

# 台電公司 113 年度提升服務效能執行計畫

## 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」。

## 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」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

一、整體服務類(第一線服務單位)

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 推播訊息等方式提供電費未繳通知、異常用電提醒警示等通知服務。若於第二期電費帳單收費日時用戶仍未繳費，本公司將由專人撥打電話或至用戶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	(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；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) 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。 (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	

面向	執行策略	具體作法
		<p>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>
(二) 服務友善性	1. 提升服務設施合宜度	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 明確的區營業處方向導引標示及銜牌。</p> <p>(4) 規劃適當地點設置汽機車及腳踏車停車場所。</p> <p>(5) 申辦動線規劃妥適並符合用戶使用習慣。</p> <p>(6) 視實際需求設置服務牌號抽取系統，依序受理用電服務事項。</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。並定期檢測維護各項無障礙設施是否妥適安全。</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)，確保設施品質。</p> <p>(9) 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>(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。</p> <p>(11) 提供用戶諮商服務。</p> <p>(12) 設置公布欄、跑馬燈、LCD 電視宣導重要業務訊息。</p> <p>(13) 提供 WI-FI 或 iTaiwan 免費無線網路平臺。</p>

面向	執行策略	具體作法
	2. 提高網站使用便利性	<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>(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>
	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) 為確保營業處廳環境及服務人員服務品質，辦理便民服務業務不定期查核。</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</p>

面向	執行策略		具體作法
			<p>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。</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) 於本公司官網建置「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，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，俾使用者依需求下載及利用。</p> <p>(10) 新增租屋電費查詢專區，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>
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) 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。</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：</p>

面向	執行策略	具體作法
		<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 除原本提供信用卡及條碼可繳交結算電費及線路設置費，112 年已新增兩家行動支付可提供繳費，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 小時於全臺 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>(5) 已於台中區營業處導入營業櫃檯無紙化系統作業，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，藉由電子簽名板及拍攝式掃描器等設備，將身分證件、委託書等紙本經由拍照或掃描方式數位化，結合至電子表單，提升申辦效率及數位保存用戶申辦文件確保資料安全，後續將持續進行拓點計畫。</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) 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>(3) 簡化申辦流程，縮短案件處理時間。</p> <p>(4) 推動走動式服務或客製化服務。</p>
	3. 減除申辦案	(1) 跨機關電子查驗：善用資訊系統，針

面向	執行策略	具體作法
	<p>件需檢附之書表謄本</p>	<p>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。</p> <p>(2) 簡化各類紙本書表、證件、謄本等之種類與格式。</p>
	<p>4. 開辦線上申辦或跨平臺服務</p>	<p>(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。</p> <p>(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，舉辦抽獎、贈禮等活動，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、報修、搬家結算、各類通知及服務據點查詢等，並導入行動自然人憑證機制；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，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</p>

面向	執行策略		具體作法
	(二) 服務可近性	1. 在地化服務	<p>護措施。</p> <p>(1) 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。</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，提供用電分析、節電建議措施等，協助用戶用電管理。</p> <p>(4) 透過各區營業處受理大用戶節能診斷申請，以擴大節能診斷中心量能，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。</p>
		2. 專人全程服務	<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年於台北市區營業處北部客服中心及彰化區營業處業務組下設「企業服務課」，負責專人拜訪等統籌事宜，以強化用戶關係管理及提高企業用戶滿意度，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。</p>
		3. 主動服務	<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，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。</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務。</p>



面向	執行策略		具體作法
			(4)持續辦理百瓦以上用戶訪問，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。
	(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	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。
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且提出改善，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)配合辦理並協助進行「各區營業處滿意度調查作業原則」中內、外部同仁滿意度調查問卷，以及宣導所轄各區營業處每年度於6月底前完成滿意度調查作業。 (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)各區營業處下半年度就內、外部顧客滿意度調查結果，進行趨勢分析，針對相關建議及不滿意事項研擬改善對策，提出檢討改善情形且確實執行，並逐季追蹤檢討改善成效，改善成

面向	執行策略		具體作法
			<p>果併考核結果彙整表送業務處備查。</p> <p>(4)公告外部顧客滿意度調查結果。</p>
		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。
	(二) 積極回應用戶意見	有效及時處理由用戶之意見、抱怨及陳情	<p>(1)訂定用戶陳情處理機制及標準作業程序。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(5)用戶陳情申訴案件於標準期限內處理完成。</p>
五、開放創新	(一) 開放參與		<p>(1)透過網路管道蒐集用戶對服務需求與看法。</p> <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8千戶。</p> <p>(3)持續推廣本公司「台灣電力」和「電力即點」APP，以提升用戶體驗用電e化新生活，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>

面向	執行策略	具體作法
	(二) 創新服務	<p>(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 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) 善用網路服務，立即提供用戶電子發票相關資訊，新增透過電號、戶名及發票年月即可查詢發票號碼功能。</p> <p>(3) 由各區營業處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，將招募小型住商用戶(例如連鎖商店、住家等)參與自動需量反應。</p> <p>(7) 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>

## 二、專案規劃類(專案規劃單位)

面向	執行策略	具體作法
六、 專案 規劃	(一)法規調適及流程簡化	(1) 適時檢討及修改現有的法規。 (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。
	(二)跨機關(單位)整合	(1) 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。 (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」及「軍眷用電優待申請」5項。 (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，將用電戶名予以更正。 (4) 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。 (5) 因應公司商號變更公司名稱及通訊地址資料異動，經經濟部商業司審核與通報後，將配合一同更正相關資料。
	(三)資料開放及政府資訊資源共用共享	依經濟部資料開放推動策略及設定目標，並基於不涉及個人資料隱私、營業秘密及影響國家社會安全等三大不可開放原則下，每年定期盤點業務資料及不定期評估外界資料之需求，進行結構化、去個資識別化及通過資料品質檢核後，採開放格式或應用程式介面方式對外開

面向	執行策略	具體作法
	(四) 引進社會資源	<p>放，提供各界下載及利用，促進各界加值應用，創新服務。</p> <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) 持續辦理志工訓練，增加志工人數，擴大與民間團體合作，結合內外部、公私部門資源，擴大活動參與規模，提升公司企業形象。</p> <p>(3) 持續透過各項節約用電宣導會辦理「節能減碳與用電安全」宣導，協助公司推動相關政策。</p> <p>(4) 持續與民間能源管理業者合作，運用智慧電表結合用戶端自建能源管理系統，推動低壓用戶能源管理普及。</p> <p>(5) 持續引進退休人力參與志工服務，豐富「社會人文關懷」及「社區服務」項目，並持續舉辦「環境保護」項目之公益活動。</p> <p>(6) 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、電子帳單服務系統、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) 持續以資通訊技術改善各項服務，如推廣行動化業務、推播停電訊息、公告停電資訊等。</p> <p>(3) 運用線上系統，提供再生能源業者線上填寫併網審查申請及登記單相關表</p>

面向	執行策略	具體作法
		<p>格，減少錯誤並增加臨櫃辦理速度。</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) 為協助用戶了解用電情形，透過「台灣電力」APP 擴增診斷中心專區功能，以AMI 電表資訊及 NILM 分析技術提供用電分析與節電建議。</p> <p>(6) 「AMI 智慧電表布建資訊網」修正為「AMI 智慧電表資訊網」並強化網頁內容，整合相關服務應用資訊，包括 AMI 電表相關應用、「台灣電力」APP 介紹、鼓勵用戶端設置能源管理系統(xEMS)宣導等內容。</p> <p>(7) 為提供用戶統一之數位服務，於國家發展委員會建置之「數位服務個人化(MyData)平臺」完成線上身分驗證後，即可下載保存個人用電資料，免除用戶舟車勞頓及等候資料往來時間，提升網路資訊之附加價值。</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) 持續辦理空調運用技術研討會和高壓以上用戶用電技術研討會。</p> <p>(3) 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。</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，請各單位依本計畫落實辦理。
- 三、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、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，於文到 2 週內陳單位主管後，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】。
  - (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。

## 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，按「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 113 年 7 月 12 日及 114 年 1 月 6 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)於 113 年 6 月底前辦理完成顧客滿意度調查作業，另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」及「內部顧客滿意度調查結果建議改善事項及辦理情形表」，並針對用戶建議及不滿意事項，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，併考核結果彙整表送業務處備查。

3. 考核成績應另见附件 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 114 年 1 月 15 日前將本公司 113 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。



## 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。

各區營業處滿意度調查樣本數

份數 區處	112 年臨櫃受理 月平均份數	112 年電費候收 月平均份數	合計	至少完成 樣本數
基隆	1,741	7,624	9,365	1,000
北市	3,239	3,302	6,540	1,000
北南	3,261	9,240	12,501	1,000
北北	2,311	6,544	8,856	1,000
北西	3,890	15,982	19,872	1,100
桃園	7,392	21,067	28,459	1,100
新竹	3,431	12,833	16,264	1,100
苗栗	1,968	11,634	13,602	1,000
台中	7,006	33,800	40,805	1,200
南投	2,065	14,287	16,351	1,100
彰化	4,115	29,233	33,348	1,100
雲林	2,822	22,123	24,945	1,100
嘉義	3,400	17,623	21,023	1,100
新營	1,531	6,686	8,217	1,000
台南	6,284	21,337	27,621	1,100
高雄	4,361	15,998	20,359	1,100
鳳山	3,534	16,806	20,340	1,100
屏東	3,439	28,732	32,171	1,100
台東	794	7,525	8,319	1,000
花蓮	1,322	10,079	11,401	1,000
宜蘭	1,797	10,808	12,606	1,000
澎湖	364	1,554	1,918	750
金門	309	1,646	1,955	750
馬祖	75	256	331	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 112 年臨櫃受理及電費候收之平均月份份數推估，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?  _____  _____  _____					
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！					
S1. 性別：					
<input type="checkbox"/> (1) 男性 <input type="checkbox"/> (2) 女性					
S2. 年齡：					
<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					
<input type="checkbox"/> (5) 50-59 歲 <input type="checkbox"/> (6) 60 歲以上					
填表日期：					

【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

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 113 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：						
	樣本數					滿意度 分數
項目	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 113 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						

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

## 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 113 年度\_\_月至\_\_月提升服務效能執行計畫考核項目及評分表

總分(滿分 1000 分)

考核日期： 年 月 日

面向	評核項目	評分重點
	服務一致及正確 (100 分) * 得分：	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申辦業務標準作業流程訂定情形：本項應提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形。</li> <li>2. 服務及時性：重視用戶申辦案件的處理效率，確保於處理時限內完成。本項應提供申辦案件於處理時限內完成之案件比率。</li> <li>3. 服務人員專業度：注重服務人員專業度，確保問題回應及申辦案件處理的正確性。本項應說明提升服務人員專業度之作法及執行成效，並提供服務人員專業度測試結果，如專業知識測驗或申辦案件處理測試等。</li> <li>4. 除上述 3 項外，區營業處可自行提供其他足以呈現服務一致性及正確性的數據或具體事證說明。</li> </ol>
基礎服務 (200 分)	服務友善 (100 分) * 得分：	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務設施合宜程度：依業務屬性及服務對象需求，提供合宜服務設施。</li> <li>2. 網站使用便利性：區營業處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；提供多元及便利的資訊檢索服務；確保網站內容的正確性及有效連結等。</li> <li>3. 服務行為的友善性：注重服務人員的禮貌態度，應以電話禮貌測試結果呈現績效。亦可提供其他提升服務人員禮貌態度之作法及執行成效。</li> <li>4. 服務資訊透明度：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 資訊公開：主動公開服務相關資訊，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。公開資訊應以簡明、易讀易懂及易用之形式呈現，供用戶查閱或運用。</li> <li>(2) 資料開放：從用戶應用面思考，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，並應定期檢視及更新資料。</li> <li>(3) 案件查詢管道：提供多元管道，如現場、電話、網路、行動裝置等，方便用戶查詢案件處理進度。</li> </ol> </li> <li>5. 除上述 4 項外，區營業處可自行提供其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。</li> </ol>

面向	評核項目	評分重點
服務遞送 (300分)	服務便捷 (100分) * 得分：	瞭解用戶服務需求，檢討既有服務措施，並運用多元策略，提升服務便捷度，可採行的作法例舉如下： 1. 建置單一窗口整合服務：依受理方式，又可分臨櫃、電話或網站單一窗口服務。 2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本：運用跨機關電子查驗，取代要求用戶檢附紙本佐證資料。本項得以簡化書表謄本之數量或比率、縮短用戶往返辦理時間或規費等數據呈現績效。 3. 開發線上申辦或跨平臺通用服務：衡酌用戶實際需要，提供線上申辦，或跨平臺通用服務（即可透過各式行動載具閱覽及使用）。本項得以可線上申辦業務項目數比率、使用率、使用成長率、線上申辦業務可跨平臺使用比率等數據呈現績效。 4. 其他服務作法。
	服務可近性 (100分) * 得分：	關注服務對象屬性、居住地區差異及數位落差情形，運用多元策略，促進服務可近性，可採行作法例舉如下： 1. 在地化服務：因應所轄地區或業務之特性，整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。 2. 專人全程服務：改變由用戶四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。 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。 4. 其他服務作法。
	服務成長及優化 (100分) * 得分：	區營業處依組織職掌推動業務並負有特定任務，於服務遞送時，除達成便捷、可近性目標外，尚有其他與區營業處性質關聯之服務目標。評核重點為區營業處在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施，說明如下： 1. 突破成長：區營業處為完成服務遞送，於考量區營業處任務、服務對象屬性、資源可運用程度後，積極排除各項不利因素達成服務目標所展現之努力與成效。 2. 優質服務：區營業處在其核心業務範疇內，於設定服務目標後，運用多元策略，提出符合區營業處任務且較現有服務措施具有挑戰性，或符合區營業處特色且更具吸引力、豐富性之其他服務措施。

面向	評核項目	評分重點
服務量能 (200分)	內部作業簡化 (100分) * 得分：	簡化內部作業可提升同仁行政效率，並聚焦核心業務，創新精進服務。評核重點為區營業處運用多元管道蒐集內部同仁意見，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之情形。本項應說明簡化作法並提供具體數據，如減省的人力、物力或時間等。
	服務精進機制 (100分) * 得分：	深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，以及在首長領導及成員合作下，投入服務創新及精進。評核重點包括區營業處內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率等。
服務評價 (200分)	服務滿意情形 (100分) * 得分：	善用各類意見調查工具與機制，瞭解用戶對服務的評價及意見，並據以改善既有措施，評核重點如下： 1. 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，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。 2. 除滿意度調查外，區營業處可彈性運用其他機制瞭解用戶對服務的評價，並請提供執行情形及結果。
	意見回應處理情形 (100分) * 得分：	除瞭解用戶對服務評價外，應針對用戶意見、抱怨及陳情等，積極回應，有效協助用戶解決問題。本項應說明用戶意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析（含趨勢分析）及檢討改善情形等。
開放創新 (100分)	開放創新 (100分) * 得分：	1. 開放參與及創新性在基礎服務、服務遞送、服務量能及服務評價等構面有不同運用方式。 2. 開放參與係指區營業處提供服務時，除應公開服務資訊或促進用戶運用資料外，並適時運用多元管道導入用戶觀點，透過溝通與對話的方式，共創區營業處與用戶合作的契機。例如，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. 創新性係指區營業處就核心業務規劃服務作法或措施時，提出有別於現行服務的想法或方式，並對服務對象具有實質效益。例如，在服務遞送構面，可參酌運用資通訊科技、跨單位及跨機關服務流程整合、政府資訊資源共用共享、公私協力或引進民間資源等作法，以提高服務便捷度、可近性，或優化服務等。



\_\_\_\_區營業處 113 年度\_\_月至\_\_月提升服務效能執行計畫自行考核結果彙整表

一、考核成績：

考核項目(總成績 1000 分)		分數
基礎服務 面向 (200 分)	服務一致及正確 (100 分)	
	服務友善 (100 分)	
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	
	服務可近性 (100 分)	
	服務成長及優化 (100 分)	
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	
	服務精進機制 (100 分)	
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	
	意見回應處理情形 (100 分)	
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	
		總分： 分

二、考核項目優點、缺點、建議改善事項及改善事項辦理情形：

考核項目	優點	缺點	建議改善事項	改善事項辦理情形	備註
1.服務一致及正確					
2.服務友善					
3.服務便捷					
4.服務可近性					
5.服務成長及優化					
6.內部作業簡化					
7.服務精進機制					
8.服務滿意情形					
9.意見回應處理情形					
10.開放創新					

經辦

課長

經理

副處長

處長

\_\_\_\_\_區營業處 113 年度\_\_月至\_\_月提升服務效能執行計畫  
建議改善事項辦理情形表

※ 考核項目之建議改善事項及改善辦理情形：

考核項目	建議改善事項	改善辦理情形	備註
1.服務一致及正確			
2.服務友善			
3.服務便捷			
4.服務可近性			
5.服務成長及優化			
6.內部作業簡化			

考核項目	建議改善事項	改善辦理情形	備註
7.服務精進機制			
8.服務滿意情形			
9.意見回應處理情形			
10.開放創新			

經辦

課長

經理

副處長

處長

\_\_\_\_區營業處 113 年度\_\_月至\_\_月提升服務效能執行計畫自行考核結果表

考核項目(總成績 1000 分)		分數
基礎服務 面向 (200 分)	服務一致及正確 (100 分)	
	服務友善 (100 分)	
服務遞送 面向 (300 分)	服務便捷 (100 分)	
	服務可近性 (100 分)	
	服務成長及優化 (100 分)	
服務量能 面向 (200 分)	內部作業簡化 (100 分)	
	服務精進機制 (100 分)	
服務評價 面向 (200 分)	服務滿意情形 (100 分)	
	意見回應處理情形 (100 分)	
開放創新 面向 (100 分)	開放創新 (100 分)	
		總分：            分