活動，並協助企業用戶解決綠電申購疑難，以簡化及優化相關流程。 3. 積極拜訪用戶提供用電諮詢，轉達並追蹤用戶反映之建議及問題。	1. 調整 115 年銷售之 114 年小額綠電銷售計畫案件內部處理流程，由檢驗課先確認需轉供換表之用戶設備符合申請資格，再補齊後端審核文件，以加速案件處理流程。 2. 落實「專人服務用戶實施原則」，提供用電諮詢服務及宣導。	
	可持續性 (150分)	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，如各區營業處依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。 2. 針對特殊族群所在地之區營業處，提供電話語音及受理櫃檯服務人員該族群之語言服務。 3. 於各項節約用電宣導會提倡選用高效率用電器具及推廣政府節約用電方式等，傳遞節能減碳、友善環境之普世價值。 4. 以專業化量測與分析有效發掘用戶節電潛力空間，並提供節電報告與建議。 5. 透過各項節約用電宣導會協助公司推動相關措施如台灣電力 APP 及電子帳單等，鼓勵民眾持續將節能減碳落實於日常生活。 6. 協助用戶持續節能改善使設備以較高效率運行，提升能源使用效率及減少碳排。	1. 本處用戶多屬客家人，雖能以客語及國語溝通，惟少數年長用戶只會使用客語溝通，因此本處於服務所(中心)設置客語櫃台，並於叫號機增加客語廣播叫號服務，讓洽公用戶倍感親切。 2. 配合社區節電推廣活動宣傳台灣電力 APP 電子帳單及各項用電查詢功能，說明 115 年度 APP 整合電力即點及節電獎勵三選一活動，輔導用戶改善設備以節省電費。	
	擴散應用 (150分)	依綠電商品目標客群進行推廣： <ul style="list-style-type: none"> 1. RE30 推廣對象聚焦出口產業用戶，並擴及同業公會或協會、科學園區及工業區等。 2. 小額綠電推廣對象擴及既有簽約用戶之行業，包含但不限於製造業、服務業及相關工商協會，宣導多元採購綠電之管道。 	成立「115 年節能服務小組」，以任務編組型式針對歷年曾申購綠電商品之目標客群及潛力用戶電訪宣導，說明 RE30 與小額綠電申購方式差異，提供多元選項。	
			小計	

考核項目	考核標準	評分重點	執行實績	自評得分
法規及流程簡化	創新性 (300 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供多元且便利案件申辦管道如網路櫃檯或台電 APP，用戶可透過網路或智慧型手機等行動裝置申辦案件。 2. 導入新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)之受理文件數位電子化功能，開放戶址類異動、中間抄表等簡易案件可採無紙化方式受理，提升申辦效率及數位保存用戶申辦文件確保資料安全。 	推廣台電 APP 最新版本資訊，於用戶臨櫃或來電詢問時說明可透過智慧型手機等行動裝置申辦中抄案件、預繳電費及下載繳費憑證等業務，便利民眾即時查詢案件進度。	
	效益及影響 (400分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供案件之多元申辦管道，如臨櫃、電話、官網、行動裝置 APP 等，方便用戶申辦案件。 2. 用電申請受理電子化及無紙化-區處達成電子帳單目標。 	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，搭配本公司 115 年度之整合行銷活動，以加強推廣電子帳單。	
	可持續性 (150 分)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 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，更應主動正確提供與問題有關的完整資訊予用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦時程。 4. 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。 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 或連結至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. 優化電費查詢及繳費作業-區處達成行動支付目標。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為服務各階層用戶，持續檢視現行作業方式，並進行流程改造包括：電力用戶契約容量增加案件優先審查、縮短低壓用戶減少契約容量作業時程、縮短高壓用戶契約容量變動供電時程等。 2. 為讓用戶可由單一窗口獲得更多整合型的服務，本處主動建立各機關橫向聯繫機制： <ol style="list-style-type: none"> (1) 「水電麻吉貼心聯合服務」 (2) 「戶籍資料異動跨機關通報服務」 (3) 「跨機關聯合整合服務-門牌整編證明傳真查詢回覆單」，無需奔走於各機關辦理。 	
	擴散應用 (150 分)	持續辦理本公司與臺灣區電氣工程工業同業公會業務座談會議等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難，以簡化及優化相關流程。	持續與台灣電氣工程工業同業工會苗栗辦事處連繫，宣導 115 年申請用電之線路設置費調整，主要為供電容量設置費及新建長度設置費，維持良性互動。	
			小計	

考核項目	考核標準	評分重點	執行實績	自評得分
公私協力	創新性 (300 分)	1. 結合節慶或景點，與縣市政府或地方團體合作，向民眾宣導節約用電。 2. 於各項節約用電宣導會中妥適運用本公司不定期更新於雲端連結共享之節電宣導素材。	配合苗栗縣政府年度「全栗節電中」系列計畫，赴各鄉鎮擺設節能攤位宣導節能措施及介紹台電 APP 公告資訊。	
	效益及影響 (400 分)	1. 與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，跨機關合作業務包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5 項。 2. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。	輔導用戶於戶政事務所辦理姓名或地址變更時，一併填寫同意書授權跨機關通報，以利台電主動辦理用電資訊更正。	
	可持續性 (150 分)	配合戶政機關通報服務，確保用戶更改用電戶名資料的正確性。	加強與戶政機關橫向聯繫，依來函受理整批門牌整編或戶名變更之用電資料更正，免去用戶奔走各機關之辛勞。	
	擴散應用 (150 分)	1. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。 2. 各項節約用電宣導會推廣對象包含學校、社區、媽媽教室及社團等多重管道，向民眾宣導節約用電，營造全民節電氛圍。 3. 鼓勵用戶參與政府節能補助方案，增加節電效益，提高用戶的節電意願。	1. 藉由系統資料傳輸自動拋入退休俸用電優待申請，輔以人工檢核確保優待戶電費計費正確。 2. 藉由民眾來電詢問電費時，分析歷年用電資訊，鼓勵汰換老舊電氣，提供政府補助節能電器方案之連結資訊。	
	小計			

三、考核項目建議改善事項及改善事項辦理情形：

考核項目	建議改善事項	辦理情形
提供在地化 及客製化關 懷服務		
法規及流程 簡化		
公私協力		