

台電公司 106 年度提升服務效能執行計畫

106 年 5 月 12 日電配售部業字第 1060008814 號函頒

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、國家發展委員會 106 年 1 月 25 日發社字第 1061300083 號函訂定之第 1 屆「政府服務獎」評獎實施計畫。

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

- 一、整體服務類(第一線服務單位)：係以日常業務直接、高頻率接觸用戶提供服務之各區營業處為實施對象，並以基礎服務、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。
- 二、專案規劃類(專案規劃單位)：實施對象包括業務處、配電處、供電處、公眾服務處、資訊系統處、企劃處、綜合研究所等單位，各單位如有具亮點之重要專案規劃執行，可代表本公司參加「政府服務獎」專案規劃類評選；或所提專案經與業務處研議後具可行性，並交予第一線服務單位執行具有實際成效時，由業務處彙整以備經濟部考評。專案規劃係針對社經發展趨勢、關鍵公共問題，或本公司第一線服務單位(各區營業處)服務業務，推動專案執行並據以解決，以專案之問題分析、規劃內容、推動成效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		具體作法
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。
		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與用戶協商約定供電時程。 (3) 各項用電申請案件透過營業櫃檯作業電腦化系統(CPS)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。
		3. 提高服務人員專業度	(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。 (2) 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。 (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。
(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) 暫停服務櫃檯應標示代理人或代理窗口。	

面向	執行策略	具體作法
		<p>(4) 明確的區處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(5) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(6) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p> <p>(7) 設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</p> <p>(8) 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。</p> <p>(9) 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)，確保設施品質。</p> <p>(10) 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、影印服務等便民措施。</p> <p>(11) 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。</p> <p>(12) 設置諮商室或指定特定地點，提供用戶諮商服務。</p> <p>(13) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(14) 提供 wifi 或 iTaiwan 免費無線網路平台。</p> <p>(15) 設置各項行政設備及輔助文件(具)時，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。</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) 網站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、施政及服務等 3 種分類方式)，且符合詮釋資料及分類檢索規範。</p> <p>(3) 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>

面向	執行策略	具體作法
		<p>(4) 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>(5) 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>(6) 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>(7) 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>(8) 網站(頁)通過無障礙檢測，並取得認證標章。</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>(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>(4) 進行客戶關懷活動，利用簡訊或客服中心語音外撥，主動提醒用戶留意繳費期限。</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（如服務白皮書、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，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。</p>

面向	執行策略		具體作法
			<p>(5) 於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載「台電 e 櫃檯」APP 管理案件或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) 盤點業務資料，並於結構化及去個資識別化後，採開放格式或應用程式介面方式對外開放，供使用者依需求連結下載及利用，定期檢視及更新資料。</p>
二、服務遞送	(一) 服務便捷性	<p>1. 檢討既有服務措施</p> <hr/> <p>2. 建置單一窗口整合服務</p>	<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) 提供多重且便利案件申辦管道，如網路、郵遞、電話、傳真及「台電 e 櫃檯」APP。</p> <p>(3) 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、為加強用戶服務，本公司與聯合信用卡中心合作，於各服務單位收費櫃檯提供用戶刷信用卡繳電費服務。 乙、為利馬祖區營業處用戶可採多元管道繳電費，實施不到府收費作業，用戶可持電費繳費通知單至合作代收之單位繳納電費。 丙、因應行動裝置普及化，規劃與提供行動支付繳電費管道，便利用戶隨時隨地立即繳電費。</p> <p>(4) 力行一次告知服務，加速用戶申辦之時程。</p> <p>(5) 建置「住商型簡易時間電價試算評估系統」，提供互動式網頁試算評估服務。</p> <hr/> <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>

面向	執行策略	具體作法
		(2) 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。 (3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。 (4) 推動走動式服務或客製化服務。
	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。
	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。 (4) 建置台電 e 櫃檯 APP，提供用電申請、繳費等功能，其中包含過戶、中抄結算等，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。
(二)	1. 客製化服務	因應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。
服務可近性	2. 專人全程服務	主動檢討服務流程，突破機關或單位間的隔閡，以跨機關垂直或水平整合或由單位內部進行協調整合等方式，提供專人全程服務。

面向	執行策略		具體作法
		3. 主動服務	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。
	(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。
		2. 優質服務	運用自身優勢，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。
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。
	(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並提出改善，並滾動循環檢討成效。
四、 服務 評價	(一) 提高服務 滿意度	1. 辦理服務滿意度調查	(1) 訂定「各區營業處滿意度調查作業原則」。 (2) 根據服務對象或特性差異，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。
		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（處長）信箱、滿意度調查、專業論壇、Web2.0 電子參與服務（如 Facebook、YouTube 等社群網路），以瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施。

面向	執行策略	具體作法
	(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) 訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。 (2) 訂定新聞輿情處理機制及標準作業程序。 (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。 (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意見反映事項。
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。
	(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。電子發票查詢、歸戶等相關功能： 甲. 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，以及提供歸戶功能，維護用戶兌領獎權益。 乙. 為加強服務用戶，配合財政部法令施行，於 106 年 3 月電費月份單據起，中獎人可持有列示領獎收據欄位之電費通知單、繳費憑證或補發載具證明等，逕向代發獎金單位領獎，減少用戶至超商列印中獎證明聯流程及時間，提升用戶滿意度。 丙. 為落實「關懷」經營理念，與臺北市社會局合作，於各服務據點

面向	執行策略	具體作法
		<p>臨櫃繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可作公益，擴大跨機關合作，打造更優質服務。</p> <p>(2)建置「台電 e 櫃檯 APP」提供用戶線上申辦用電、繳費、中抄結算、查詢案件進度及電費繳納情形等服務，藉由行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(3)辦理太陽光電併網友善措施，擴大資訊公開並增進併網友善作為，於本公司官網建置再生能源案件進度查詢系統，提供用戶以受理編號進行線上查詢案件進度，減少申設者致電查詢之不便。</p>
六、專案規劃	(一)法規調適及流程簡化	<p>(1)適時檢討及修改現有的法規。</p> <p>(2)簡化內、外部作業流程，擴大專案規劃單位或第一線服務單位相關措施的運作彈性，提升服務效率。</p>
	(二)跨機關（單位）整合	<p>(1)讓用戶由本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再至相關機關洽辦其他事項，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務，如以通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務作為與跨機關合作服務用戶項目。</p> <p>(2)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」、「軍眷用電優待申請」5項。</p> <p>(3)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無誤，完成更改姓名者，配合將用電戶名予以更正。</p> <p>(4)有關退休俸用電優待經由各地榮民服務處申辦完成，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。</p>

面向	執行策略	具體作法
	(三)資料開放及政府資訊資源共用共享	盤點並開放政府資料，提供各界下載及利用，藉由資訊資源共用共享，減省單位作業成本，並帶動各界加值應用，創新服務。
	(四)引進社會資源	<p>(1) 透過公私協力或結合民間資源，擴大服務量能及延伸服務據點；或導入社會創新，善用民間創意及行動力，解決服務或公共問題。</p> <p>(2) 培育電業導向志工，推動節能減碳與用電安全諮詢服務項目、協助營業櫃檯諮詢服務、輔導用戶填寫各項申請書表及引導用戶至各櫃檯洽辦業務。</p>
	(五)善用資通訊科技	<p>(1) 運用線上服務系統，以網路方式提供用戶網路申辦服務，如服務內容說明、申請書表下載、線上申辦、線上查詢、繳費方式簡介、電費試算、線上繳費或電子帳單服務系統或計畫性工作停電查詢等方式之服務，利用資訊網路管道提供用戶或企業便利服務。</p> <p>(2) 善用已建置之全國性共用主動通知平台，如 e 管家（數位生活儀表板）服務平台，提供「使用者導向」的資訊整合服務，服務化被動為主動，主動推播訊息到使用者的服務機制，全面提升網路資訊之附加價值。</p> <p>(3) 建置「營業廳智慧化服務系統」創新服務模式，於台北市區營業處及台南區營業處試辦導入迎賓機器人、觸控螢幕及互動多媒體系統等設備，提供取號、業務查詢及電子表單填寫，縮短臨櫃業務辦理時間，提升整體服務品質，預定 106 年 9 月建置完成，並將視成效再行檢討擴大推廣辦理。</p> <p>(4) 強化應用資、通訊技術，輔助颱風災害期間之搶修及調度作業，以縮短停電時間，提升用戶滿意度。</p> <p>(5) 辦理地理圖資調度運轉系統 (GeoOMS) 及行動搶修 APP 等系統試運轉作業，提供調度員及現場工作人員可快速追蹤與掌握現場搶修作業，並</p>

面向	執行策略	具體作法
		<p>提升與用戶溝通效率，待確認可行後再擴大推廣使用。</p> <p>(6) 辦理高壓 AMI 系統擴改案，未來高壓 AMI 停電訊息將可傳送至 OMS 系統上，提供調度員判斷停電事故，加速派工搶修。</p>
	(六)分眾服務及其他策略或方法	<p>(1) 因應服務對象屬性、居住地區及數位能力的差異，提供專人全程服務、主動服務或其他適性服務，降低取得服務成本。</p> <p>(2) 辦理空調運用技術研討會和特高壓用戶用電技術研討會。</p> <p>(3) 辦理大用戶及電器承裝業座談會等溝通宣導活動，並協助工商企業解決用電申請疑難。</p> <p>(4) 落實本公司「專人服務用戶實施要點」，提供用電諮詢服務及業務宣導。</p>

伍、實施步驟

- 一、依據「經濟部提升服務效能實施計畫」之執行構面、策略及方法等規定，規劃本公司年度整體執行計畫，於每年 12 月底前，研訂次年度提升服務效能執行計畫，並於次年 1 月底前簽報上級機關完成當年度執行計畫審定。
- 二、當年度獲經濟部審定之本公司執行計畫，業務處應即函知各單位；各區營業處於接獲通知 2 週內應依據本計畫之執行策略及具體作法，以創新思維、顧客滿意，審酌服務需求及業務特性，自訂區營業處執行計畫陳單位主管核定，經業務處審定後確實執行，並公開於區營業處網頁及辦公場所。【執行計畫內容至少應包括計畫依據、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】
- 三、各區營業處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，以瞭解客戶之感受並確實檢討改善。

陸、考核作業

- 一、平時查核：各區營業處應自行考核提升服務效能工作辦理情形，並督導改進，經濟部及業務處得不定期派員實地考核，其作業方式如下：
 - （一）自行考核
 1. 各區營業處自行考核：各區營業處應依所擬定之執行計畫，配合「政府服務獎評獎實施計畫」評核項目及標準，依「提升服務效能執行計畫考核項目及評分表」（如附件 2）就基礎服務、服務遞送、服務量能、服務評價及開放創新面向之評核項目，於上、下半年度自行實施考核各 1 次。
 2. 各區營業處分別於 106 年 7 月 6 日及 107 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。
 - （3）「開放創新服務計畫」（附件 3 之 2）：全年至少 1 案，於每年業務處審定區營業處執行計畫後 2 個月內提報送業務處審閱；下半年提報時應更新計畫之推動成效，併考核結果彙整表送業務處備查（免備文）。
 3. 考核成績應另依附件 4 格式登載於區營業處對外網頁。
 4. 提報年度執行績效與成果：業務處應於 107 年 1 月 15 日前將

本公司 106 年度執行績效與成果報部。

(二) 不定期考核

1. 考核方式：由經濟部或業務處以不定期方式進行實地查核。
2. 考核內容：依「政府服務獎評獎實施計畫」所訂評核項目及標準進行考核。
3. 考核結果：受考核單位收到業務處不定期考核結果及建議事項，應於 1 個月內就應改進事項陳報業務處改進情形；如為經濟部不定期考核者，應於接獲考核結果及建議事項 2 個月內函報經濟部改進情形。

二、年度考核：配合「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：配合經濟部推薦參獎作業時程辦理。

柒、獎勵方式

一、自行考核：

各區處得依服務效能提升績效或開放創新服務成果，依本公司相關獎懲規定辦理敘獎。

二、參與「政府服務獎」敘獎原則：

- (一) 獲頒「政府服務獎」單位：主要承辦人員記大功 1 次；首長（主管）、其他有功人員及主管單位輔導有功人員最高記功 1 次。
- (二) 獲頒（獎狀）入圍實地訪查單位：主要承辦人員記功 1 次；首長（主管）、其他有功人員及主管單位輔導有功人員最高嘉獎 2 次。
- (三) 獲經濟部薦送參選惟未入圍單位：主要承辦人員嘉獎 2 次；首長（主管）、其他有功人員及主管單位輔導有功人員最高嘉獎 1 次。
- (四) 參獎單位得依本公司相關獎懲規定提報敘獎。
- (五) 同時符合前開各項規定者，以最高額度辦理敘獎，不得重複敘獎。

捌、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。