

第二屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

台灣電力股份有限公司屏東區營業處

中華民國 99 年 2 月

目次

壹、為民服務業務現況簡介.....	2
貳、提升為民服務品質績效.....	9
一、優質便民服務.....	9
(一) 服務流程.....	9
1. 服務流程便捷性.....	9
1-1. 單一窗口服務全功能程度.....	9
1-2. 申辦案件流程簡化程度.....	10
1-3. 申辦案件書表減量程度.....	13
2. 服務流程透明度.....	14
2-1. 案件處理流程查詢公開程度.....	14
2-2. 案件處理流程主動回應程度.....	15
(二) 機關形象.....	16
1. 服務場所便利性.....	16
1-1. 洽公環境適切程度.....	16
1-2. 服務設施合宜程度.....	18
2. 服務行為友善性與專業性.....	20
2-1. 服務親和程度.....	20
2-2. 服務可勝任程度.....	22
3. 服務行銷有效性.....	23
3-1. 施政宣導有效程度.....	23
(三) 顧客關係.....	25
1. 民眾滿意度.....	25
1-1. 機關服務滿意度.....	25
2. 民眾意見處理有效性.....	28
2-1. 民眾意見回應與改善程度.....	28
二、資訊流通服務.....	31
(一) 資訊提供及檢索服務.....	31
1. 資訊公開適切性.....	31
1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度.....	31
2. 資訊內容有效性.....	33
2-1. 資訊服務正確程度.....	33
3. 資訊檢索完整性與便捷性.....	34
3-1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度.....	34
(二) 線上服務及電子參與.....	36
1. 線上服務量能擴展性.....	36

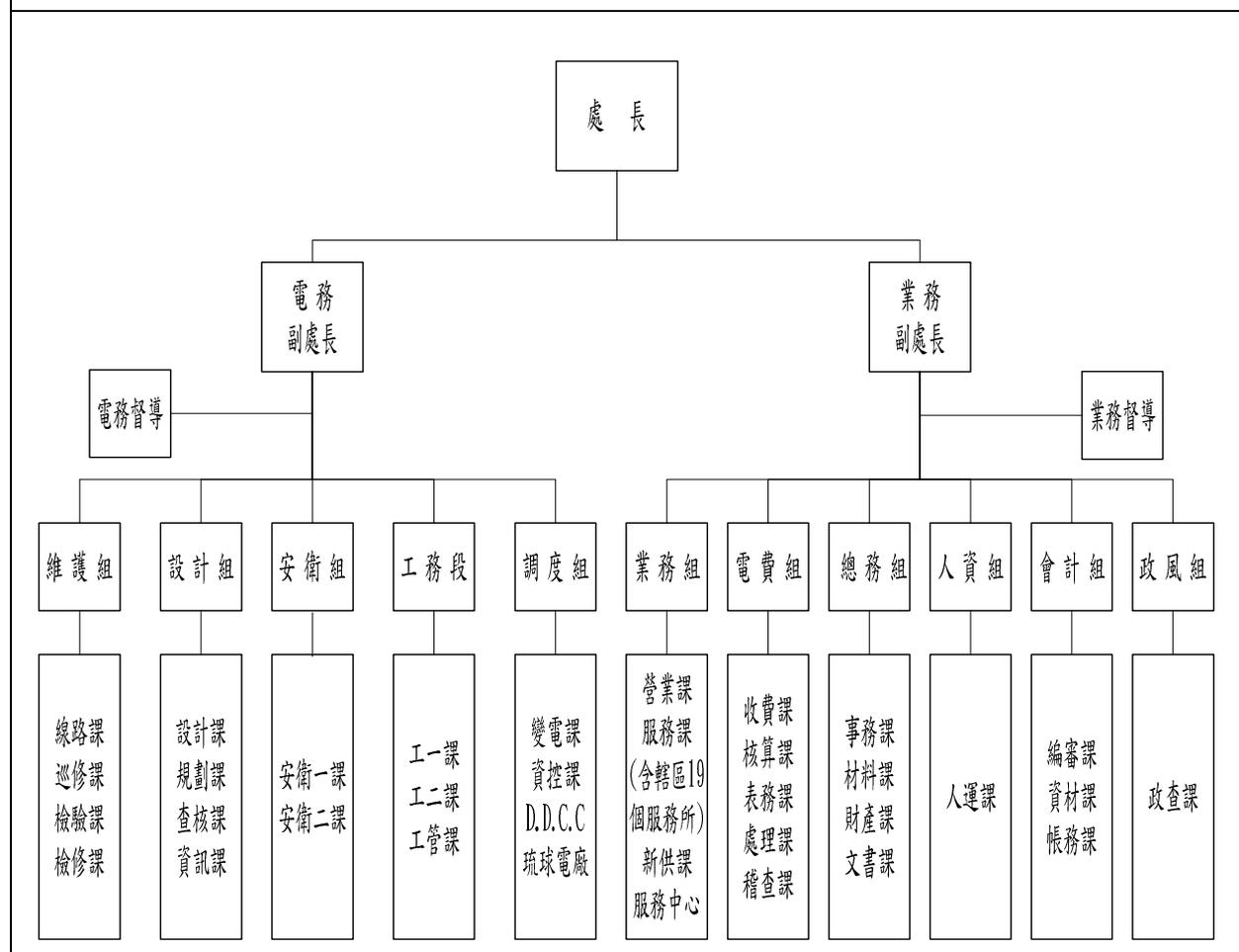
1-1. 線上服務提供及使用情形.....	36
2. 電子參與多樣性.....	39
2-1. 電子參與多元程度.....	39
三、創新增值服務—跨機關整合服務.....	40
(一)有價值的創意服務.....	40
(二)服務措施延續性及標竿學習效益.....	42
(三)服務措施執行方法效能性.....	43
參、未來努力方向.....	44
肆、附件.....	45
【附件 0-1】本處 88 水災救災英雄榮獲經濟部施部長及馬總統接見表揚照片.....	45
【附件 1-1】營業廳單一窗口服務項目.....	46
【附件 1-2】一次告知單.....	47
【附件 1-3】網路櫃台/線上查詢畫面.....	48
【附件 1-4】PDA 查詢畫面.....	49
【附件 1-5】98 年度營業廳整體洽公環境滿意度.....	50
【附件 1-6】溫馨與多元化的洽公環境.....	51
【附件 1-7】用戶導向的服務設施.....	52
【附件 1-8】台灣電力公司屏東區營業處 K 書中心暨公共閱覽室管理要點.....	55
【附件 1-9】98 年度洽公服務禮儀滿意度.....	56
【附件 1-10.1】櫃台服務標準作業程序 (SOP)	57
【附件 1-10.2】用戶現場抱怨處理流程圖.....	59
【附件 1-11】台電屏東區營業處志工設置要點.....	60
【附件 1-12】服務禮貌月活動成果.....	63
【附件 1-13】98 年度總管理處考核電話禮貌測試成績紀錄表.....	65
【附件 1-14】接聽電話應注意事項.....	66
【附件 1-15】服務可勝任度 Q & A 測試題庫.....	67
【附件 1-16】多元宣導活動成果照片.....	68
【附件 1-17】多元宣導管道.....	69
【附件 1-18】98 年用戶滿意度調查表.....	70
【附件 2-1】屏東區營業處主動公開資訊.....	72
【附件 2-2】屏東區營業處公開服務措施.....	74
【附件 2-3】台灣電力股份有限公司屏東區營業處網站 (頁) 資料定期更新要點.....	78
【附件 2-4】網站網頁資料異動申請單.....	80
【附件 2-5】屏東區營業處網站不定期測試檢核紀錄表.....	81

【附件 2-6】資訊連結測試結果報告表.....	82
【附件 3-1.1】跨機關合作函文-1.....	83
【附件 3-1.2】跨機關合作函文-2.....	84
【附件 3-2】跨機關互辦業務告示牌.....	85
【附件 3-3】跨機關互辦業務標準作業流程圖.....	86
【附件 3-4】自來水公司第七區管理處同意擴大合作服務層面函文.....	87
【附件 3-5】跨機關服務地點路程與所需時間示意圖.....	88
【附件 3-6】跨機關服務媒體報導.....	89

基本資料

機關名稱	台灣電力股份有限公司 屏東區營業處	首長	黃肇祥	職稱	處長
機關地址	屏東市忠孝路 329 號				
機關網址	http://www.taipower.com.tw/d110/index.htm				
預算員額	編制人員：511 人；約聘僱人員：0 人；共計：511 人				
總預算	2,285,537 千元				
聯絡人	吳志城	職稱	副處長	電話	(08)7322111 轉 202
E-mail 位址	u324210@taipower.com.tw			傳真	(08)7661040

機關組織圖



壹、為民服務業務現況簡介

電力為建設之母，為了完成「為千門萬戶點亮明燈，為國家命脈大放光明」的神聖使命，我們除了致力提供穩定充裕的電力外，更秉持「以客為尊，用戶至上」的基本理念，誠摯的服務每一位用戶。

本處是台灣電力公司24個區營業處之一，位居台灣最南端，轄區包括屏東縣全縣33鄉鎮市及高雄縣茂林鄉，南北長125公里，東西寬47公里，面積約2,970平方公里，用戶數約54萬8千餘戶。

在經營管理方面，實施ISO 14001環境管理系統、ISO 9001品質管理系統多年，98年通過ISO 14064-1溫室氣體查證及職業安全衛生管理系統(OHSAS 18001及TOSHMS)驗證。參加本公司實施的利潤中心績效評比，近2年連續獲得同組前三名。

另為落實公司「誠信、關懷、創新、服務」的經營理念，滿足民眾的需求與期待，本處特別成立「提升服務品質推動小組」，期由不斷的改變與改進，持續開發創新用戶滿意的服務，積極引導各部門全面提升服務品質，並加強社會關懷與用戶權益維護，以深化服務內涵，提供用戶**最溫馨(WARM)**的服務：

**WARM (溫馨的服務)=Wonderful(優質)+Accountability (當責)
+ Right(正確) + Mind (用心)**

一、優質(Wonderful)的服務：

本處受理各項用電申請、查詢、繳費等與民眾息息相關之業務，已提供臨櫃、網路、電話、郵寄、傳真等服務方式，受理管道多元、便捷且通暢，惟我們未以此為滿足，用心規劃下列更優質的服務措施：

(一) 24 小時服務全年無休：“服務不分日時暗暝”(台語)，滿足用戶任何時刻的需求，是我們服務的目標。

1. 中午不打烊：除了既有的中午不休息繳費服務外，本處服務中心更擴大辦理受理業務中午不打烊，方便廣大的上班族群利用午休時間洽辦業務。
2. 24 小時服務專線「1911」：用戶在任何時間均可以市話或行動電話撥打「1911」專線，由專業客服人員提供 24 小時全年無休服務，突破服務時間、地區限制，且「一通電話服務到底」。

3. 假日預約服務，全年無休：用戶各項業務申請或復電、檢驗送電等工作，如需本處配合於假日或下班時間作業，只要電話預約，本處即可派員服務，完全滿足用戶需求。

(二) 首創跨機關合作，減少用戶路途奔波：

1. 為提供用戶多元便捷服務，自 98 年 3 月起與台灣自來水股份有限公司第七區管理處合作，互辦「過戶」、「通訊地址變更」及「金融機構扣繳費用申請」等服務項目，用戶到任一服務據點即可同時申辦水、電業務。
2. 為突破電子閘門限制，主動與屏東市戶政機關合作，用戶如有地址整編須更正用電地址，由本處服務中心主動傳真查詢單求證，用戶無須再至戶政機關申請整編證明。

(三) 簡化作業流程，減少用戶等待時間：

1. 用戶申請「用電、繳費證明」，簡易案件改由服務中心受理查證後，立即掣開核發，無須遞送至核算課再予核發，縮減申辦流程及用戶等待核發時間。
2. 部分急需用電案件，經設計完成後即先向道路主管機關申挖路證，無需待用戶繳費後才申請，俟路證核發即可施作管路工程，大幅縮短等待路證時間。

(四) 推廣節約能源服務，民眾節電省荷包：

1. 配合節電服務隊輔導社區節約能源，定期辦理「媽媽教室」、「大用戶座談會」、「屋內設備簡易修護班」及參加學校、村里及各公益團體辦理之活動，除傳授用電安全常識外，並提供民眾各種節能省電的方法，節省電費支出。
2. 因應國際能源日益短缺以及全球暖化問題，配合本公司自 97 年起推動節電享電費折扣措施，98 年更擴大節電優惠，引導國人節電，積極宣導辦理「電費折扣獎勵節能措施」。98 年度本處轄區內國中小學及住宅用電共節省 2.2 億度電力，相當於 1 座曾文水庫 1 年的發電量，即減少約 14 萬公噸二氧化碳排放量，另有 141.7 萬戶次享受到 5%至 30%的電費折扣，節約用電既能保護環境，又能節省荷包，塑造民眾、台電及環境三贏的局面。

二、當責(Accountability)的服務：

(一) 本處當責理念之推展

「當責」就是有擔當、為所當為，乃至「當責不讓」。我們深信提升為民服務品質，不僅在於作業流程的改進、效率的改善，更必須是員工全體參與，凝聚共識。配合本公司於97年11月引進「當責式管理」，本處即積極將當責式管理融入服務工作中，利用各項集會場合，一再闡述當責理念及精神，冀使同仁在觀念上獲得突破，了解釐清並強化工作中的角色與責任的重要性，凡事不至於角色混淆而推諉塞責，活絡服務精神以有效提升執行力與領導力，加強彼此溝通合作，達到成功推動各種經營管理活動的目的。

為落實當責理念之推動與執行，除多次辦理對服務所同仁的專題報告，印製「自我實踐的當責行為」卡片，分發所有同仁外，並舉辦當責案例寫作比賽，由各組同仁依其工作職責，擇取符合當責精神的案例，撰述心得與同仁分享，期藉由各項宣導活動，傳達「當責」理念，進而落實在同仁日常工作中，使「當責」精神內化為屏東區營業處的企業文化。

(二) 專人服務實踐當責精神

為建立與用戶直接溝通管道，積極推動專人服務措施，訂定專人服務大用戶作業要點，定期拜訪高壓以上用戶及村里辦公室，主動瞭解用戶需求，提供技術諮詢服務，並協助解決用電問題，以爭取用戶的支持與信賴。

目前設有服務專員72位，用戶的問題由服務專員反映，逐案建檔管理，並追蹤相關部門處理情形，統一由服務專員向用戶答覆，發揮當責的服務精神。98年度用戶反映問題共38件，均獲得妥適處理及答覆。

三、正確(Right) 的服務：

正確包含二個層面：做對的事情，把事情做好(Do the right thing, do the thing right)。本處致力於供電及服務品質之提升，以企業化管理，實施全面品質管理(TQM)及環境管理系統，透過資訊科技提供更便捷、穩定、質優的服務。

(一) 防制雷害，減少用戶停電次數及時間：

雷擊造成的突波經常造成變壓器燒損斷線等停電事故，轄內屏北地區(高樹、里港、鹽埔、龍泉及內埔服務所轄區)位處高密度落雷地區，

供電線路常受雷擊損害，故於 98 年度將防制雷害列為優先改善重點，並配合加強架空地線裝置、調整架空地線保護角、改善接地電阻及加裝架空避雷器、變壓器裝設避雷器等措施來防制雷害。98 年度比 97 年度減少 41 具變壓器損壞，減少用戶停電時間共 3,375 小時，實施成效卓著，曾獲總管理處認同，並周知其他區處做為學習標竿。

(二) 推行配電饋線自動化，減少停電戶數與時間：

應用最新通訊科技與自動化技術，將配電系統、通訊系統與電腦系統整合成自動化監控系統，遇停電事故時可自動偵測配電線路之故障區域、隔離故障區段並迅速恢復健全區域之供電，縮小停電影響的範圍與時間。98 年度計已完成 55 條饋線自動化，99 年度更將擴增為 68 條饋線。

(三) 重視環保教育，推廣節能減碳：

1. 舉辦節能觀摩會，宣導節能減碳：

98 年 5 月份舉辦節約能源觀摩會，邀請社會各界及中小學生參觀，期間並舉辦論文發表會及國中、小節約能源作文與繪畫比賽，藉由宣導節約能源觀念及作法，帶動社會節約能源風氣，落實深化「節約能源從小做起」的觀念，參觀民眾達 1 萬 4 千餘人。

2. 設置節能展示館，長期推展節能教育：

98 年 7 月正式成立節能展示館，並發函縣內公私立幼稚園、托兒所踴躍參觀。希望藉由多樣化的互動遊戲中，灌輸小朋友節能減碳的觀念。

3. 節能減碳從自身做起：

本處採行各項資源回收及節約能源措施，並接待許多機關前來觀摩。如：辦公大樓利用節能玻璃、垂直或水平遮陽板及深陽台等，避免陽光直接照射，減少冷氣使用；裝設儲冰式中央空調系統，於離峰運轉儲冰，尖峰時間釋放供應冷氣，以調節負載；辦公廳舍不常用之照明燈具改採感應式自動點滅，省電又衛生；飲水機及開飲機加裝時控開關以節省用電等。

另設有「中水系統」，每年收集約 1 萬 3 千噸的雨水，儲存及處理後作為景觀噴灑、生態水池循環用水及廁所沖洗用水，有效利用水資源。

4. 積極推廣電子帳單，減少使用紙張：

響應政府推動節能減碳政策，鼓勵用戶使用電子帳單，減少使用紙張，本處分配各部門責任數額，動員全體人力，利用各種集會宣導鼓吹，98年度已推廣15,097戶，目標達成率134.8%，成效顯著。

(四) 維護各項服務設施，務期盡善盡美：

各項服務設施均有專人管理，平日注意設備使用狀況，適時保養維護。對各項無障礙設施如身障停車位、身障廁所、身障坡道、導盲磚、電梯盲人點字，均請身障人士及盲胞實地檢測，不理想或錯誤部分立即更正，落實「把事情做好(Do the thing right)」之精神。

四、用心(Mind)的服務：

我們以誠心、歡心、熱心、耐心、同理心，新五「心」級的觀念來服務用戶，除了提供各項貼心的服務設施，也盡心盡力關懷弱勢族群，回饋鄉里，善盡企業之社會責任。

(一) 營業廳提供五「心」級服務：

為營造優質之洽公環境，提供民眾之服務設施無論核心設施或一般設施，均用心設想，完善合宜。各項設施除有專人管理，並有必要的使用說明。

1. 設有志工服務台及用戶免費上網查詢區，由專人協助諮詢導引，提供臨櫃前服務，節省民眾等候時間。
2. 營業廳採開放式櫃檯，讓用戶與服務人員沒有隔閡；擺設人體工學設計桌椅，用戶乘坐舒適；定時播放柔和音樂與宣導短片，營造溫馨和諧且具知性的洽公空間。
3. 響應節能減碳，停車區設置18格自行車停車格，並於營業廳入口貼心設置電動打氣機及簡易修復工具，供洽公民眾使用。
4. 營業廳設立文化藝廊，定期推出各項藝文展覽，民眾在洽公之餘，亦能沉浸藝術與美的饗宴，也提供南部地區藝術家一個友善的成果展示場所，讓文化紮根。

(二) 回饋社會鄉里，關懷弱勢族群：

1. 設立第二個K書中心，提供學子良好讀書場所：

為回饋社區民眾及地方學子，除先於里港地區成立K書中心，開放26個座位供民眾免費閱覽；98年7月再於屏東市區設置市區K書中心，增設42個座位，並貼心設置2台電腦，提供書友上網查詢資料。目前已有3千5

百餘位民眾辦理書友卡。

2. 設立睦鄰花園、圓形廣場，提供民眾健康休憩場所：

為加強與周邊鄰里之互動，促進社區美化，配合和興里在本處圍牆外，設計花園步道栽植花草，共同營造社區睦鄰花園。圓形廣場擺設休閒桌椅，提供社區民眾及書友健康休閒的好地方。

3. 關懷弱勢，急難救助：

每年辦理急難救助、低收入戶扶助慰問及「送愛心到原鄉」之系列活動，對弱勢族群給予適時之援助。各項公益活動本處也不落人後，如：青少年3對3街頭籃球賽、國際身心障礙者日宣導活動、原住民文化、工藝、生態系列活動、友善社區環境音樂活動…等，善盡企業之社會責任。

88水災重創屏東縣境，造成停電戶數達14萬6千餘戶，期間本處全體同仁不眠不休，以「路通電就通」為目標，全力搶修淹水地區變電所及供電線路，並於山區道路尚未修復通車前，即先行申請直昇機載送人員機具，徒步跋山涉水進入災區搶修，使受損線路得以在最短時間內恢復供電，「路未通電先通」，員工冒險犯難之精神頗獲各界好評。

本處救災英雄——黃能得，本身也是受災戶，其林邊鄉住宅雖亦遭逢淹水、80歲老父受困家中，惟仍全力投入救災工作，以搶修公務列為最優先，家園泡水則延至搶修作業告一段落後始予清理，敬業精神實難能可貴。黃君急公忘私之精神，「聯合報」於8月21日曾予大幅報導，「大愛電視台」採訪後亦錄製「工程師為搶修電力無暇清理家園」專輯於9月2日播出。

另一救災英雄——劉明智班長，在莫拉克颱風強風造成牡丹鄉地區大規模停電期間，氣象局預報降雨量持續上升將導致牡丹水庫蓄水量暴增，若不及時恢復供電，提供洩洪開啟閘門電源，水庫恐有潰壩危險；劉班長接獲緊急搶修指令後，即率員頂著12級強風，在滂沱雨勢中冒著生命危險逐一修復線路，並於緊要關頭恢復牡丹水庫供電，及時洩洪鞏固壩體安全，使鄰近15鄉鎮民生用水得予維持。黃、劉二君戮力從公，公而忘私之服務典範，同於98年10月14日榮獲經濟部施部長及馬總統接見並予表揚【附件0-1，P. 45】。

本公司在行政院吳院長關懷弱勢、協助重建家園指示下，積極參與各項重建工作，除配合永久屋的設立，加速鋪設供電線路，對於29處災

民收容中心亦提供電費減免，金額達226萬餘元，並對淹水50公分以上受災戶之民生用電及佳冬、林邊重災區受災養殖戶，給予電費減免優惠，以減輕災戶生活負擔，受益災戶共37,867戶，補助金額達3,810萬元；本處亦即時捐助睡袋、清潔用品等民生物資，並為協助災民重建，發動員工捐款、祈福募款晚會等活動，共募得新台幣58萬餘元。員工的努力與愛心，讓民眾稱讚屏東區處實在是認真打拼且關懷在地的好厝邊。

(三) 注重員工服務訓練，提升服務品質：

每年辦理最佳服務人員選拔，作為員工標竿學習楷模。除經常性的在職教育訓練及台電網路學院學習外，另辦理多項服務訓練：

1. 每週一辦理服務禮儀講座，由各級主管輪流講授服務新知，提升第一線員工服務禮儀，加強員工服務態度及服務專業知識。
2. 將98年6月訂為本處服務禮貌月，辦理專題講座，邀請專家傳授服務理念；舉辦服務標語競賽，鼓勵同仁發揮高度創意，以凝聚服務焦點，提升服務觀念。
3. 提升電話禮貌品質，由各組自行針對其業務範圍舉辦電話禮貌訓練，加強電話服務禮儀及應對技巧，提供用戶貼心滿意的服務。

(四) 客製化服務，感動用戶：

各項案件申請均訂有標準作業程序，以確保供電及服務品質，並對部分急需用電及狀況特殊用戶，配合用戶需求提供優先服務：

1. 到府服務：用戶如不便至本處申辦，可以電話預約，本處配合用戶時間派員到府服務。
2. 先送電再施工，滿足用戶需求：原需施工外線再送電案件，如用戶急需用電或用電超過契約容量電費激增，本處先行研討，倘有其他臨時電源可先供電且供電安全無虞者，即先行供電後再施作外線，以滿足用戶用電需求及節省電費支出。

貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一) 服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

為達到單一窗口「一處收件，全程服務」的目標，本處自 94 年起即設置「繳費」及「用電申請」兩類單一窗口，將所有內部業務整併於單一窗口辦理，並積極強化窗口「一次聯繫、一次往返、一次接觸」的功能，主動建立機關間的橫向聯繫機制，讓用戶可以從單一窗口獲得多樣、整合式的服務，不需奔走於各部門、各機構辦理。

- (1) 臨櫃各類窗口均已達 100%全功能，服務項目如【附件 1-1，P. 46】，說明如下：
 - A. 設置 2 個繳費櫃台，包含全省電費、欠費復電及本公司相關費用(如：線補費、賠償費等)均可於此櫃台繳付費用，全功能程度達 100%。
 - B. 設置 4 個用電申請單一窗口，全省所有用電申請項目，包含高壓、表燈或臨時用電，均可在本處的用電申請單一窗口受理並接受跨區查詢，全功能程度同樣達 100%。
- (2) 提供臨櫃延時服務單一窗口：

我們堅持午休時段也提供 100%的全功能服務，因此於 98 年 5 月間開辦「中午不打烊」服務，開放繳費及用電申請各一處窗口，採隨到隨辦方式，用戶不需因午休時段臨櫃而耗時等待，讓洽公民眾在午休時也能得到便捷的服務。
- (3) 結合戶政機關，提供申辦「用電地址變更」單一窗口：

未實施「用電地址變更」單一窗口前，用戶申辦用電地址變更須奔波往返於戶政機關取得門牌整編證明後，再依據門牌整編證明辦理地址更正，費時費力；實施後，只須在本處窗口辦理，即可代為查證新舊地址變更資料，免除用戶往返申辦之苦，充分達到便民目的，平均每件約可節省用戶 30 分鐘的申辦時間。
- (4) 結合自來水公司，提供創新跨機關服務單一窗口：

水、電同為公用事業及民生必需品，民眾經常需同時申辦變更事項，為減少民眾奔波往返兩機關之時間，首創「水、電申辦單一窗口」，

結合自來水公司業務，用戶只須至本處窗口受理，即可同時申辦水電過戶、通訊地址變更及金融機構扣繳等項目，達到「一處收件，水電同時服務」的功能，提供民眾跨機關的整合式服務。

(5) 貼心提供「外語單一窗口」單一窗口：

為因應外籍人士洽公需求，除於營業廳開設一處「外語服務櫃台」，遴選外語能力較佳同仁擔任機動性服務人員外，同時也設置外語服務專線電話，當有外籍人士 call-in 時，不需透過總機層層轉接，可直接由外語服務專員接聽，提供最佳的服務。

(6) 除提供整合式的臨櫃單一窗口服務外，本處運用資訊科技，開放網路單一窗口，民眾進入本處網頁「網路櫃台」，即可「一指申辦」，獲得包含用電申請、電費查詢、案件進度查詢及線上繳費等多種服務。另外，1911 停電搶修暨客服專線，提供 24 小時全年無休服務，包括供電線路設備維修、停復電查詢、電費及業務查詢、受理用電申請等，均可由客服中心「空中單一窗口」提供多樣化的服務。

(7) 跨區處受理服務單一窗口：

本處秉持「一處收件，全程服務」，可代理其他 23 個區處受理各項業務申請或繳費案件，98 年度共受理跨區用電申請 7 件，代收繳費 7,278 件。

1-2. 申辦案件流程簡化程度

流程簡化強調在最短時間、以最有效率方式完成民眾的託付，本處不論在臨櫃辦理的等候時間，或非臨櫃案件的處理時間上，均積極檢討現有程序，發掘可改善空間，以提供用戶更便捷、更有效率的服務為目標。

(1) 針對臨櫃辦理案件，透過檢討櫃台現行作業方式，簡化申辦流程，以縮短用戶等候及處理時間，採行措施分述如下：

A. 加強櫃台前端服務功能，節省用戶時間：

以本處退休員工為主體，成立營業廳志工服務團隊，讓志工的專業能力得以發揮，服務臨櫃洽公的民眾。民眾一進入營業廳，志工除主動詢問民眾辦理繳費或用電申請外，還可代為查詢電號、電費等基本資料，或提供表單供民眾等候時填寫，或在洽公尖峰時段，處理簡易案件(如過戶、用途變更、代繳電費等)及協助查驗證件，一方面減輕櫃

台人員受理壓力，另一方面用戶則可加快完成申辦並節省等候時間。98年志工平均每月服務5,533位用戶，簡易案件經由志工協助處理每件約可減少5分鐘的等候時間。

B. 提升服務人員專業素養，簡化作業流程：

a. 用電證明、繳費證明：

改善前用戶申辦證明需透過櫃台人員受理後，再經由核算部門開立證明，除不同部門人員須重複查詢相關用電資料外，用戶亦須奔波各部門申辦及等待；改善後授權服務中心即開即發，申辦、取件一次完成，用戶不需費時等待，亦不需費力奔走各部門。改善後平均每件約可節省20分鐘，98年8月開辦以來共計辦理120件，合計節省40小時 $\{(20 \times 120) \div 60 = 40\}$ 。

b. 中間結算：

用戶自行抄表申請結算電費時，改善前需跨三個部門辦理：

櫃台人員受理→表務課判讀指數→核算課核計電費；

改善後可直接由櫃台人員判讀電表指數，再以電話通知核計電費，減少奔波往返於各部門及人員重複查詢的時間。改善後平均每件約可節省15分鐘，98年共計受理1,109件，合計節省277.25小時 $\{(15 \times 1,109) \div 60 = 277.25\}$ 。

c. 表燈增設及樓層分戶：

無需外線工程之單相表燈增設或分戶，簡化程序可由櫃台人員直接受理、查定費用，同時申報屋內線竣工，將原先須經現場勘查之程序，整合於送電時一併完成。平均每件可減少2個工作天，98年表燈增設案件累計604件，分戶累計846件，總計縮短2,900個工作天 $\{2 \times (604+846) = 2,900\}$ 。

d. 臨時用電延期：

臨時用電初次供應時間以不超過六個月為原則，如臨時用電原因依然存在，可辦理延期。為免臨時電用戶每半年需親臨辦理延期之困擾，受理新設時一併檢附延期登記單，半年期滿由本處主動派員檢視現場，用途符合及裝置安全者即予延期，節省用戶親臨洽辦之時間。

改善前需以電話或發函通知用戶臨櫃申辦，約須一個工作天；改善

後用戶則無須申辦。

C. 延長櫃台服務時間，提供民眾即時服務：

為方便上班族洽公，自 98 年 5 月起，開辦用電申請櫃台中午不打烊，午休時段照常提供全功能服務，不因延時服務而打折。

改善前：用戶午休時段臨櫃須俟午休結束後方可辦理；改善後：可隨到隨辦，毋須等候。98 年於午休時段共計受理 238 件。

D. 貼心便民「預約服務」，隨「時」所欲服務到家：

1911 客服專線，提供約期「到府服務」功能，民眾可依照自己的時間安排，約定服務時間。除此之外，更開創本公司 24 個區處之先，提供假日預約申辦及非上班時段檢驗送電服務，一通電話，即可配合用戶提供量身訂做的客製化服務，滿足用戶需求。

98 年「到府服務」894 件，假日門市受理 1 件，非上班日檢驗送電服務 13 位用戶。

E. 提供彈性復電服務：

因欠費被停電又急需用電之用戶，如遇下班時間，只需來電通知，即可由巡修課派員到府先予復電，次日再補繳電費，方便用戶「先用電，後付費」。98 年下班後復電服務 312 件。

(2)「非臨櫃辦理」案件部分，以電話向客服中心申請或網路申辦之案件，次日上班由專人透過 CPS(營業櫃台作業電腦化系統)立即收件處理，除須勘查現場者送相關部門派員處理外，其餘均當日受理、當日結案，以縮短時效。新增設案件則採行下列方式縮短作業流程：

A. 設計部門於外線設計妥後，針對建築物地下管路部分先送工務部門申請「挖路許可證」，俟核准後立即施作管路工程，用戶繳費後電氣工程即可施工，縮短原先須等候用戶繳付線補費後始予交辦施工之天數，提升供電效率。

98 年總計服務 44 件，縮短用戶等候天數 330 天。

B. 針對超約用戶辦理增加契約容量，若需施作外線，可透過個案檢討方式，如增設後之契約容量小於過去一年超約容量且供電安全無虞者，即可先行送電，後續再辦理外線施工，減輕施工期間用戶須額外負擔之超約附加費，提早完成用戶需求。

改善前架空工程需 20 天，地下工程則需 25 天；改善後可比照免外線

授權案件，減少為 4 天即可送電，98 年累計服務 6 件。

1-3. 申辦案件書表減量程度

(1) 申辦新設案件，除下列三項為配合政令規定，須憑主管機關核發之證件始得供電外，其餘項目已大幅簡化申辦人需檢附之書證謄本：

A. 建築物之用電，須檢附建築物使用執照。

B. 地下水管制區抽取地下水(含鑿井)之用電，須檢附水權登記或政府主管機關核准文件。

C. 河川區域內用電，須檢附河川管理機關同意申請接用電力證明。

須查驗建築物使用執照之申請案件，受理時可先以建造執照收件，設計施工後再補驗證件，避免因申請建築物主管機關核發文件時間太長，延誤用電時程。其餘包含攤販用電、礦業用電、土石採取、養殖漁業及特定目的事業等，均免驗主管機關核准文件；臨時用電經現場勘查有建築事實者，同樣免查驗證件，大幅提升申辦之便利性。

(2) 提供戶政機關主動查證服務，民眾免檢附門牌整編證明：

用戶臨櫃申辦用電地址更正時，須檢附戶政機關核發之門牌整編證明方予辦理。為免用戶奔波往返，本處探詢與戶政電子閘門連結之可能性。惟政府機關基於「個人資料保護法」，保護民眾個人資料的安全考量而無法開放，本處仍主動洽詢屏東市戶政事務所，尋求以傳真查證方式，直接以戶政機關回傳憑辦，收到後即可據以更正，用戶不須來回奔波勞頓。以傳真代替電子閘門認證，建立公用事業機關與戶政機關橫向聯繫機制，達到即時查驗、主動服務之便民效果。98 年 9 月份實施迄今，已有 6 位用戶受惠本項便民措施。

(3) 其他便利申辦人檢附書表作為包括：

A. 響應政府節能減碳政策及推廣無紙化環境，本處全球資訊網提供「網路申辦系統」，用戶可使用自然人憑證或工商憑證辦理線上申請，取代傳統臨櫃簽章方式。該項便利作為除多次運用活動場合向民眾宣導自然人憑證之線上申辦功能外，亦積極鼓勵企業採用工商憑證進行線上申請，以網路取代馬路，免出門即可申辦。

網路櫃台並提供包含用途變更、屋內線檢驗/電表勘驗、通訊地址建立/變更/取消、代繳帳號取消、繳費證明申請、營利事業統一編號建

立/變更/取消、低壓用電代繳戶停止/恢復印記電費收據及自報指數等 8 項免簽章、免驗證之服務，讓用戶更便利使用。98 年網路申辦件數總計 736 件，含 8 項免簽章、免驗證 427 件。

B. 在臨櫃申辦類別中，僅「過戶」一項即佔約 17%，為進一步提升用戶申辦便利性，已針對該項用戶經常申辦之變動項目，開辦網路及電話申請服務，過戶免簽章、免驗證，用戶使用網路或電話，不須出門也可辦理。98 年網路申辦過戶總計 118 件。

(4) 本處積極檢討，力求簡化現有用電申請須檢附之書證謄本，本年度內曾簽請總管理處建議水利署，民眾在河川區域或地下水管制區申請用電，免檢附主管機關核准文件。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

(1) 運用多樣方式提供案件承辦資訊：

A. 於營業廳公告「申請用電處理流程圖」，揭露案件承辦單位聯絡電話、標準處理流程及辦理時限等訊息，使民眾瞭解業務處理程序。

B. 印製「用電申請流程圖」，提供相關業務承辦單位、連絡電話及標準作業流程圖，放置於受理櫃台，供民眾索取。另多次利用各項活動場合發放文宣資料加強宣導，使民眾熟知業務的相關資訊。

C. 本處全球資訊網「主動公開資訊」項下提供組織架構、部門職掌及聯絡資訊；「供電時程」項下提供用電申請流程圖及平均處理日數；「為民服務/服務措施」項下提供包含抄表問題、電費計算有疑問、停限電通知及確保電壓穩定服務等，並提供相關承辦單位電話及承辦業務內容等，方便民眾檢索利用；網站首頁公告工作停電消息，便利民眾查詢因應。網頁另訂有更新機制，避免民眾使用到過期資訊。

(2) 主動告知申請人處理程序：

A. 臨櫃申請案件—櫃台人員受理後即列印「收到登記單回條」交予用戶收執，上面載明處理流程圖、服務電話，並主動告知辦理時程。

B. 非臨櫃申請案件—電話申請案件由接聽人員主動告知案件受理號碼，方便用戶後續查詢；網路申辦案件，由系統主動告知受理號碼，

並另以電子郵件通知用戶確認案件已受理。

- C. 用戶意見信箱陳情案件—民眾於本處網站「處長信箱」或總管理處「意見信箱」反應之意見，主動回函申請人確認收件，告知信件編號及承辦部門，並於回覆信件時，註明承辦人及聯絡電話，方便民眾查詢處理情形。

(3) 提供申辦資訊的一次告知服務：

強調服務人員(包含櫃台及電話接聽人員)的一次告知功能。為避免洽公用戶因資料不齊全而來回補件，為此設計「一次告知單」【附件 1-2，P. 47】，提供臨櫃洽公用戶補全證件之依循，務求傳達完整資訊予用戶。

2-1-2. 提供案件查詢管道

提供多元化的案件查詢管道，方便用戶利用：

- (1) 臨櫃查詢—用戶提示受理號碼、電號、地址或申請人姓名等，均可由櫃台人員或免抽號、免等候，直接由志工代為查詢，告知用戶案件進度及提供所需資訊。
- (2) 電話查詢—1911 提供 24 小時、全年無休之電話服務，不僅可查詢本處案件，亦可跨區查詢，用戶無須費心查詢各區處電話，輕鬆撥打 1911 服務專線即可獲得案件即時資訊。
- (3) 網路查詢—本處網站「網路櫃台/線上查詢」提供申請案件進度查詢，用戶輸入受理號碼及申請戶名前三個中文字，即可獲得案件目前進度、承辦單位及聯絡電話等資訊【附件 1-3，P. 48】。該查詢頁面與 CPS(營業櫃台作業電腦化系統)連結並每日更新，用戶不須出門或撥打電話，透過網路即可獲知案件最新進度。
- (4) PDA 查詢—有鑑於無線網路的興起，為提升資訊服務效率，本處網站亦提供 PDA 版本查詢電費及申辦案件進度功能，便利用戶使用「個人數位助理」或手機進行行動查詢【附件 1-4，P. 49】。
- (5) 用戶意見信箱系統—於本處網站提供信件處理狀況查詢功能，民眾可獲知意見處理情形，祛除寶貴意見「石沉大海」的疑慮。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

- (1) 針對用電申請案件訂定「適時供電」目標(架空 20 天，地下 25 天)，每月定期檢討未達上開標準作業時間內供電案件，除稽催設計、施工逾時案件外，亦主動發函用戶告知案件延誤原因及目前處理情形：
 - A. 設計逾限案件，由設計課註記原因後，交由服務中心發函告知申請人，98 年度合計主動通知 141 件。
 - B. 施工逾限案件，由工務段註明延宕原因後，交由服務中心發出「無法施工通知單」告知申請人，98 年度合計寄發 16 件。
 - C. 若屬用戶原因，則寄發「待改善通知函」或以電話立即通知補正，避免耽誤用電時程。
- (2) 除「適時供電」外，亦提供「約期供電」服務，用戶可與本處約定供電時間。無法如期供電時，即時通知用戶協商更改日期，避免逾限，耽擱用戶用電時程。
- (3) 用戶意見信箱於系統收到郵件後，主動回覆確認收件訊息，並限定相關部門收件後 5 個工作天內回覆用戶。信件內容如屬需現場勘查、施工等案件，亦要求於辦理期限前將辦理所需時間主動回覆申請人，以注重其時效性。98 年度 5 日內依限辦結案件共 174 件，佔總件數的 94.57%。
- (4) 高壓以上大用戶建置電子郵件信箱，包括本公司營業規則及電價表修訂、用戶電費通知、超約用電及工作停電等，均以此管道即時告知用戶，確保用戶能準確、迅速收到用電相關資訊。98 年度高壓以上用戶共建置 461 戶，建置率達 78.4%。
- (5) 低壓用戶則由客服中心提供電費到期主動通知服務，由語音外撥系統提醒民眾繳納電費，以免逾限造成不便。98 年度累計執行外撥戶數達 5 萬 7 百餘戶。

(二) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

營業廳環境為洽公民眾對本處的第一印象，為調查洽公環境是否適切、符合民眾使用習慣，自 98 年 1 月起，於營業廳發放問卷，針對洽公環境滿意度進行調查。98 年 1 至 12 月份共計回收 779 份，其中很滿意者 457

份，滿意者 319 份，滿意度達 99.61%【附件 1-5，P.50】。洽公環境滿意度高達 99.61%的成果，主要來自以下幾項措施的實施：

- (1) 進行環境美(綠)化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。
 - A. 環境美(綠)化工程—配合政府綠化政策，營業廳以綠色植物及盆花，營造洽公環境的綠色風貌；辦公廳外配合周邊環境整體營造，參與認養區處大樓東側圍牆邊和興里步道區，設置「睦鄰花園」，提供洽公民眾休閒空間，也為鄰近居民增加一處公園綠地式的休憩場所。該項睦鄰設施，不僅獲周邊民眾好評，也獲「Ecolife 清淨家園顧厝邊綠色生活網」128 個部落格中評比為第 3 名。【如附件 1-6 圖(a)、(b)，P.51】
 - B. 明亮、整潔的洽公場所—辦公大樓不僅造型新穎，且有多項綠建築特色，其中營業廳採挑高、玻璃帷幕式設計，利用日光節能，降低對照明設備的依賴，有效減少能源浪費。
 - C. 提供具特色的洽公場所—營業廳設有「文化藝廊」，定期更換展示內容，並提供相關簡介導覽，供民眾洽公之餘欣賞多樣化的藝術展示，涵養藝文氣息，自 97 年 5 月起，累計展覽次數 10 次，參觀人數約 5,067 人次。98 年 7 月利用「節能觀摩會」結束後場地及設施另成立「節約能源展示館」，持續推動節能政策，並提供民眾寓教於樂的學習場所，累計至 12 月底參訪團體 28 梯次，人數約 1,937 人次。【如附件 1-6 圖(c)、(d)，P.51】
- (2) 服務項目、服務人員(姓名及代理人)、方向引導等標示正確、易於辨識，且提供雙語標示服務。
 - A. 營業廳掛設「服務事項簡介看板」，方便洽公民眾瞭解申辦項目及所需攜帶文件。
 - B. 營業櫃台標示服務人員姓名及其代理人之「雙語職名牌」，方便民眾辨識洽公。櫃台人員離開座位時，設有「暫停受理」告示牌，避免洽公民眾誤解久候。
 - C. 營業廳設有「平面配置圖」【附件 1-6 圖(e)，P.51】，並於各公共服務區域(如服務台、盥洗室)吊掛醒目之雙語標示牌，讓洽公民眾一目瞭然。
- (3) 申辦動線規劃妥適，符合民眾使用習慣。

營業廳申辦動線重新規劃，入口處即提供雙語化「繳費」及「用電申請」方向指引【附件 1-6 圖(f), P. 51】，地面另以腳印圖形標示動線，讓洽公民眾迅速獲得營業廳櫃台相關位置。

1-2. 服務設施合宜程度

為創造優質之洽公環境，及提供用戶完善合宜之服務設施，本處除充實相關設施外，特別著重用戶的便利性及弱勢民眾的需要，以使用者角度建構舒適、友善之洽公環境，依次說明如下：

(1) 核心設施—

- A. 設置 4 個用電申請及 2 個繳費單一窗口。用電申請櫃台採「開放式空間」，增進服務人員跟用戶之間更多的互動，拉近與民眾距離；用戶座椅並有足夠的「屈膝空間」，符合人體工學；繳費櫃台設置雙向螢幕，用戶可同步獲得繳費資訊【附件 1-7 圖(a)、(b), P. 52】。
- B. 設有男、女盥洗室及身障專用化妝室，並備有掛勾及置物架，便利洽公民眾置放隨身物品；身障專用化妝室內保留足夠輪椅迴旋空間，並改善盥洗室入口處高低段差，方便輪椅進出【附件 1-7 圖(c)、(d), P. 52】。為更切合身障人士需求，盥洗室內照明採自動點滅裝置，並設有符合輪椅高度之洗手台、備有馬桶坐墊紙等，以身障者角度打造便利、舒適的如廁環境。
- C. 設有育嬰室及提供相關備品(如：輪椅及醫藥箱等)供民眾臨時所需取用，並由管理人定期檢視設施及備品完善與否。
- D. 設置導盲磚及電梯點字按鈕，並經視障人士實地查對正確性與適用性，務求提供確實、完善的服務【附件 1-7 圖(e)、(f), P. 52】。
- E. 設置身障專用汽、機停車位各 2 格，以明顯告示牌保障身障人士停車權益；並提供方向導引及妥適的動線規劃，營造更安全便利的洽公環境，友善身障人士【附件 1-7 圖(g), P. 53】。
- F. 分別於身障專用汽、機停車位及化妝室內設置愛心鈴，便利本處人員為行動不便人士提供服務【附件 1-7 圖 (h), P. 53】。
- G. 申辦表單由志工主動提供予洽公民眾，並放置於填寫桌供自行取用。填寫範例擺放於用戶填寫桌上方便參閱。

(2) 一般設施包含—

- A. 營業廳入口處設有志工服務台及志工查詢電腦，由志工提供櫃台前端簡易查詢服務，節省民眾等候時間【附件 1-7 圖(i)，P. 53】。
 - B. 新設置「用戶諮商室」，提供主管與用戶有約的洽談空間，用以接受民眾申訴或建言，以建立流暢的雙向溝通管道。
 - C. 設有用戶上網查詢區，方便洽公民眾自行查詢用電相關資訊【附件 1-7 圖(j)，P. 53】。
 - D. 設有飲水機、公用電話及影印機等；飲水機水質定期檢測，供民眾安心飲用【附件 1-7 圖(k)，P. 53】。
 - E. 設有 4 張填寫桌及文具用品，並於用戶等候休息區放置宣導資料，方便民眾了解本公司政策及相關措施。
- (3)其他貼心設施包含血壓計、體重計、雨衣架、提款機及老花眼鏡等【附件 1-7 圖(1)，P. 53】。
- (4)創意性服務設施—
- A. 設有「下班時間文件投遞箱」，方便民眾於下班後投遞申辦文件。同仁次日上班即刻處理，突破服務時間限制【附件 1-7 圖(m)，P. 54】。
 - B. 「K 書中心」為本公司獨創的社會關懷設施，為加強敦親睦鄰，貢獻資源與社會大眾分享，本處提供市區及里港兩處 K 書中心，分別設有 42 及 26 個座位，嘉惠市區及屏北地區學子。市區 K 書中心自 98 年 7 月成立以來，累計申辦書友卡人數 1,168 人，使用人數至 12 月底達 1 萬 2 千餘人次；里港 K 書中心申辦書友卡人數達 2,418 人，使用人數至 12 月底達 10,637 人次，無形中帶動整體讀書風氣。值得一提的是，市區 K 書中心甫成立三個月，即傳來書友高中高普考雙榜的致謝函，本處除與有榮焉外，也張貼紅榜予以祝賀，顯示本處除提供電力服務外，於社會關懷志業同樣獲得民眾認同肯定【附件 1-7 圖(n)、(o)，P. 54】。【K 書中心管理要點請參見附件 1-8，P. 55】
 - C. 為提供「K 書中心」書友用餐場所，並供學子充電餘暇休憩之用，利用 K 書中心下方空間規劃設置「圓形廣場」，貼心擺設咖啡桌椅及自動販賣機，為書友營造無後顧之憂的讀書環境，也提供民眾優雅的休憩場所【附件 1-7 圖(p)，P. 54】。
 - D. 響應政府節能減碳政策，於營業廳入口右側及洽公機車停車區設置自行車停車格 18 格，並提供電動打氣機及簡易修護工具，以備民眾臨

時所需【附件 1-7 圖(q)、(r)，P. 54】。

- (5) 考量「環境友善行為」，本處積極推動 3R 環保概念--減量 (REDUCE)、再利用 (REUSE)、回收再生 (RECYCLE)，於營業廳設置「文宣品回收箱」、「廢電池回收箱」及影印區設置回收紙放置盒，以具體之設施鼓勵同仁與民眾主動參與回收再利用，避免資源浪費，彰顯環保作為。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

服務禮儀滿意度反應民眾至本處洽公時接受服務的感受。自 98 年 1 月起，針對洽公服務禮儀滿意度進行調查。98 年 1 至 12 月份共計發放 777 份，採臨櫃回收方式，其中很滿意者 531 份，滿意者 241 份，不滿意者 3 份，很不滿意者 2 份，滿意度達 99.36%【附件 1-9，P. 56】，其中不滿意意見主要針對志工服務態度方面，除加強志工禮儀訓練外，主管採走動式服務，以便及時回應民眾意見，並彌補志工服務不周全之處。

除此之外，為提升洽公服務禮儀滿意度，本處採行以下措施：

(1) 辦理第一線服務人員禮儀訓練：

- A. 週一服務禮儀講座--利用每週一早會時間，由本處主管帶領同仁分享服務心得，結束後呼喊服務精神口號，強化服務觀念。7 月份擴大納入外勤服務人員，讓本處的服務禮儀，由櫃台延伸至現場。98 年共計舉辦 37 場次。
- B. 除區處同仁外，針對服務所辦理禮儀訓練，訓練內容包括「櫃台服務標準作業程序 (SOP)」【附件 1-10.1，P. 57~58】、「用戶抱怨處理機制」【附件 1-10.2，P. 59】等，除一般化的禮儀講習外，著重加強服務人員對客訴處理之應對能力。

(2) 加強服務人員及志工協助民眾洽辦公務功能：

- A. 排定主管及主辦為營業廳巡迴導引服務人員。巡迴導引服務包括主動招呼民眾、協助查驗需備妥文件及代填登記單等功能，導引人員於營業廳可貼近用戶，即時回應民眾需求及意見，有效提升本處服務效能。98 年共排定 237 人次進行導引服務。
- B. 為紓緩櫃台人員受理壓力及提升櫃台前端服務功能，降低民眾申辦等

候時間，本處招募具服務熱忱之志工及退休員工，成立志工服務團隊協助營業廳用戶服務事宜，並訂定「志工設置要點」【附件 1-11，P. 60~62】，作為志工考核及獎勵依據；志工夥伴亦可參與本處福利會舉辦之勞教班及接受教育訓練，優良志工另推薦報請縣府公開表揚，以維志工榮譽心。同時，為加強志工服務效能，舉辦志工人員專業訓練，包括：導引服務禮儀、民眾抱怨處理及電腦操作實務，以協助志工熟悉本處業務。98 年度共計辦理 3 場次，56 人次參訓。

C. 本處巡迴導引服務人員均需佩戴識別證，並與志工分別穿著不同顏色背心，方便洽公民眾辨識。

(3) 推行「服務禮貌月」活動，深化服務觀念：

為提升服務人員禮貌，並追求優質的顧客服務，本處訂 98 年為「用戶服務加強年」，並選定 6 月份為「服務禮貌月」，舉辦下列活動【請參見附件 1-12，P. 63~64】：

A. 員工服務標語競賽，鼓勵同仁發揮創意，凝聚服務焦點以促進優質服務。共計投稿 131 件，得獎標語擇優公開張貼，時時提醒同仁服務工作之守則。

B. 「服務禮貌月」專題講座，邀請國立屏東科技大學社會工作系金桐講師對本處同仁傳授服務理念，以建立正確服務觀念，強化為民服務的基礎。

C. 製作「服務禮貌月」紅布條懸掛於服務中心及服務所營業廳入口處，向洽公民眾宣示本處貼心的服務。

D. 印製「接聽電話 SOP」貼紙分送各部門張貼於話機上方，提醒同仁注意電話禮儀，以維良好的電話服務禮儀。

(4) 遴選「最佳服務人員」，以作為同仁服務楷模。98 年度共計選出 11 位，並公開表彰獎勵。

2-1-2. 電話禮貌測試績效

(1) 在講求便捷、效率的科技時代，民眾利用電話洽公情形日益普遍，電話禮貌代表民眾對電話服務的第一印象。為此，總管理處及本處均積極提升電話服務品質，每月不定期考核同仁電話應答情形，績效如下：

A. 總管理處依據「區營業處電話禮貌考核要點」考核結果，97 年度平均

成績為 94.75 分，98 年度平均成績為 99.08 分【附件 1-13，P. 65】。

B. 本處每月自行辦理電話禮貌考核結果，97 年度累計受測總通數為 504 次，平均測試成績為 98.04 分，98 年度累計受測總通數為 464 次，平均測試成績為 98.25 分。

(2)除電話禮貌測試外，本處持續推行電話禮貌運動，包含：

A. 各部門定期辦理電話禮貌訓練，督促同仁注意接話速度及應對禮貌，並熟知自身相關業務，以便詳實回答用戶詢問。98 年度電話禮貌訓練共計辦理 24 次，累計 343 人次參訓。

B. 編印「接聽電話應注意事項」【附件 1-14，P. 66】分發各部門與服務所，建立標準化之電話接聽準則，提升同仁電話禮儀及應對技巧。

C. 印製接聽電話禮儀貼紙，分發各部門黏貼於電話上，提醒接聽人隨時注意接聽電話禮儀。

2-2. 服務可勝任程度

為培養服務人員專業素養，加強服務知識及技能，本處提供有系統之完整培育計劃：

(1)導師制度：

新進人員實習期間，遴選本處績優人員、學養俱佳且具輔導熱忱同仁擔任導師，輔導新進人員加速學習專業技能，培養積極工作態度並啟蒙對企業倫理之認知。

(2)在職教育—

A. 本公司訓練所專業訓練—不定期推派同仁至訓練所受訓，吸收專業知識提昇工作能力。98 年共參訓 112 班，參訓人數 268 人。

B. 區處辦理服務人員訓練—98 年度共辦理 4 次，參訓人數 58 人。

C. 電話禮貌訓練—為提升本處電話禮貌之服務品質，各組舉辦電話禮貌訓練，共計 24 班次，參加 343 人次。

D. 服務中心不定期教育訓練及個案研討—本年度共辦理：

a. 營業規章修訂及案例研討。

b. 申請用電處理流程及申辦各項用電須檢附證件之解說。

c. 「用戶抱怨處理要點」及相關處理程序說明。

d. 莫拉克颱風受災戶用電優惠方案。

計辦理 10 場次，累計 76 人次參訓。

- E. 每週一服務中心辦理服務禮儀講座，提升櫃台人員服務禮儀及新知。
計辦理 37 次，累計 407 人次參加。
- (3) 網路學習平台—「台電網路學院」e-learning 網站，提供同仁自主學習管道，以增進員工學識與專業新知，並提升服務工作品質。本處員工 98 年總閱讀時數達 7,009 小時。
- (4) 訂定「櫃台服務標準作業程序(SOP)」供員工遵循。
- (5) 依據本公司頒訂之「區營業處電話禮貌考核要點」及「區營業處自行抽測電話禮貌注意事項」，電話禮貌測試量表中之「答話內容」成績代表服務人員問題回應正確率，佔分 15 分(總分為 100 分)。98 年度總管理處考核答話內容平均測試成績為 14.42 分，本處自行考核部份平均測試成績為 13.96 分，兩者平均 14.19 分，服務人員問題回應正確率達 94.6%($14.19 \div 15 = 0.946$)。
- (6) 服務可勝任度 Q & A 測試題庫如【附件 1-15，P. 67】。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

- (1) 服務工作的推動，有賴計畫之研擬、執行具體措施，並定期考核，以發掘問題點進行改善，作為下一次計畫的依據，實現持續改善的目標。本處於 98 年 3 月制訂「屏東區處 98 年度提升服務品質執行計畫」，除代表本年度之重點服務工作外，也做為各部門施政之依循。執行計畫公開於本處網站「主動公開資訊」項下，供民眾查閱、監督本處之執行績效。8 月份根據實際執行情形檢討、修訂計畫，作為下半年度為民服務工作之參考。查核網址：
http://www.taipower.com.tw/TaipowerWeb/upload/files/5/d1101nformation_5_1.pdf
- (2) 民眾對本公司服務內容及政策民眾瞭解的程度，與本處之宣導管道、次數等息息相關，因此，積極舉辦多元化的相關活動，以公開宣導方式增進民眾瞭解，包括：
- A. 為推廣節能觀念，本處於 98 年 5 月 22 日至 27 日舉辦節約能源觀摩會，共計有 14,285 人次參觀。

- B. 為將節能觀念深化至國、中小學童，98 年度共舉辦學校節約用電宣導會 13 場次，合計 1,313 人次參與。
 - C. 於 98 年 4 月 16 日舉辦「大用戶座談會」，邀請 100KW 以上用戶進行面對面座談，由本處主管親自主持，並聽取建言，作為改進業務之參考，共計有 69 人次與會。
 - D. 98 年度「用電常識及屋內線路簡易修護班」與「裝設欠相保護設備宣導會」共舉辦 12 場次，教導民眾及工廠用戶設備維護及簡易修護知識，合計約 320 人次參與。
- (3)除自辦宣導活動外，本處亦透過與機關團體活動結合方式，促進民眾瞭解本處積極推廣之各項服務及政策，如電子帳單、網路櫃台、節能減碳與電磁場議題等，配合之活動如下【活動照片如附件 1-16，P. 68】：
- A. 台灣區電氣工程工業同業公會會員代表大會。
 - B. 村里民大會、社團活動(文教基金會、社區發展協會)等宣導會，98 年度共計參與 27 場次，計有 11,175 人次參加。
 - C. 屏東市公所舉辦之「2009 屏東市海豐綠竹筍節」，共計宣導約 2,000 人次。
 - D. 屏東縣政府警察局「陽光少年盃 3 對 3 街頭籃球鬥牛賽」活動，共計宣導約 2,000 人次。
 - E. 屏東市公所舉辦之「屏東市 2009 健康城市社區音樂會活動」共 14 場次，計宣導 2,150 人次。
- (4)在動態之活動宣導之外，本處亦提供相關文宣品及加強平面、電子媒體之傳播。印製文宣品如「服務措施簡介」、「電子帳單服務系統簡易使用說明」、「電子帳單用戶減收電費獎勵措施」、「用電申請流程圖」及「1911 電話語音操作流程書籤」等供民眾取閱，並於營業廳及服務所電子看板播放最新服務訊息，同時利用繳費區電視定期播放本處施政及服務事項宣導短片，使民眾週知，如【附件 1-17，P. 69】。
- (5)本處最新活動消息(如節能觀摩會開幕、K 書中心成立等)及防颱準備、事故搶修及恢復供電情形等資訊，均以新聞稿方式通知各媒體記者，透過大眾傳播媒體使民眾更快速、更廣泛的瞭解本處服務訊息。98 年度媒體正面報導共計 34 次。【附件 1-17，P. 69】

- (6)E 時代講求即時、快捷的傳播管道，本處全球資訊網首頁「服務消息」提供最新之服務措施訊息；「停電公告」隨時更新以提供本處每日工作停電影響區域，方便民眾提早因應。
- (7)多元化宣導方式包含利用免費網路平台 YouTube 上傳本處宣導短片、活動新聞剪輯等，達到最低成本卻無遠弗屆的宣傳效果。(於 YouTube 首頁 <http://www.youtube.com/> 輸入「台電屏東區處」查詢，即有相關宣導影片 16 則，累計 1 千 2 百多人次觀看)【附件 1-17，P. 69】。

(三) 顧客關係

在此顧客導向時代，「顧客滿意度」對於企業之經營績效影響至鉅，為了解用戶對本處及本處提供之各項服務措施的觀感，及用戶對意見、抱怨處理之因應機制、時效是否滿意，本處訂定用戶滿意度調查計畫，尋找服務缺口，調查結果作為持續增進「顧客滿意度」的重要參考。

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

- (1)於各服務據點請用戶填寫「用戶滿意度調查分析表」，每月公佈於營業廳，98 年度臨櫃用戶對本處服務人員之服務禮儀、效率、抱怨申訴處理情形、營業廳的整體洽公環境、用電安全及節約能源宣導、工程施工停電通知、事故停電搶修時效、代繳電費收據或繳費通知單寄送情形、繳付電費方式及便利性及整體滿意度等之平均滿意度為 99.92%。
- (2)為深入了解各階層用戶對本處提供各項服務措施之滿意程度，另訂定 98 年度用戶滿意度調查計畫，主動調查用戶對各項服務的評價。
- A. 問卷設計：參考本公司業務處、本公司委外調查之用戶意見調查表訂定「本處用戶滿意度調查表」【附件 1-18，P. 70~71】。
- B. 抽樣方式：以本處轄內所有用電戶為範圍。
- a. 郵寄：低壓用戶--低壓用戶數約 545,650 戶，由電腦隨機抽樣 (0.25%)，抽樣戶數約 1,365 件。
高壓用戶--約 595 件，全數郵寄。
- b. 臨櫃：於服務中心及各服務所各放置 30 份問卷，請臨櫃用戶填寫。
- C. 抽樣誤差及效度：

98 年度 2 次調查之樣本回收率均超過 25%。在 95%的信心水準下，98 年抽樣誤差均在 4%以下，且 3 次滿意度調查結果之 Cronbach's α 係數均大於 0.9，顯示整體問卷內部一致性成立。

D. 計分方式：

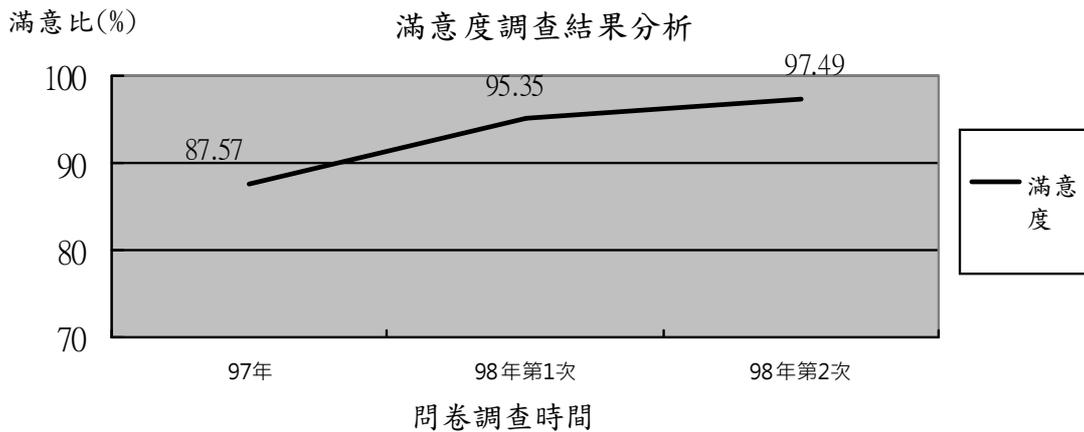
問卷採勾選之方式，將台電之各項業務分為 8 大問項、40 細問項以正面語意描述，整體滿意度為各問項滿意度之平均值。因 97 年、98 年問卷之滿意選項級數不同，各問項滿意度計算分述如下：

$$97 \text{ 年滿意度} = (\text{非常滿意件數} + \text{滿意件數}) / (\text{總件數} - \text{普通件數})$$

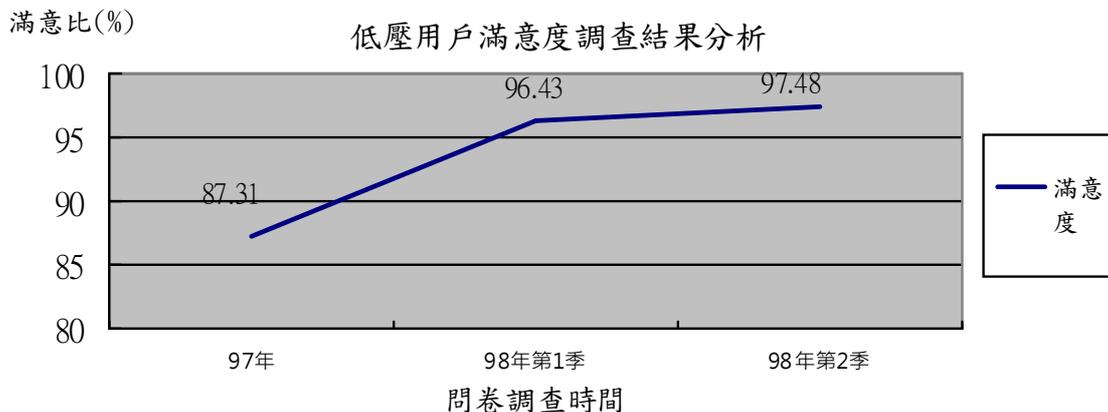
$$98 \text{ 年滿意度} = (\text{非常滿意件數} + \text{很滿意件數} + \text{滿意件數}) / (\text{總件數} - \text{不清楚件數})$$

(3) 滿意度調查結果分析：

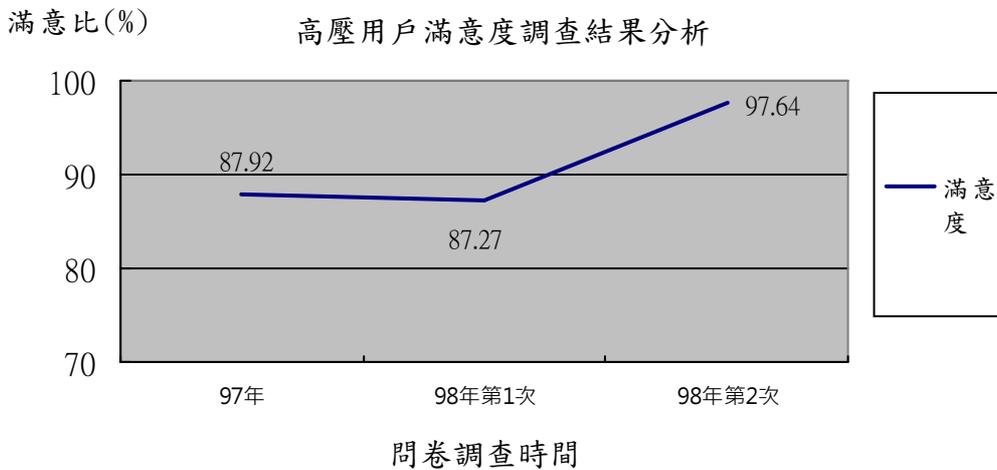
A. 整體：97 年滿意度為 87.57%，98 年第 1 次調查滿意度為 95.35%，滿意度成長率為 8.88%；98 年第 2 次調查滿意度為 97.49%，滿意度成長率為 2.24%。



B. 低壓用戶：97 年滿意度為 87.31%，98 年第 1 次滿意度為 96.43%，滿意度成長率為 10.45%；98 年第 2 次滿意度為 97.48%，滿意度成長率為 1.09%。



C. 高壓用戶：97年滿意度為87.92%，98年第1次滿意度為87.27%，滿意度成長率為-0.74%；98年第2次滿意度為97.64%，滿意度成長率為11.88%。



(4) 用戶最不满意事項及改善措施：

A. 最不满意事項：

97年度低壓用戶與高壓用戶最不满意事項分別為「客訴處理」與「供電品質」項目。98年第1次調查則為「供電品質」，第2次調查為「客訴處理」。「供電品質」方面，用戶較不满意者為無預警之事故停電次數及工作停電未依預定時間恢復供電；「客訴處理」方面，用戶較不满意為設備故障導致之異常供電未向用戶致歉。

B. 針對用戶較不满意之供電品質及客訴處理項目，本處研擬改善措施如下：

- a. 客訴處理：於98年9月辦理「服務專員訓練」以加強專人服務機制並落實事故停電發生時，立即由服務專員向大用戶說明及致歉。
- b. 供電品質：
 - (a) 加強線路巡視、供電設備點檢維護、設法改善防雷設施並函請高屏供電區處加強雨季雷害防制。
 - (b) 工作停電項目，請工務段檢驗員加強督導、要求承攬商務必於預定停電時間內完成工作，否則依約向承攬商計罰。

C. 執行績效：

a. 客訴處理滿意度：

低壓用戶：97年滿意度為83.85%，98年第1次滿意度為95.12%，

98年第2次滿意度為95.50%，滿意度持續成長中。

高壓用戶：97年滿意度為82.94%，98年第1次滿意度為80.80%，98年第2次滿意度為96.72%；98年1至4月之高壓用戶滿意度雖稍微下降，惟經服務專員之努力，98年第2次滿意度已大幅提升。

b. 供電品質滿意度：

低壓用戶：97年滿意度為89.94%，98年第1次滿意度為94.09%，98年第2次滿意度為96.74%，滿意度持續成長中。

高壓用戶：97年滿意度為77.64%，98年第1次滿意度為74.68%，98年第2次滿意度為92.59%，由滿意度之持續成長顯示本處採行之改善措施確具成效。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

(1) 設有民眾意見處理機制

民眾意見處理包括用戶提出之建議、抱怨與新聞輿情之回應。本處分別對「外部顧客」及「內部顧客」訂定以下處理機制：

A. 外部顧客：

用戶的抱怨是企業最好的禮物，本處非常重視用戶意見，視其來源區分為「現場」及「非現場」（如透過電話、網路、電子郵件、書面及媒體等方式）。

a. 現場部分：

(a) 本處訂定「用戶抱怨處理要點」，請服務人員紀錄用戶抱怨事項，妥善處理後回覆用戶，每季並對抱怨事項統計分析，作為其服務改進之參考。

(b) 服務專員每半年至少拜訪高壓用戶（595戶）及村里長（468戶）一次，並專責辦理其抱怨事項之處理、追蹤及回覆。

(c) 每年舉辦「大用戶座談會」與高壓用戶交流並聽取建議。

b. 非現場部分：

(a) 本公司訂有「用戶陳情處理要點」，限期辦理用戶書面或 e-mail 陳情案件之處理、追蹤及回覆：

書面：接獲分文次日起 7 個工作天內妥處並回覆陳情人，98 年度平均實際處理天數 4.35 天，4 天內結案者佔 52.17%。

e-mail：信件內容涉及兩個以上單位業務，各單位於接獲分文次日起 3 個工作天內回覆，業務處彙整後 2 個工作天內回覆陳情人；信件內容僅涉及一個單位之業務，各單位於接獲分文次日起 5 個工作天內回覆陳情人並副知業務處，98 年度實際平均處理天數為 1.76 天。

(b)民眾向新聞媒體反應有關本公司各項建議或批評，則依據「本公司輿情通報標準作業程序」辦理，並依輿情之影響等級限期陳報。

B. 內部顧客：

為提供內部員工協談、壓力紓解及情緒輔導，本處設有「同心園地」，由員工擔任園丁，可說是區處內的「張老師」。另各級主管定期辦理「主管走動管理」、溝通座談會、勞資會議等提供內部員工當面與主管溝通、建議管道。

(2) 客訴處理管道：

民眾的意見或抱怨可經由現場抱怨、e-mail（處長信箱/用戶意見信箱）、郵寄（書面陳情）、電話（0800免付費電話及1911客服專線）、投遞（營業廳外之信箱）及當面與主管溝通（主管有約）等多元化之客訴管道向本處陳訴。

(3) 民眾意見處理滿意度調查：

A. 問卷設計：以本公司98年1月13日修正之「用戶陳情案件處理情形調查表」進行意見處理滿意度問卷調查，並進行各調查問卷之統計分析。

B. 抽樣方式：以本處轄內所有用電戶為範圍。

a. 現場：臨櫃抽問約 105 件。

b. 非現場：e-mail 或書面陳情案全數以電話、郵寄或 e-mail 方式調查。

C. 回收情形：98 年度 2 次調查之樣本回收率均超過 63%。

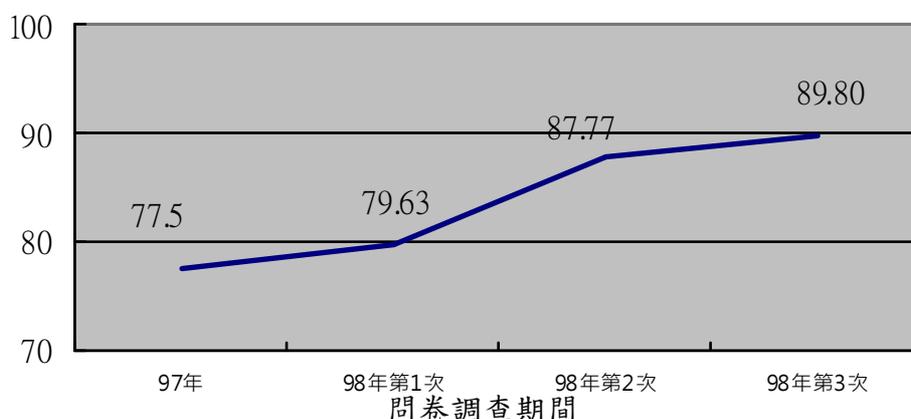
D. 計分方式：依據問卷第 6 項的滿意等第計分。

整體意見處理滿意度 = (現場及非現場之非常滿意件數 + 現場及非現場之滿意件數) ÷ 現場及非現場之總件數。

(4) 意見處理滿意度結果分析：

97年滿意度77.5%，98年第1次滿意度為79.63%，成長率為2.75%；98年第2次滿意度為87.77%，滿意度成長率為10.22%；98年第3次滿意度為89.80%，滿意度成長率為2.31%。

滿意比(%) 意見處理滿意度調查結果分析



(5) 民眾意見處理回應及成效

A. 民眾意見處理回應：

- a. 外部顧客：98年現場抱怨件數共198件、非現場抱怨件數共129件，未獲完全解決者共13件，茲彙整上述陳情案件意見處理調查結果，處理情形調查表之「不滿意」、「非常不滿意」及未獲完全解決客訴案件分析如下：

	97年	98年第1次		98年第2次		98年第3次		合計
		現場	非現場	現場	非現場	現場	非現場	
供電品質	2	4	0	5	0	2	1	14
服務品質	1	1	0	2	0	0	0	4
電費	1	2	0	3	0	1	0	7
施工	0	0	0	0	0	0	0	0
供電設施	2	1	2	4	0	2	1	12
客訴處理	0	0	0	0	0	0	0	0
其他	0	0	1	1	2	1	3	8
合計	6	8	3	15	2	6	5	45

98年用戶抱怨事項以「供電品質」及「供電設施」較多。「供電設施」部分經檢討，因用戶對電桿設置位置不滿意及接戶線繞過屋頂有感電之慮。服務所接獲抱怨，雖即赴現場會勘並告知用戶辦理線路遷移申請，惟未再主動追蹤用戶是否辦理申請或告知辦理進度，

致用戶誤以為本處未正視其抱怨事項而心生不滿。上述缺失已請服務所改進，會勘後如須辦理遷移，應主動代填遷移登記單再請用戶簽章並主動告知辦理情形及進度，以減少用戶之抱怨。「供電品質」部分，多因電壓過低、電壓不足影響用戶設備所致，除加強線路維護亦須加強改善效能及主動說明辦理情形。

- b. 內部顧客：98年共辦理4場基層溝通座談會、5次與單位正副主管座談會、6次員工協助工作會議、10次勞資會議，提供內部員工抒發情緒、提供建議之管道，並逐一記錄建議事項轉交權責部門處理，協助內部員工解決身心靈之問題。

B. 民眾意見處理成效：

a. 現場部分：

98年第1次不滿意件數佔比20.51%，98年第2次不滿意件數佔比14.28%，98年第3次不滿意件數佔比11.11%，顯示本處對用戶抱怨處理持續獲得肯定。

b. 非現場部分：

98年第1次不滿意件數佔比20.0%，98年第2次不滿意件數佔比5.88%，98年第3次不滿意件數佔比9.09%，不滿意之佔比略為提升，經分析係因現行規定、辦法無法配合辦理所致。

- c. 用戶對本處「問題解決能力」之評價，97年認為完全解決案佔60%，98年之平均值已大幅提升至90.5%。而「再陳情」案比率，97年為10%，98年之平均值已降至3.5%，顯示本處對用戶意見之解決能力已明確提升，並獲得用戶滿意的評價。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網站（頁）比例

(1) 於網站首頁建置「主動公開資訊專區」

(<http://www.taipower.com.tw/d110/information.htm>)

(2) 本處網頁設置專區，公開「政府資訊公開法」第 7 條所定應主動公開資訊項目，合計已公開資訊共 73 項，應公開且已公開資訊比例已達 100%。網頁資訊公開項目如【附件 2-1，P. 72~73】，各項摘要如下：

- A. 對外關係文書：公開電業法、營業規則、營業規則施行細則、電價表等方便民眾查詢各項相關電業法規。
- B. 解釋性規定及裁量基準：本處無相關公開資訊內容。
- C. 提供本處組織、職掌及聯絡資訊。
- D. 行政指導有關文書：提供申請手續、繳費方式簡介、節約用電、用電安全等服務資訊，供民眾查詢及參考。
- E. 施政計畫：提供本處提昇服務品質計畫、防雷措施改善計畫、配電自動化等，以增進民眾對本處之瞭解。
- F. 預算及決算書：公開年度經營結果、資本支出及財務結構、最近 3 年售電成本，供民眾對本公司經營之監督。
- G. 請願之處理結果及訴願之決定：提供用戶陳情處理要點、意見信箱，提供民眾意見反映或申訴管道。
- H. 書面之公共工程及採購契約：臚列本處 88 年至 98 年決標公告資料，供民眾查詢。
- I. 支付或接受之補助：公告促進電力開發協助金核定案件、捐助、會費、委託調查研究等資訊。
- J. 合議制機關之會議紀錄：本處非合議制機關，故無該類資訊。

(3) 本處秉持「以客為尊」的服務理念，網頁依無障礙網頁設計規範而建置，提供便捷鍵(Accesskey)設定，使用非常方便快速。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

為促進本處各項服務措施透明化、公開化，方便用戶瀏覽瞭解本處各項電力事業相關資訊，於本處網站公開服務措施、為民服務、供電時程、重大政策措施、常見問答、文宣品出版品等資訊公開數量共計 123 項，公開服務項目如【附件 2-2，P. 74~77】(<http://www.taipower.com.tw/d110/>)，另設置下列專區加強服務用戶：

(1) 設置「處長信箱」專區，提供用戶意見信箱，接受用戶以電子郵件

方式陳情或表達意見，由專責部門派員限期答覆，陳情案件設有專卷留存，陳情案件 97 年計 151 件，98 年計 184 件。

- (2) 設置「地下配電區」專區，提供本處轄區內實施配電線路地下化之區域。
- (3) 設置「PDA」專區，提供用戶電費或申請案件進度之查詢。
- (4) 設置「服務消息」專區，提供電子帳單活動暨減收電費獎勵措施等活動訊息。
- (5) 設置「客服資訊」專區，提供變電所供電能力資訊、服務熱線、K 書中心、顧客服務白皮書、線上滿意度調查等，以加強服務用戶。
- (6) 設置「就業資訊」專區，提供台電新進人員甄試訊息。
- (7) 設置「停電公告」專區，提供計劃性停電公告訊息。
- (8) 設置「專業論壇」專區，提供民眾意見反映及討論區，且有互動機制及實際回應，至 98 年底計 118 位會員註冊，有 17 項主題，發表 34 篇文章。
- (9) 為保護著作人之智慧財產權，訂有著作權聲明及隱私權保護政策，提醒使用者引用資料時應注意相關之規定。

查核網址：<http://www.taipower.com.tw/policy/ipr.htm>

<http://www.taipower.com.tw/policy/privacy.htm>

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

- (1) 研訂計畫：訂有網站（頁）資料定期更新要點及網站更新標準作業程序並確實執行如【附件 2-3，P. 78~79】。
- (2) 專人管理：本處單位主管指派網頁負責人 1 名，專責設計製作本處網頁架構及彙整各部門相關業務資訊，各相關業務部門主管並指派部門網頁負責人 1 名，專責網頁內容隨時檢視，積極維持網站最新資訊。為充分掌握網頁異動情形，網頁內容異動或更新設有專卷留存。
- (3) 資料更新：依本處「網站（頁）資料定期更新要點」及「網站更新標準作業程序」，各部門網頁負責人將更新資料（含書面資料及電子檔），送本處網頁負責人彙整後填製本公司「網站網頁資料異動

申請單」【附件 2-4，P. 80】，陳處長、副處長核准後，再送本公司資訊系統處更新。

(4) 更新項目：

- A. 定期更新項目：包括用電戶數、售電量、營業收入、售電實績表、經營績效表等。
- B. 不定期更新項目：包括機關簡介、本處採購資訊、文宣品、出版品等。
- C. 時效性更新項目：包括有限期性之公告或活動訊息，應於期限內更新或刪除。

(5) 資料檢核：

- A. 定期檢核：各部門網頁負責人，每月檢視本處網頁相關業務內容並設有專卷留存，98 年計檢視 55 次。
- B. 不定期檢核：本處指派專人不定期檢視或測試網站資訊之正確性，98 年計抽查 13 次如【附件 2-5，P. 81】。

(6) 網頁標示：每一網頁均標明網頁更新日期，顯示於網頁左下角。

(7) 具體效益：

- A. 訊息發布：97 年度 2 件，98 年度 12 件。
- B. 資料更新：97 年度 2 件，98 年度 69 件。

(8) 為確保資訊連結正確度，由各部門網頁負責人每月定期檢視網站內容及連結正確性，另由本處網頁負責人不定期檢視網站各項刊載資訊之正確性及連結有效性，如有不正確或異常情形，立即由本處網頁負責人追蹤改善。

(9) 本處網站連結總數共 198 項 1005 筆，提供抽查及連結測試計 15 項，資訊連結正確比例 100%如【附件 2-6，P. 82】。

(10) 查核網址：<http://www.taipower.com.tw/d110/>

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度

(1) 本處所有網頁與電子表單，皆依據研考會「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」及配合 MyEGov 所提供服務，明訂主題分類、施政分類及服務分類 3 種分類架構，建立詮釋資料，方便民眾依使

用目的進行分類檢索查詢。

- (2) 本處網站網頁資訊 1002 筆，100% 資訊均配合 MyEGov 提供之分類檢索加註分類標示，經行政院研考會 MyEGov 平台檢測全數通過。網站之全文檢索服務提供全網站搜尋服務，並提供簡便的搜尋操作介面，歡迎用戶充分利用。
- (3) 本處網站設置「全文檢索」資訊搜尋引擎，透過簡單的關鍵字查詢，使民眾可以輕鬆快速的取得所需資訊。為滿足民眾不同的檢索方式與需求，全文檢索系統，設計各項功能：
 - A. 精確查詢功能：精確查詢讓您輸入檢索詞，把文件庫中所有「完全符合」該詞彙的文件找出來。
 - B. 主題查詢：可輸入較長且口語化的句子查詢。例如：可輸入查詢字串「電費要如何計算」、「申請用電手續」等查詢條件。「主題式查詢」允許中文或中英夾雜的任意文句、近似字串、自由詞彙，以及自然語言表達的檢索條件，方便使用者就某一主題進行查詢。查詢的結果會依照主題相關的程度加以排序，便利使用者對結果的瀏覽與檢視。
 - C. 模糊查詢：模糊查詢讓您輸入檢索詞，把文件庫中所有有「部分符合」該詞彙的文件找出來。
 - D. 布林邏輯運算：讓使用者可以進階設定多個關鍵字組合，組合方式有「交集」(and)、「聯集」(or)、與「差集」(not)。
 - E. 進階查詢模式：
 - a. 中文同音查詢：讓使用者可以避免像是翻譯名稱不同或是輸入錯字的困擾。
 - b. 中英文同義查詢：可以協助使用者一次查詢網羅所有同義詞，像是查詢「computer」，也會一併查詢「電腦」。
 - c. 選擇排序依據：系統預設查詢結果是依照文件的相似度排序，當檢索模式為「精確查詢」時，系統會將關鍵詞出現次數多的文件排在前面，而當檢索模式是「模糊查詢」時，系統會依照文件和查詢詞的相似程度把相關的排在前面。另外可以選擇用日期做排序條件，將日期近的排在前面。
 - F. 人機互動功能：

- a. 動態分類提示詞：輸入查詢詞後，系統會提示一些字面上和查詢詞相近的詞彙，通常是狹義詞，讓使用者可以縮小查詢範圍。
- b. 相關文章：延伸閱讀幫助使用者用擴展閱讀的文章，將相關知識一網打盡。

(4) 查核網址：<http://www.taipower.com.tw/d110/>

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務提供及使用情形

1-1-1. 線上服務量能

「只要上網路、不用跑馬路」、「申請用電、e指搞定」，為降低用戶臨櫃申辦用電各項服務之人力、物力及時間成本，在兼顧資訊安全的前提下，積極開發網路線上服務項目，方便民眾利用網路申辦、查詢本公司所提供之各項服務措施。

(1) 線上服務包含之項目：為方便用戶利用網路（含 PDA）線上申請、查詢本公司各項服務，乃於本公司網站(<http://www.taipower.com.tw>) 設置線上服務項目，計有「網路櫃台」、「用電申請」、「申請案件進度查詢」、「電費查詢」、「網路繳費」、「表單下載」、「客服資訊」、「電子帳單服務系統」、「計劃性工作停電」、「颱風搶修進度」及「高壓用戶 e-mail 通知服務」等共計 35 項服務項目，將各項原本需至各地服務中心（所）臨櫃辦理的項目，全數置於本公司網站上，用戶可直接點選辦理，不用出門即可申辦各項用電服務及相關資訊之查詢，達到網路便捷化及無紙化目標。

(2) 選定 8 項用戶最常申請之服務項目作為重點推廣項目：(A)變更改用電戶名；(B)通訊地址變更；(C)中間結算；(D)線路遷移；(E)開再封印；(F)表燈增設；(G)暫停用電；(H)申請繳費證明等八項作為重點推廣項目，並印製文宣資料，加強推廣行銷，鼓勵民眾多加利用網路申辦各項服務，以減少舟車往返奔波之辛勞。經由積極辦理推廣活動，用戶經由線上申請案件較去年成長 149%。(本年度線上申請件數 736 件-去年度線上申請件數 296 件) / 去年度線上申請件數 296 件 = 149%。

(3) 本公司另針對電費部份，設立「電子帳單服務系統」，提供用戶「帳

單查詢」、「線上繳費」、「繳費查詢」、「用電圖表分析」、「歷史電費資料」及以 e-mail 通知用戶應繳電費金額、電費扣繳情形及電費催繳等多項貼心便捷服務，以取代紙本電費單據，減少紙張使用，符合綠色環保，愛護地球，善盡本公司之社會責任。經由積極辦理推廣活動，已使登錄註冊本項業務服務人數大幅成長 10 倍以上。(本年度申請註冊人數 15,097 人次-去年度申請註冊人數 1,220 人次) / 去年度申請註冊人數 1,220 人次=1,137%。

- (4)使用者隱私權保護措施：自 97 年 4 月 15 日起增加電子簽章功能，用戶經由自然人/工商憑證認證，進入本公司網站線上申請各項服務，個人資料不會經由網路外洩，可完整保護使用者的隱私權。
- (5)進入本公司電子帳單服務系統均須經密碼過濾，鍵入相關基本資料外，尚需經過電號、最近一期電費資料之確認，始完成註冊程序，以維護用戶個人資料及隱私權不受侵害。
- (6)開辦大用戶 e-mail 通知服務：為因應網路時代大用戶多元需求，開辦以 e-mail 提供大用戶即時之服務資訊，服務項目包含電費通知、繳費期限、最新修訂之規章、用電超約情形、計畫性停限電等相關資訊。
- (7)因本公司已將所有線上服務項目全數置於網站上，且基於各區處網頁申請內容一致性之原則，因此本處並無新增之線上服務項目，僅就本公司已完成建置之服務項目，竭力推廣用戶申辦使用。
- (8)於電子化政府入口網站 MyEGov 提供線上表單下載、電費查詢，並可經由線上繳費系統繳付電費等服務。

1-1-2. 線上服務推廣績效

為鼓勵用戶多加利用網路線上申辦本公司各項服務，透過辦理推廣行銷活動，讓用戶知道、接受並樂於使用線上服務，增進服務效益。且各項資訊系統隨時檢討修正，並配合用戶需求增加新的服務功能，務使本公司各項資訊平台邁向更完備、更友善之服務系統。

- (1)本處持續加強辦理行銷活動，例如本公司為善盡企業社會責任，配合政府推動節能減碳政策，積極宣導及推廣用戶使用電子帳單，分別舉辦「辦電子帳單可以減收電費」及「辦理電子帳單抽大獎」二項活動，

印製推介使用之文宣傳單、簡易版之電子帳單服務系統使用說明及大型宣傳海報、關東旗等，鼓勵用戶多加利用電子帳單服務系統，以響應資源保育之無紙化生活環境。

「辦電子帳單可以減收電費」係自 96 年 7 月開辦起至 99 年 12 月 31 日止，已完成註冊使用電子帳單並選擇停止印寄紙張電費單據之用戶，本公司將於該用戶累計停止印寄紙張電費單據次數達 6 次以上時，給予一次減收電費 100 元之優惠。

「辦理電子帳單抽大獎」活動係自 98 年 3 月起至 98 年 9 月 30 日止，經註冊完成使用電子帳單並至少有一次以上選用不印寄電費單據之本國自然人用戶（營業用戶不列入本活動對象），可參加二次抽獎活動，獎品包括液晶電視、手提電腦及折疊腳踏車等。

- (2)本處另訂定「屏東區營業處推廣申辦電子帳單活動獎勵辦法」，鼓勵本處全體員工、志工及承攬商，群策群力一起推廣電子帳單服務系統。辦理之推廣活動：98 年共辦理 20 場宣導活動，宣導人數計 6,270 人次。
- (3)在線上申請部分，印製推廣用戶最常申請之服務項目【變更改用電戶名、通訊地址變更、中間結算…】等八項目之文宣資料，鼓勵用戶踴躍上網申請各項用電服務。辦理之推廣活動：98 年共辦理 19 場宣導活動，宣導人數計 19,427 人次。

1-1-3. 電子表單簡化績效

- (1)為提升電子表單使用效益，讓用戶更方便搜尋及使用電子表單，乃由總管理處訂定統一電子表單格式，置於本公司網站（網址：<http://www.taipower.com.tw>）供民眾、業者下載使用。各式表單、範例及填表說明均提供 Excel 檔及 PDF 檔，並依詮釋資料規範加入註記上傳至電子化政府入口網站 MyEGov 提供民眾下載使用。本處亦積極檢討現行電子表單之必要性與合宜性，評估予以簡化、合併或廢止之可行性，已建請總管理處適度修改電子表單。
- (2)經檢討電子帳單服務系統相關申請作業程序繁瑣，常造成用戶註冊之不便，有簡化之必要，已於 98 年 7 月 17 日提出具體可行方案，建請總管理處予以簡化，讓用戶更方便註冊使用電子帳單。總管理處於 98

年 8 月 21 日回覆本處，除取消「圖形驗證碼」之建議未獲採納外，其餘均獲總管理處正面回應，已依本處之建議事項修改網頁，簡化相關註冊程序。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

為提升民眾瞭解本公司網站功能及相關資訊之分享，積極活化運用網路提供民眾主動參與溝通之機會，本公司網站積極建置與使用者互動機制，以提升網站整體服務品質。

- (1) 為符合行政院研考會提供以使用者為中心的網路服務平台，鼓勵民眾主動分享資訊與開放討論，達成電子化政府參與式建構的原則及提升本公司網站整體服務品質，依據行政院研考會訂頒之「無障礙網頁開發規範」、「行政機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」、「政府網站版型與內容管理規範」，規劃本公司中、英文網站架構、版型與內容。
- (2) 為與使用者互動，本公司網站 (<http://www.taipower.com.tw>) 建置提供「意見信箱」、「線上滿意度調查」及本處網站 (<http://www.taipower.com.tw/~dl10/>) 提供「處長信箱」、「專業論壇」等提供民眾主動參與之機會，以滿足「與民眾互動、回應」之要求。另訂有「隱私權保護」、「安全性政策」、「著作權聲明」及「用戶陳情處理要點」、「意見信箱使用須知」等管理機制。
 - A. 「意見信箱」：指派專人處理用戶反映事項，主動回函確認收件，告知信件編號，並交由各單位依限回覆，追蹤後續處理情形，分析處理時效、統計參與人次，且提供滿意度調查，以為檢討改善之參考。
 - B. 「線上滿意度調查」：調查主要之目的，係為瞭解社會大眾對本公司服務措施的滿意程度，提供民眾表達意見的管道，藉以蒐集用戶意見，並設計有「瀏覽問卷統計」功能，以瞭解民眾想法，作為本公司日後改進之重要參考。
 - C. 「處長信箱」：由專人處理用戶反映事項，交由各部門依限回覆，追蹤後續處理情形，並作處理時效分析、參與人次統計，且提供滿意度調查，以為檢討改善之參考。

- D. 「專業論壇」：依業務類別提供與民眾切身相關議題供民眾討論，各業務主辦部門除負責管理版面外，並就民眾之問題予以回覆及納入業務參考。「專業論壇」建置「用電技術經驗與研究」、「能源效率」及「節約用電」三大主題，其中「用電技術經驗與研究」有 15 個主題 32 篇文章，「能源效率」有 1 個主題 1 篇文章、「節約用電」有 1 個主題 1 篇文章，目前計有 118 人登入發表意見討論。

三、創新加值服務—跨機關整合服務

(一) 有價值的創意服務

創新、服務是本公司的經營理念，以創新的構想走出現有服務框架，戮力追求顧客滿意一直是我們的目標。我們不斷的思考，如何精益求精，針對用戶需求，提供用戶更優質、更貼心、更安全的供電服務。

為了增加服務的附加價值，本處主動協調台灣自來水公司第七區管理處屏東營運所，推動「跨機關整合服務」，延伸服務地點，節省用戶往返奔波時間，讓用戶可於一處申辦二機關業務，創造台電、台水及用戶三贏局面。

1. 背景描述

本公司與自來水公司同屬公用事業機構，產品都是用戶日常生活不可或缺的必需品，對用戶而言，水、電其實是生活的一體兩面，搬家了，用電戶名需要變更，用水戶名一樣需要變更，『能不能不要重複跑那麼多機關，一次就把這些行政程序辦妥？』，用戶的需求我們聽到了，本處主動協調台灣自來水公司第七區管理處屏東營運所，把過戶、通訊地址變更及水、電費金融機構代繳等三項簡易且常用的業務互相代辦，開創台灣電力公司 24 個區處及自來水公司 12 個區管理處之先。

本處「跨機關整合服務」構想，數度與台灣自來水公司第七區管理處屏東營運所商談，經雙方同意，初步試辦過戶、通訊地址變更及水、電費金融代繳申辦等三項業務點對點(P2P)代收件服務【相關函文，附件 3-1，P. 83~84】，雙方各製作可代辦對方業務之告示牌置放於申辦業務窗口(本處市區服務中心，自來水公司為屏東營運所)，便利洽公民眾瞭解該項新措施，並於 98 年 3 月 25 日正式實施【附件 3-2，P. 85】。

本處辦公廳自 97 年 3 月搬遷至新址後，用戶較不熟悉，考量民眾

申辦之便利性，透過與服務據點位於市中心的台灣自來水公司第七區管理處屏東營運所跨機關互相代辦業務，可延伸本處的服務地點與服務深度，並適度減少用戶之不便，提高顧客滿意。

本處與台灣自來水公司第七區管理處之營運範圍大部分地區相同。本處轄區包括屏東縣 33 個鄉鎮及高雄縣茂林鄉共約 54 萬之用戶，由屏東市區服務中心、19 個服務所及琉球電廠提供用戶服務，而台灣自來水公司第七區管理處則由屏東、東港、高樹及恆春等四個營運所，提供屏東縣轄內 10 萬餘戶之用水相關服務。雙方營運範圍重疊的 4 個鄉鎮市，民眾需要同時申辦雙方業務之機會不在少數，本處體察民眾之潛在需求，領先用戶期待，提出「跨機關整合服務」，將服務地點延伸，提升便民程度，節省用戶時間，並提昇兩機關之總體服務效能。

2. 實施績效

(1)開辦本項業務之初，雙方案件數幾乎呈牛步化成長，惟本處並不氣餒，經探討發現，乃因該項服務措施先前宣導未能奏效，致民眾知悉的不多。因此，本處於 5 月份透過新聞媒體公告周知，同時多次利用活動場合(如：5 月份節約能源觀摩會記者會)公開宣導，促使民眾瞭解、進而廣泛利用該項服務內容。果然，5、6 月份互辦案件數大幅成長，用戶也大為肯定該項便利措施。

(2)自 98 年 3 月 25 日正式實施與台灣自來水公司第七區管理處屏東營運所互辦「跨機關整合服務」後，每月案件數統計如下：

項目 \ 月份	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
自來水公司代辦 本處案件數	0	1	31	74	25	69	85	42	51	40
累計	0	1	32	106	131	200	285	327	378	418

項目 \ 月份	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
本處代辦自來水 公司案件數	0	1	13	23	23	48	43	32	23	39
累計	0	1	14	37	60	108	151	183	206	245

以用戶奔波兩機關洽公距離約 4 公里，往返及申辦所需時間約 20 分鐘，本創新服務措施已替用戶節省下約 13,260 分鐘之時間成本。{ 20

$$\times (418+245)= 13,260 \}$$

(二) 服務措施延續性及標竿學習效益

1. 創新服務措施具有標準作業流程

為將跨機關整合服務納入本處標準服務措施，除訂定互辦業務標準作業流程【附件 3-3，P. 86】，並召集服務所人員說明作業程序，加強宣導本項代辦業務，使本項新型服務措施制度化，並透過服務人員主動親切地推廣，並提升民眾利用率。

2. 創新服務措施持續檢討改善

(1)在雙方互辦業務的訊息廣為週知，獲用戶瞭解、利用後，為擴大服務層面，本處於試辦 3 個月後，經評估檢討，特再與台灣自來水公司第七區管理處屏東縣轄內其他 3 個營運所—東港、高樹及恆春洽談，徵詢全面擴大辦理跨機關整合服務之可能性，由點對點的服務措施，擴大為面對面，全面性延伸服務地點與服務深度。該構想終於在 7 月份獲得自來水公司第七區管理處同意而全面實施辦理【附件 3-4，P. 87】。至 98 年底，本處各服務所已為 64 位用戶服務，節省用戶約 475 分鐘的往返時間【附件 3-5，P. 88】

(2)在申辦案件類別上，初期以過戶、通訊地址變更及水、電費金融代繳申辦三項業務為試辦項目，檢討後再行洽談擴增互辦業務項目。8 月份起擴增合作推廣電子帳單業務，目前累計合作推廣 20 件。評估未來可納入跨機關整合服務項目包括：軍眷用電/用水優惠、用電/用水暫停、廢止等業務屬性質較相同者，藉由案件類別擴充，再提升為民服務工作廣度。

3. 創新服務措施標竿學習效果

(1)本項創新服務型態從構想到具體施行，從初步試辦到完整作業流程標準化，從單點的服務到全面施行，本處與自來水公司均等於多添了許多服務據點，且代辦業務已成為本處服務中心以及各服務所標準服務項目之一。服務作業的標準化，足以成為台電其他區處，甚至公用事業其他單位標竿學習對象。本處也樂意與其他以便民服務為職志的機關團體合作結盟，共同提升服務品質，為打造服務新典範而努力。

(2)本項創新服務措施除發布新聞稿供媒體刊登宣傳外【附件 3-6，P. 89】，另附掛於本處網際網路 <http://www.taipower.com.tw/d110/p12.htm> 供各機關觀摩參考，同時提供專案負責人及連絡電話，供諮詢用。

(三)服務措施執行方法效能性

本處以滿足用戶服務需求為導向，秉持「服務態度好一點、服務效率快一點」的觀念為用戶設想，更期望在投入整體資源最小比例之前提下，尋求更高的服務附加價值。

本處與自來水公司第七區管理處「跨機關整合服務」互相代辦業務，辦理 9 個月以來，獲得用戶熱烈迴響，申辦用戶均給予極大好評，本年度辦理該業務 727 件，節省用戶大約 13,735 分鐘（約 229 小時）的時間。本項業務並未額外增加任何費用，但雙方業務共同轄區用戶，均可能辦理該項業務而受惠。

本處自 98 年 9 月起另闢一「跨機關整合服務」路徑，鑑於部分用戶申請用電地址變更，未主動出示整編證明，用戶需至戶政單位申請整編證明俾憑辦理。為減少用戶不便，本處主動協調屏東市戶政事務所，以傳真方式主動代用戶洽屏東市戶政事務所查證門牌整編證明資料，無需用戶親自至該所申請俾憑辦理用戶申請用電地址更正，自實施以來大獲用戶好評，至 12 月止共辦理 6 件，以申辦時間約 30 分鐘計算，共替用戶節省約 180 分鐘之時間成本。

本處不斷的思考，如何精益求精，提供用戶更優質、更貼心的服務，「跨機關整合服務」能整合行政資源發揮綜效將是未來本處提升服務品質努力的方向。

參、未來努力方向

本處榮獲推薦參加 98 年度「政府服務品質獎」，以此為基石，積極推動政府服務品質理念之擴散與深化，秉持「服務只有起點，沒有終點」，追求盡善盡美、日新又新的服務新境界。面對電力市場的逐步開放，日益高漲的顧客需求，本處擬定方針，持續朝下列方向努力：

一、運用自動化科技，塑造台電新形象—

肩負屏東地區供電任務，維繫穩定、可靠的電力系統，是本處對民眾的基本承諾，也關係民眾對本處的信賴。本處應用通訊科技與自動化技術，持續推行「饋線自動化」相關作業，以縮短事故停電時間及範圍，提高供電可靠度，滿足用戶用電需求。

二、建構公用事業整合平台，擴大服務層面—

追求卓越創新，不以現有與自來水公司結盟之服務範疇自滿，持續探詢整合天然氣、電信等公用事業之可能性。不只是「一處收件，全程服務」，還要達到「一處收件，全（公用事業）體服務」的模式，以提供最佳化之顧客服務，落實便民服務之目標。

三、加強雷害防制，提供高品質之電力服務—

針對變壓器燒損數量較多之饋線，每年統計分析雷害配電事故，決定下一年度改善計畫，希望減少雷擊對配電設備的損害，逐步達到屏北地區全面之改善，以供應穩定的電力服務用戶，提供可靠與高品質之電力服務。

四、檢討現行業務流程，加強顧客關係管理—

從用戶觀點出發，持續內部流程改善及整併，縮短作業流程，建立便民之服務架構，並主動尋找服務機會，積極掌握用戶需求脈動，適時地提供切合用戶需求的服務，達到感動用戶的服務目標。

五、落實企業社會責任，追求永續經營—

秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，對外將持續積極參與社會公益，關懷弱勢，回饋鄉里；對內強調環境友善，推行綠色採購、宣示節能減碳政策，以對社會責任及環境保護的持續實踐，爭取民眾認同，追求企業永續發展。

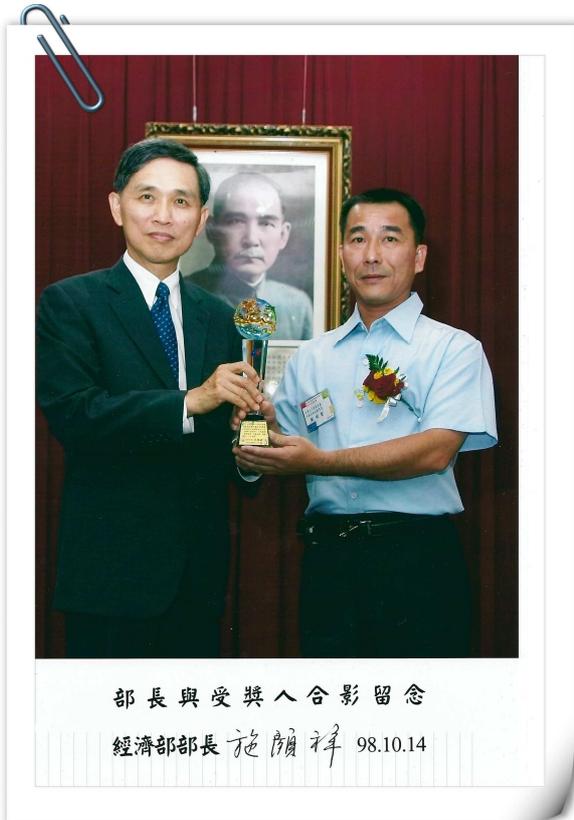
肆、附件

【附件 0-1】

本處 88 水災救災英雄榮獲經濟部施部長及馬總統接見表揚



部長與受獎人合影留念
經濟部部長施顏祥 98.10.14



部長與受獎人合影留念
經濟部部長施顏祥 98.10.14



營業廳「用電申請」及「繳費」單一窗口服務項目

類別	一、新增設用電	二、暫停或廢止用電
項目	表燈新設、分戶用電	暫停部分用電
	低壓電力(綜合)新設、分戶用電	暫停全部用電
	表燈(或低壓電力、綜合)增設用電	表燈(或低壓電力、綜合)廢止用電
	表燈(或低壓電力、綜合)併戶用電	
小計	4	3
類別	三、變更改用電	四、包燈(包力)或臨時用電
項目	過戶(變更改用戶名)	包燈(包力)用電
	用電地址更正	臨時用電表燈新設用電
	軍眷優待付費用電	臨時用電低壓電力(綜合)新設用電
	退休俸贍養人員用電補助	臨時用電表燈延期用電
	用途變更	臨時用電低壓電力(綜合)延期用電
	種別變更	臨時用電表燈(或低壓電力、綜合)廢止用電
	器具變更	
	裝置變更	
小計	8	6
類別	五、其他	六、繳費
項目	電表檢驗	本處及其他區處電費
	屋內線檢驗	線路補助費
	電表移裝	線路變更設置費
	開再封印	複驗費
	故障換表	保證金
	線路變更設置或加裝防護線管	賠償費
	農業動力用電減免基本電費	追償電費
	公共設施電費分攤申請或取消	預繳電費
	儲冷空調優惠計費	◎表燈復電
	用戶配合減少用電優惠電價申請	
	委託代繳電費約定書	
	停止/恢復印寄電費收據受理單	
	◎用電證明/繳費證明	
小計	13	9
※第一~五類用電申請項目共計 34 項；第六類繳費項目共計 9 項		

類別	用電申請櫃台				用戶上網 查詢區	繳費櫃台	
	1 號 櫃台	2 號 櫃台	3 號 櫃台	4 號 櫃台		5 號 櫃台	6 號 櫃台
窗口可提供之服務項目	34	34	34	34		9	9
服務全功能比例	100% (34/34)	100% (34/34)	100% (34/34)	100% (34/34)		100% (9/9)	100% (9/9)

一次告知單

台灣電力公司屏東區營業處 一次告知單		第二聯(台電存)
98年7月28日		
申請案由	<input checked="" type="checkbox"/> 新增設、廢止用電 <input type="checkbox"/> 過戶、開再封印、地址變更 <input type="checkbox"/> 用電種類變更、代繳電費 <input type="checkbox"/> 線路遷移 <input type="checkbox"/> 故障維修 <input type="checkbox"/> 軍眷優待、退休俸補助 <input type="checkbox"/> 其他	呼美滿 TEL: 0955936368
告知事項	<input checked="" type="checkbox"/> 一、請補全應繳附書件。 <input type="checkbox"/> 二、不合本公司營業規則規定。 <input type="checkbox"/> 三、其他應注應事項：	
應繳附書件(均查驗正本)	<input type="checkbox"/> 電費通知單、收據或電號 <input type="checkbox"/> 身分證 <input type="checkbox"/> 私章 <input type="checkbox"/> 戶口名簿 <input type="checkbox"/> 金融機構存摺帳號、提款章 <input type="checkbox"/> 房屋使用執照 <input type="checkbox"/> 門牌整編證明 <input checked="" type="checkbox"/> 土地所有權狀 <input type="checkbox"/> 戶籍謄本 <input type="checkbox"/> 法院不動產權利移轉書 <input type="checkbox"/> 營利事業統一編號 <input type="checkbox"/> 水產養殖用電證明	<input type="checkbox"/> 同意書 <input type="checkbox"/> 建桿同意書 <input type="checkbox"/> 軍人眷屬身分證 <input type="checkbox"/> 軍人身分證 <input type="checkbox"/> 退休俸支領憑證 <input checked="" type="checkbox"/> 租約書 <input type="checkbox"/> 水權狀 <input type="checkbox"/> 電氣技術人員證件正本及影本 <input type="checkbox"/> 委託書 <input type="checkbox"/> 畜牧設施動力用電證明 <input type="checkbox"/> 縣政府農業動力用電證明書 <input type="checkbox"/> 農業機械使用證 <input checked="" type="checkbox"/> 非建築物用電場所示意图 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
經辦：	主任(所長)：	
98.7.50 本 e-45-002		服務電話：8221124

網路櫃台/線上查詢畫面

台灣電力公司
屏東區營業處

誠信 關懷 創新 服務
Taipower

更新日期 971013

您現在的網頁位置： / 網路櫃檯 / 線上查詢

線上查詢

- 申請案件進度查詢
- 電費查詢
- 合格電器承裝檢驗維護資料查詢
- 促進電力開發協助金核定案件、補助、會費、委託調查研究公佈事項
- 政治獻金法第七條查詢網

本頁更新日期：98年8月19日

隱私權保護 | 安全性政策 | 著作權聲明 |
地址：屏東縣屏東市忠孝路329號 郵政區號：90060 總機：08-7322111
建議使用瀏覽器 IE5.5 & Firefox3 以上版本 / 最佳瀏覽畫面設定 800x600或1024x768解析度

申請案件進度查詢

申請戶名前三個中文字：曾伯昌

受理號碼：12-98063021 (一般申請案件請點選輸入此欄) (二碼) (請輸入八碼)

或 N- (網路申請案件請點選輸入此欄) (請輸入八碼)

確定 重寫

註：
1. 金門、馬祖地區尚未開放本項目。
2. 本進度查詢僅限各區營業處用電申請案件，不便之處敬請見諒!!

申請案件進度

受理號碼	12-98063021
受理申請日期	98年10月02日
申請項目	表燈新設
申請戶名	曾伯昌
申請用電地址	屏東高樹鄉東振新段175-3號
電號	12-83-3485-36-8
應收費用(元)	3300
繳費情形	已繳
待補繳費用(元)	0
目前處理進度	辦理外線施工中
外線施工辦理情形	本件需外線工程,如須查詳細處理情形請按此處將顯示進度畫面

申請案件處理進度查詢

受理號碼	申請項目	受理申請日期	受理申請單位	服務電話	
1298063021	新設用電	98年10月02日	屏東區營業處高樹服務所	(08)7962027	
申請戶名：曾伯昌		申請用電地址：屏東高樹鄉東振新段175-3號			
希望用電日期：98年11月01日		目前辦理進度：辦理外線施工中			
外線設計辦理情形					
DCIS登記號碼	設計員	連絡電話	收件日期	預定完成日期	實際完成日期
8100032	鍾明杰	(08)7322111 分機348	98年10月06日	98年10月12日	98年10月07日
外線施工辦理情形					
DCIS登記號碼	工程檢驗員	連絡電話	收件日期	預定完成日期	實際完成日期
8100032		(08)7322111 分機312	98年10月16日	98年11月02日	

提供辦承人員及
聯絡電話

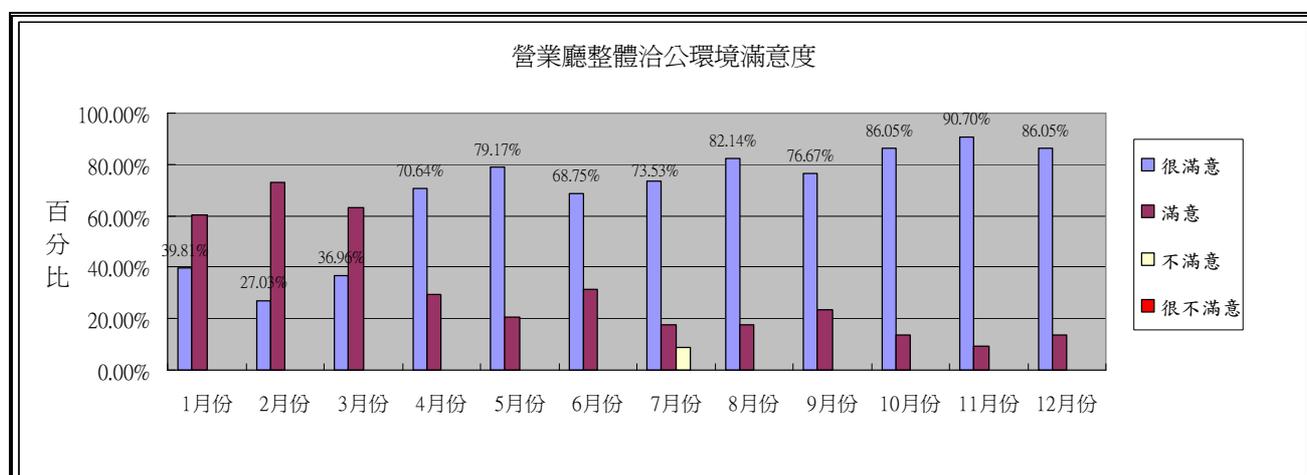
PDA 查詢畫面



98 年度營業廳整體洽公環境滿意度

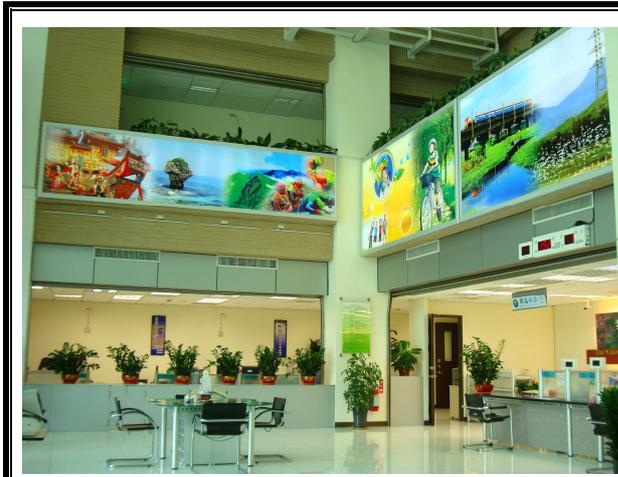
問卷數 月份	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
1 月份	43	65	0	0	108
2 月份	30	81	0	0	111
3 月份	51	87	0	0	138
4 月份	77	32	0	0	109
5 月份	38	10	0	0	48
6 月份	11	5	0	0	16
7 月份	25	6	3	0	34
8 月份	46	10	0	0	56
9 月份	23	7	0	0	30
10 月份	37	6	0	0	43
11 月份	39	4	0	0	43
12 月份	37	6	0	0	43
合計	457	319	3	0	779

$$\text{滿意度} = (457 + 319) / 779 = 99.61\%$$



溫馨與多元化的洽公環境

【附件 1-6】



營業廳美(綠)化成果(a)



睦鄰花園(b)



文化藝廊(c)



節約能源展示館(d)



營業廳平面配置圖(e)



營業廳入口動線導引(f)

用戶導向的服務設施

【附件 1-7】



用電申請單一窗口(a)

繳費區雙向螢幕(b)



改善前：身障專用盥洗室入口有高低段差、門板無扶手(c)

改善後：有清楚指標、入口處平整、門板設置扶手(d)



邀請視障人士實地查對導盲磚適用性(e)

邀請視障人士實地查對電梯點字按鈕(f)



身障專用機車停車位(g)



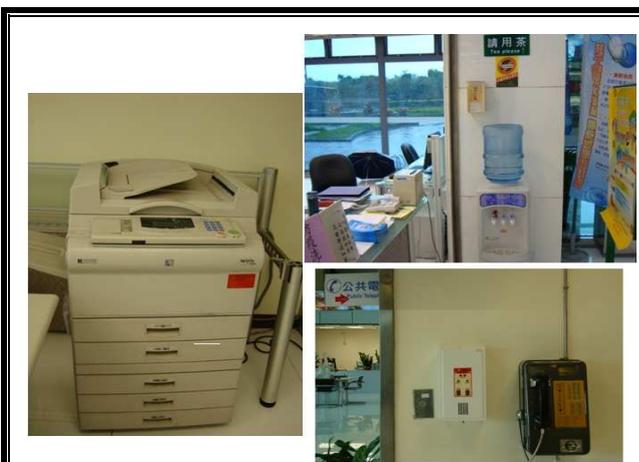
營業廳入口兩側愛心服務鈴(h)



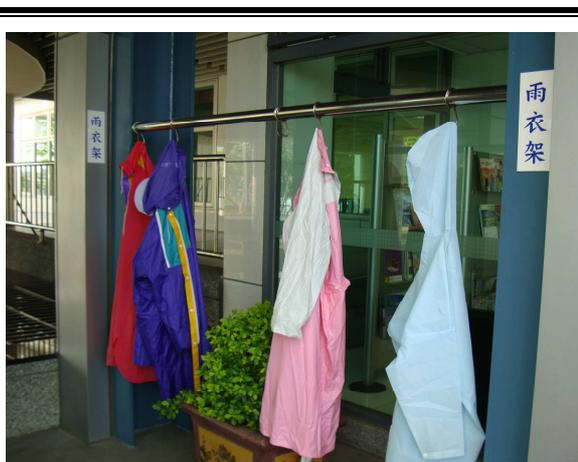
志工服務台查詢電腦(i)



用戶上網查詢區(j)



飲水機、公用電話及影印機等便民設施(k)



貼心設施：雨衣架(l)



創意設施：下班時間文件投遞箱(m)



市區 K 書中心(n)



K 書中心紅榜祝賀(o)



圓形廣場(p)



自行車停車格(q)



電動打氣機(r)

台灣電力公司屏東區營業處 K 書中心暨公共閱覽室管理要點

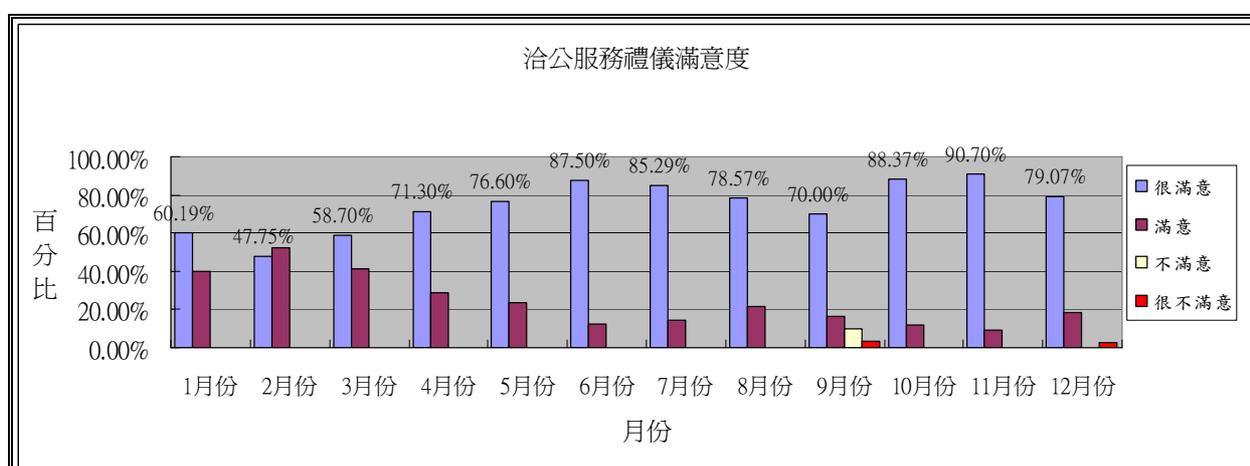
98 年 5 月製訂

- 一、本處為加強睦鄰，建立書香社會、帶動讀書風氣，特設置免費 K 書中心及公共閱覽室【以下簡稱本中心（室）】，其維護管理悉依本要點辦理之。
- 二、本中心（室）開放時間為每日（國定假日、春節不開放）8：00~21：00，如臨時因故休館另行通知，須憑本處製發之書友卡始得進入。
- 三、本中心（室）書友須親自以書友卡換取座位卡（或後補卡）並登記後始可進入 K 書中心或閱覽室候補座位，絕對禁止持他人卡進入並不得代佔座位，違者將取消雙方 K 書座位。
- 四、本中心（室）嚴禁攜帶飲料（白開水除外）、點心及寵物進入，違者經勸導仍不改善者得取消書友卡。
- 五、本中心（室）禁止高聲交談，手機應調整為「震動」或「關機」，接聽手機須至本中心（室）外，不聽勸導者，得取消 K 書中心座位。
- 六、本中心（室）服裝不整或穿拖鞋者，不得進入。
- 七、本中心（室）訪客，須經由志工人員代為轉達，不得擅入。
- 八、書友暫時離開 K 書中心座位時，應將桌燈熄滅，外出應填寫外出單交還座位卡，（保留座位以一小時為限），未依規定辦理，凡離座超過半小時者得取消座位，累計違規兩次以上（含）者，停入 K 書中心權利一個月。
- 九、書友放置座位上之個人物件應自行保管，本中心（室）概不負保管之責。
- 十、本中心（室）所有書報雜誌僅限於室內閱覽，一律不得攜出、外借。
- 十一、書友活動範圍以二樓為限，不得擅自到其他樓層走動。
- 十二、書友應維持桌面及周邊清潔，離開時應將桌面擦拭乾淨並將座椅歸位。
- 十三、書友如有損壞本中心（室）及周邊公物（含桌椅、燈具、書報等）情事，應負賠償之責任。
- 十四、違反上列事項或其他善良風俗，並經志工人員勸阻兩次以上無效者，本中心有權取消書友卡資格，情節重大者通知就讀學校或服務機關。
- 十五、書友學業上若有重大成就事蹟請主動告知，俾製賀榜公告，以示祝賀。
- 十六、本要點自奉准公佈之日起實施，修正時亦同。

98 年度洽公服務禮儀滿意度

問卷數 月份	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	合計
1 月份	65	43	0	0	108
2 月份	53	58	0	0	111
3 月份	81	57	0	0	138
4 月份	77	31	0	0	108
5 月份	36	11	0	0	47
6 月份	14	2	0	0	16
7 月份	29	5	0	0	34
8 月份	44	12	0	0	56
9 月份	21	5	3	1	30
10 月份	38	5	0	0	43
11 月份	39	4	0	0	43
12 月份	38	8	0	1	43
合計	531	241	3	2	777

$$\text{滿意度} = (531 + 241) / 777 = 99.36\%$$



櫃台服務標準作業程序 (SOP)

一、導引服務 (巡迴服務員)

1. 歡迎及問候

- (1) 面帶笑容，點頭致意，眼睛直視用戶，問候：「**早安！**」(上午十點前)；「**您好！**」(上午十點後)。
- (2) 詢問：「**請問您繳電費或辦理用電手續？**」

2. 導引

- (1) 繳費：「**這邊請**」(手掌向上，在腰際高度伸向前，指引繳費的方向，用戶少時可帶領用戶至繳費櫃台。)
- (2) 辦理用電申請手續：「**好，這邊請**」(伸手引向申請櫃台，帶領用戶至有空的申請櫃台，並拉開椅子)「**請坐！馬上為您服務。**」

3. 答覆詢問

- (1) 可以回答時，引導用戶至沙發上坐，詳予說明。
- (2) 無法回答時，引導用戶至櫃台轉請櫃台人員予說明。

4. 道別

用戶起身欲離去時，直視用戶說：「**謝謝，再見！**」或「**謝謝，請慢走！**」

二、用電申請服務 (櫃台人員)

1. 迎接用戶

面帶笑容，點頭，眼睛直視用戶：「**您好！很榮幸為您服務，請問您需要.....？**」

2. 耐心聽用戶陳述其問題

如有不明白處，應禮貌詢問：「**請問您的意思是要辦理..... (過戶、增設用電、屋內線檢查、查詢電費....) 手續嗎？**」或「**對不起，可以請您再說明一遍嗎？**」

3. 請用戶填寫所需之表格

雙手奉上應請填寫之表格，並指著表格上應填寫部分：「**麻煩您在這空白處填下您的大名並蓋章。**」(用戶未帶筆時，指引用戶可取用櫃台上供用戶使用之筆，需老花眼鏡時亦同。)

4 核對表格及所檢附之證件

- (1) 用戶填妥表格資料後，應為其檢查表格上所填寫之資料及所附之證件。
- (2) 倘有未填寫或錯誤之處，應告知用戶：「**對不起，麻煩您修改一下！**」。
- (3) 如需影印用戶之證件時，須向用戶說明：「**先生 (小姐)，對不起，我需要影印您的....證件存查，請您稍等一下。**」

5. 補送資料

用戶應提供之資料不齊全時，應詳告用戶所有該補足之證件或資料：「**對不**

起！您還缺少...等證件，請您下次一併帶來，如有任何問題，請打電話###
#####（告知電話及分機號碼），我的名字是###，將竭誠為您服務。謝謝。」

6.與用戶洽談中需接聽電話（內部業務連絡電話）時

先告知櫃台前之用戶：「對不起，我接個電話。請稍候。」電話應長話短說，如無法於三分鐘內解決時，應請來話人留下電話號碼後再與之聯繫。掛上電話後，應先對櫃台前之用戶致歉：「對不起，讓您久等了。」繼續接電話前之說明事宜。

7.接電話中有用戶至櫃台時

先暫停電話，起身向臨櫃用戶致意：「對不起，請坐！稍等一下，馬上為您服務。」，電話應長話短說。掛上電話後，對櫃台前之用戶說：「對不起，讓您久等了。請問有什麼能為您服務的嗎？」

8.爭議之處理

溝通中，如有雙方認知上之差異，或用戶所提之要求，未得授權需向主管報告或商洽時，不可與用戶大聲爭吵，應告訴用戶：「對不起，這件事需先請示主管，請稍待，我先請示後再答覆您。」或「對不起，這件事授權層級較高，請稍待，我馬上請我們主管過來與您洽談。」

9.結束申請作業

辦完申請手續時

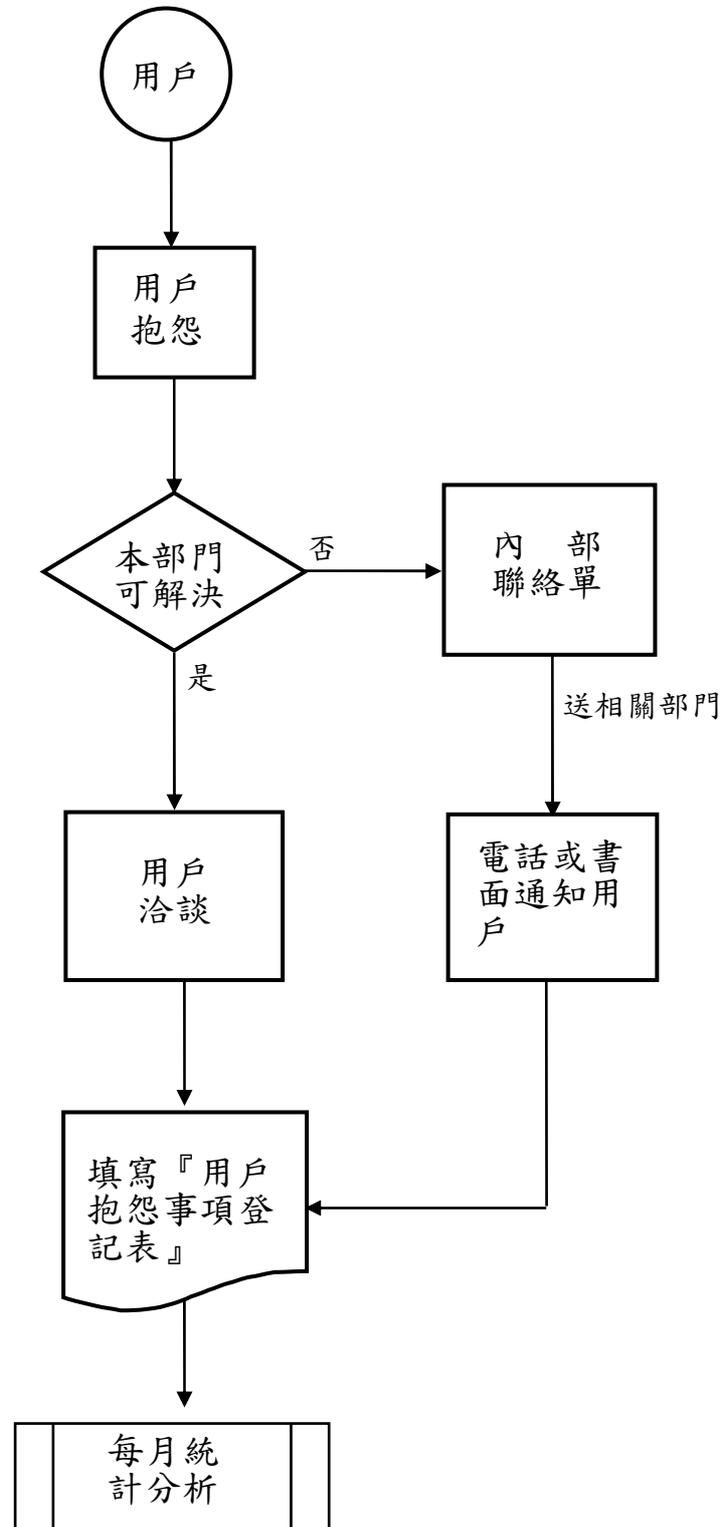
(1) 手續皆齊全者，請告知用戶：「您申辦的手續已完成，將轉其他相關部門續辦，這是給您的回條，日後可憑回條查詢您的案件辦理情形。」並以雙手奉上「收到登記單回條」給用戶。

(2) 手續未齊全者，如需補送資料時，比照第5項補送資料欄辦理。

10.致送別語

目送用戶離去，並致送別語：「再見！」

屏東區營業處 用戶現場抱怨處理流程圖



台電屏東區營業處 志工設置要點

民國 98 年 6 月 17 日 訂

第一章 總則	
第一條	台電屏東區營業處(以下簡稱本處)，為順利推動本處內外各項活動，充分運用社會人力資源，擴大並提供民眾參與社會服務，及滿足社會大眾學習、服務所需，擬定本要點。
第二條	本處業務組依本要點設置及管理志願工作服務團(以下簡稱志工團)。
第二章 任務	
第三條	<p>志工隊之任務如下：</p> <p>(一)協助推展本處各項活動。</p> <p>(二)協助本處服務中心(所)用戶服務及 K 書中心值勤。</p>
第三章 志工資格、權利及義務	
第四條	<p>一般志工資格：</p> <p>凡年滿 20 歲，未滿 70 歲認同志工團任務，具主動積極服務熱忱，並能嚴守值勤規定者。</p>
第五條	<p>志工任用：</p> <p>新進志工經報名、面談，通過考核者，頒發志工證，予以聘用。(每年一聘，考核辦法另訂之)</p>
第六條	<p>志工均為無給職。但經本處指派參加特定活動、研習課程者，得酌發交通費、誤餐費。</p>
第七條	<p>志工權利：</p> <p>(一)各項相關服務工作及志工大會之發言權與表決權。</p> <p>(二)幹部提名之連署、選舉權、被選舉權及罷免權。</p> <p>(三)參與本處及有關單位舉辦之各種志願服務研習活動。</p> <p>(四)本處舉辦之福利活動視情況保留部分名額供志工參加。</p> <p>(五)本處依志願服務法規定為志工辦理意外事故保險。</p>

第八條	<p>志工義務：</p> <p>(一)遵守本處及志工團設置要點之有關規章及各項決議。</p> <p>(二)每月至少服務 9 小時，或每年累計服務 108 小時。</p> <p>(三)依排班表值勤，如無法執勤，應洽請假或請代(換)班。</p> <p>(四)執行志工團或本處分配之服務工作，並恪遵工作規定。</p>
第四章 組織與職掌	
第九條	<p>編制：</p> <p>本志工隊設置團長 1 名，及副團長 2 人，組長 4 人。</p>
第十條	<p>團長及副團長任期一年，由全體志工推選產生之，連選得連任。</p> <p>團長職掌如下：</p> <p>(一)綜理志工團團務。</p> <p>(二)領導志工團隊完成本處所交付之工作，並負責志工團隊與本處間有關事務之協商。</p> <p>(三)召集並主持志工大會。</p> <p>(四)按期召開幹部會議。</p> <p>副團長職掌：代理及襄助團長。</p>
第十一條	<p>組長任期一年，由團長推選產生之。</p> <p>其職掌如下：</p> <p>(一)襄助團長協調處理各項志工工作。</p> <p>(二)協助訓練與考核等相關工作。</p> <p>(三)負責協助編製排班表及掌握團員出勤狀況與溝通事宜。</p>
第十二條	<p>各組長於任期內如請假逾一個月，致業務無法推展，團長應另行指定幹部接任，至原任期屆滿為止。</p>
第五章 會議	
第十三條	<p>本處應派員列席志工大會及組長會議。</p>

第十四條	<p>一、志工大會每年召開乙次，由團長主持。必要時得由團長另行召開志工臨時大會。</p> <p>二、無法出席者，應先告知組長或團長。</p> <p>三、志工大會上之決議，應有過半數志工出席，且需出席志工過半數同意行之。</p>
第十五條	<p>一、組長工作會議每季召開乙次，由團長主持。</p> <p>二、組長無法出席者，應先告知團長。</p>
第六章 考核與獎勵	
第十六條	本處應會同志工幹部依服務品質、服務態度與方法技巧、學習能力與語言表達、執行工作之適應性、協調合作能力、責任意識、服勤及會議、研習出席情況(遲到、早退、請假、未到等)進行考核。
第十七條	<p>志工於任期間應接受服勤督考，以考核評估服務成效，並依考核結果辦理下列事項：</p> <p>(一)值勤期間內表現優良者，由志工團報請本處，並予以表揚以資獎勵。</p> <p>(二)若違反本隊設置要點者，得按情節輕重，分別予以勸告、暫停服務、除名等處分。</p>
第十八條	<p>本處得就志工全年服務狀況及其服務之年資分別給予表揚，或依相關規定推薦報請內政部或相關機關社團公開表揚。</p> <p>(表揚基準及方式由本處另定之)</p>
第十九條	<p>志工因下列事項，得終止服務資格並交回志工證及制服：</p> <p>(一)因故不克兼顧本處服務工作，主動提出申請者。</p> <p>(二)考核未達標準者。</p> <p>(三)未辦理請假曠職三次者。</p> <p>(四)嚴重違反志工服務值勤守則者。</p> <p>(五)因故，本處不予聘用者。</p>
第七章 附則	
第二十條	本設置要點如有未盡事宜，悉依其他相關規定辦理。
第二十一條	本設置要點經志工大會通過，送本處核准後實施之，修正時亦同。

服務禮貌月活動成果

(一)服務標語競賽優選摘錄

溫馨的服務
Taipower W.A.R.M

提供用戶溫馨(WARM)的服務
Wonderful (優質)
Accountability (當責)
Right (正確)
Mind (用心)

台灣電力公司
屏東區營業處 優質 當責 正確 用心

This poster features a light yellow background with a faint Tai Power logo and a purple heart icon containing the text 'Wonderful Accountability Right Mind'. The main text is in a mix of red and blue, with the slogan '溫馨的服務' at the top. Below it, the W.A.R.M. acronym is expanded into four points: Wonderful (優質), Accountability (當責), Right (正確), and Mind (用心). The bottom left corner includes the Taipower logo and the name of the branch, '屏東區營業處', along with the values '優質 當責 正確 用心'.

溫馨的服務
Taipower W.A.R.M

服務不分日時暗暝

台灣電力公司
屏東區營業處 優質 當責 正確 用心

This poster has a light yellow background with a faint Tai Power logo and a purple heart icon. The main text is in a mix of red and blue. The slogan '溫馨的服務' is at the top, followed by 'Taipower W.A.R.M'. The central message is '服務不分日時暗暝' in large blue characters. The bottom left corner features the Taipower logo, the branch name '屏東區營業處', and the values '優質 當責 正確 用心'.

溫馨的服務
Taipower W.A.R.M

誠心 歡心 熱心 耐心 同理心
是「心」時代 五「心」級的
服務品質

台灣電力公司
屏東區營業處 優質 當責 正確 用心

This poster has a light yellow background with a faint Tai Power logo and a purple heart icon. The main text is in a mix of red and blue. The slogan '溫馨的服務' is at the top, followed by 'Taipower W.A.R.M'. The central message is '誠心 歡心 熱心 耐心 同理心 是「心」時代 五「心」級的 服務品質' in blue. The bottom left corner features the Taipower logo, the branch name '屏東區營業處', and the values '優質 當責 正確 用心'.

溫馨的服務
Taipower W.A.R.M

學習服務 工作精采豐富
服務學習 成就生生不息

台灣電力公司
屏東區營業處 優質 當責 正確 用心

This poster has a light yellow background with a faint Tai Power logo and a purple heart icon. The main text is in a mix of red and blue. The slogan '溫馨的服務' is at the top, followed by 'Taipower W.A.R.M'. The central message is '學習服務 工作精采豐富 服務學習 成就生生不息' in blue. The bottom left corner features the Taipower logo, the branch name '屏東區營業處', and the values '優質 當責 正確 用心'.

溫馨的服務
Taipower W.A.R.M

堅持用戶權益
承諾持續改進

台灣電力公司
屏東區營業處 優質 當責 正確 用心

This poster has a light yellow background with a faint Tai Power logo and a purple heart icon. The main text is in a mix of red and blue. The slogan '溫馨的服務' is at the top, followed by 'Taipower W.A.R.M'. The central message is '堅持用戶權益 承諾持續改進' in blue. The bottom left corner features the Taipower logo, the branch name '屏東區營業處', and the values '優質 當責 正確 用心'.

溫馨的服務
Taipower W.A.R.M

台電用心
深得您心

台灣電力公司
屏東區營業處 優質 當責 正確 用心

This poster has a light yellow background with a faint Tai Power logo and a purple heart icon. The main text is in a mix of red and blue. The slogan '溫馨的服務' is at the top, followed by 'Taipower W.A.R.M'. The central message is '台電用心 深得您心' in blue. The bottom left corner features the Taipower logo, the branch name '屏東區營業處', and the values '優質 當責 正確 用心'.

(二)接聽電話禮儀貼紙



接聽電話 SOP

- ① 三聲內接電話
- ② 報單位及姓名
- ③ 早安、您好
- ④ 謝謝、再見、不客氣

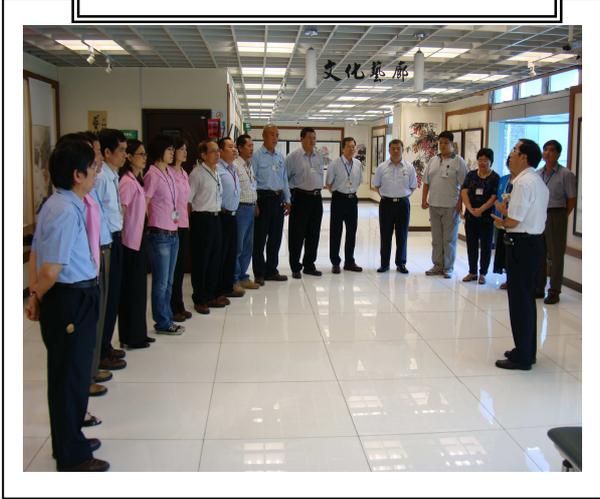
(四)服務禮貌月專題講座



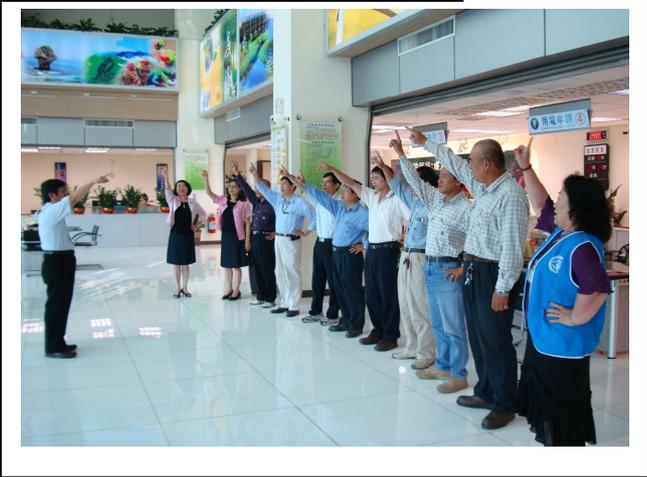
(三)營業廳懸掛服務禮貌月紅布條



(五)週一服務禮儀講座-2



(五)週一服務禮儀講座-1



98 年度總管理處考核電話禮貌測試成績紀錄表

月份	測試題目	受測部門	受測人員	測試成績
98/1	「請問一般住家逾期繳費多久會被停電，台電收費停電流程為何？」	處理課	曾明山	91
98/2	「請問一下，本期帳單沒收到(一般家庭用電)，台電公司是否提供網路線上列印帳單服務，供持至便利商店繳費？」	收費課	劉賢明	100
98/3	「我在 貴公司網頁新聞廣場看到『即日起至 98 年底止，台電停收製造業電力用戶供電設備維持費』，請問優惠措施為何？什麼是供電設備維持費？我們公司專門生產馬達機具，是否適用本項優惠？應如何申請？」	營業課	黃崗燭	100
98/4	「我想要申請現役軍人家屬用電優待，請問需要攜帶什麼證件，要到哪裡辦理？又電費優待都是半價嗎？」	里港服務所	李和仁	100
98/5	「我有 1 件用電申請案件，受理號碼是XXXXXXXX，工程費用已經繳清，我想瞭解一下目前施工進度如何？」	工二課	盧福麟	100
98/6	「請問最近在報紙上看到台電將於今年 7 月 1 日起擴大節能電費優待，折扣最高可以達到七折，我是一般住家，請問電費折扣怎麼算？如何才能達到最高折扣？」	核算課	楊善淳	100
98/7	「我的朋友寄給我 1 封 e-mail(電子郵件)，上面說：『盡量在星期一到五晚上 10:30 以後至早上 07:30 前的離峰時間洗衣服會省下不少電費！』，請問這是真的嗎？時間電價需要申請嗎？」	服務中心	李滿禎	100
98/8	「請問一下，我在拍賣網站上有看到販賣省電器，而且還經過經濟部智慧財產局認證，不知道這省電器省電效用真的可以省 10~30% 電費嗎？」	營業課	李文宏	98
98/9	「小姐(先生)您好！我是住家的用電戶，之前我在電視新聞及報紙上有看到，申請電費電子帳單有減收電費的優惠，想請問可以減收多少電費？是不是申請後馬上就可以減收電費？」	收費課	曾國松	100
98/10	「請問一下，我租屋到這月底為止，房東要求我結清電費，我聽說可以自己抄電表指數到台電結清電費，我看到電表上有 5 個像小時鐘的圓盤，可是我看不太懂，請告訴我指數該怎麼看？」	鹽埔服務所	陳元芳	100
98/11	「是台電嗎？我在網路的聯合新聞網看到台電成立『節能服務隊』，請問要申請，需符合什麼條件？要到哪裡申請？需要額外付費嗎？」	服務中心	林鳳蘭	100
98/12	「我家是二十幾年的老房子，電線很老舊，不知道可不可以請台電幫我們檢查線路是否安全？要收費嗎？」	檢驗課	蔣天居	100

接聽電話應注意事項

- 一、聞電話鈴響應儘速接聽，不得超過三聲。
- 二、接聽電話應先報部門名稱及自己姓名並致問候語（如您好、早安等）。
- 三、接話時為便於進一步洽談，須確認來電者姓氏時，請說「請教貴姓？」
- 四、接話時如須等待較長時間，請說「請稍候」等禮貌語，或請對方先留電話號碼再回電。
- 五、暫停接話重回線上時，請說「不好意思讓您久等了」。
- 六、轉接電話時，請告知對方將轉接電話之分機號碼及承辦人姓名（氏）。
- 七、轉接電話時，請說「幫您轉接，請稍候」等禮貌用語。
- 八、結束時應有禮貌性用語（如謝謝、再見、不客氣等），並讓來電者先掛電話。
- 九、業務承辦人員接聽電話應力求語氣謙和、熱誠、避免令人感覺平淡。
- 十、平時應熟練經辦業務，解說應力求明確詳盡。對不是本身業務或不了解之業務，應委婉請對方稍候，查明再解說或請對方留電話再回電，不做不肯定之答覆。

服務可勝任度 Q & A 測試題庫

- 一、我是一般住家要變更電費單上的名字，又無法聯絡前用戶蓋章，請問該怎麼辦？
- 二、我有一棟房子大概是民國 80 幾年蓋好的，一直都沒有申請用電，現在要住了，要新裝電表用電，需檢附哪些證件？如何辦理？
- 三、我家前面有一支電桿，妨礙人、車出入，是否可以申請遷走？如何申請？費用怎麼算？
- 四、我想辦理金融機構代繳電費，請問手續如何辦理？
- 五、我家是 110V 用電，因要加裝冷氣機，需要增加 220V 的電壓，我該如何申請？費用多少？
- 六、我是實際用電人，但是電費單上的用電戶名還是前用戶的，我能向台電公司申請辦理暫停用電嗎？
- 七、我有一間店面，目前是單相用電，準備經營超商，請問如何申請三相 220 伏特電力用電？費用多少？
- 八、請問你們公司如何認定營業與非營業用電？
- 九、我住的是舊式公寓，目前的送水馬達、樓梯照明等用電，都併入一樓我家的電費中，可不可以將公共用電單獨申請一個電表，而且將電費分攤到各住戶？
- 十、我是房東，房客要搬家，要與房客結清電費，請問我該如何處理？
- 十一、左鄰右舍均有電，為什麼我家沒有電？
- 十二、我家這期電費突然增加很多，懷疑你們的電表不準，可否請你們派人來看看？你們的人員看了後，我們用戶該如何處理？
- 十三、我是退役軍人【備役】眷屬，要申請退休俸贍養金人員家屬用電優待，該如何辦理？
- 十四、你們公司的抄表日期為何無法每次固定幾號？
- 十五、你們公司網站是否有教人家節約用電的方法？

多元宣導活動成果照片



2009 國際失智症
屏東縣擴大宣導系列活動

2009 屏東市海豐綠竹筍節



春日鄉公所低放及節能宣導活動



屏東市中正國小節能宣導活動



辦理 電子帳單 accounts

E-mail按期傳送電子帳單...
讓您收帳單、看帳單至繳電費一氣呵成!

抽大獎

為鼓勵用戶上網註冊「電子帳單」及點選不印寄電費單，特舉辦抽獎活動，將節省單據印寄之費用回饋用戶。

網路櫃檯 教您 輕鬆處理用電事務

相關資訊

使用網路櫃檯申請服務項目

- ◇ 變更用戶名
- ◇ 通訊地址變更
- ◇ 中間結算
- ◇ 線路遷移
- ◇ 開再封印
- ◇ 表燈增設
- ◇ 暫停用電
- ◇ 繳費證明

您用電 我服務 1911

您有任何用電問題，歡迎使用 1911

屏東區營業處 用電服務電話：1911 (24小時溫馨服務)
客戶服務中心 公司網址：http://www.taipower.com.tw
電子帳單網址：https://ebpps.taipower.com.tw

電子帳單真環保 節能減碳地球好

用戶申請本公司電子帳單的優點：

1. 電子帳單按時傳送，繳費不漏接。
2. 使用電子帳單線上連結金融機構，繳費輕鬆、便利。
3. 使用電子帳單可線上查詢及下載電費明細資料。
4. 使用電子帳單可線上用電分析，方便管控用電情形。

攜手做環保 有辦有Lucky

申辦電子帳單，好禮雙重送

如何省電？台電節能觀摩會告訴你

今於屏東區營業處登場 力邀中小學生參加

地球救星

台電屏東區營業處長涂金泉表示，台電除了提供穩定可靠的優質電力外，為回饋地方，落實社區活動，並善盡企業社會責任，同時設有微活動，讓用戶獲得節能知識。

【記者陳紹輝／屏東報導】想知道如何省電或選用高能效節能設備嗎？到台電屏東區營業處舉辦的「節能觀摩會」可獲解答。今(廿二)日起至廿七日，每日上午九時至下午五時，現場有專人解說，免費入場，廿二及廿四兩日還有免費巡迴專車可搭，也力邀屏縣中小學生踴躍參加。

在屏東區營業處(屏市忠孝路三二九號)舉行開幕典禮，除播放表揚節約能源源作文、繪畫、書法及攝影比賽得獎作品外，下午則邀請專家舉行論文發表會。

觀摩會展示內容包括：節能成果展、開發管理、節約用電、開發管理、環境保護及電磁場體驗等，今年特別設計「陽光電城、點亮燈塔、地球救星」三種互動式小遊戲，參觀者可在多樣化的互動遊戲中獲得節約能源的小知識。

YouTube 台電屏東區處

首頁 影片 頻道

“台電屏東區處”結果第 1-16 項，共約有 16 項搜尋結果

全部 頻道 播放清單

排序依據：關聯性 上傳時間：任何時間 類型：全部

- tpc台電屏東區處維修林邊變電所記實980811
- tpc台電屏東區處維修林邊變電所記實980811
- 沒有評分 2個月以前 觀看 59次 cuping662054
- tpc台電屏東區處巡視人員檢修記實
- tpc台電屏東區處巡視人員檢修記實
- 沒有評分 2個月以前 觀看 58次 cuping662054
- TPC台電屏東區處節約能源觀摩會TVBS報導980522
- 台電屏東區處辦理「98年度節約能源觀摩會」TVBS報導980522
- 沒有評分 2個月以前 觀看 2次 cuping662054
- tpc台電屏東區處K書中心啟用980701
- 台電屏東區處新設立的K書中心及節能展示館正式開業了，涂金泉處長表示，台電除了提供穩定可靠的優質電力外，為回饋地方，落實社區活動，並善盡企業社會責任...
- 沒有評分 1月以前 觀看 1次 cuping662054

節能觀摩會 教您省電

台電屏東區營業處專人解說 明後天有免費專車

【記者毛麗真／屏東報導】想知道如何省電或選用高能效節能設備嗎？今(廿二)日起至廿七日，每日上午九時至下午五時，現場有專人解說，免費入場，廿二及廿四兩日還有免費巡迴專車可搭，也力邀屏縣中小學生踴躍參加。

在屏東區營業處(屏市忠孝路三二九號)舉行開幕典禮，除播放表揚節約能源源作文、繪畫、書法及攝影比賽得獎作品外，下午則邀請專家舉行論文發表會。

觀摩會展示內容包括：節能成果展、開發管理、節約用電、開發管理、環境保護及電磁場體驗等，今年特別設計「陽光電城、點亮燈塔、地球救星」三種互動式小遊戲，參觀者可在多樣化的互動遊戲中獲得節約能源的小知識。

98 年用戶滿意度調查表

各位敬愛的女士/先生：您好！

台灣電力公司屏東區營業處為了瞭解您對電力服務的滿意程度，希望藉由本次的問卷調查，蒐集 貴用戶對我們服務品質的期望與感受，進而提供我們服務改善的意見，期能策勵精進，永續經營。

貴用戶為本區處 54 萬用戶當中，以科學方法抽取之代表性樣本，敬請撥冗填寫本問卷。本問卷採不記名方式勾選，所有資料將做為本公司研究改進之用，對外不個別發表，請安心作答。您的寶貴意見對我們日後服務的改進，將有絕對性的參考價值，謝謝您的支持與指教。

敬祝 您

平安 健康

台灣電力公司屏東區營業處 敬上

第一部份：本部分是請教您對台電屏東區處 98 年度 1~4 月服務的滿意程度，就您個人的感受

，在適當的空格中打勾。

非 很 不 很 非 不
常 滿 滿 不 常 清
滿 滿 滿 滿 滿 楚
意 意 意 意 意 楚

A. 服務場所便利性

1. 營業處所設置地點交通方便。
2. 營業處所各類交通工具停車場設置妥適。
3. 營業處所空間明亮舒適。
4. 營業處所無障礙空間設置適當。
5. 營業處所內的各項服務流程、動線標示清楚。

B. 服務行為

6. 服務人員服務態度親切有禮又周到。
7. 服務人員會針對個別用戶、各項申請，提供適當的服務。
8. 服務人員可正確又明白解說查詢，解決用戶疑問。
9. 打電話查詢事項時，服務人員會耐心聽取，並提供諮詢服務。
10. 服務人員受理各項申請業務很有效率。

C. 服務行銷

11. 台電有新措施時可立即於媒體獲文宣得知。
12. 用戶可從媒體或文宣上獲知用電安全及節電知識。
13. 用戶可從媒體或文宣上獲知節能減碳相關活動訊息。
14. 可自台電公司網站查尋到近期之服務及相關措施訊息。
15. 營業櫃檯會主動發送服務說明及相關文宣資料。

D. 服務流程

16. 單一窗口具有全功能服務機能。
17. 申辦案件等候或處理時間合理。
18. 申請用電手續簡便、迅速（申辦案件須檢附書證謄本減量）。
19. 繳費方式多且便利。
20. 申辦案件處理流程查詢管道多元及暢通。

E. 供電品質

21. 供電電壓穩定。
22. 無預警之事故停電次數較少。
23. 無預警事故停電之搶修效率佳。
24. 計畫性工作停電前會預先廣播、通知用戶。
25. 每次工作停電均可依事先通知的時間恢復供電。

F. 供電設施

- 26. 台電公司辦理工程施工時會 意環保並有安全 措施。
- 27. 台電公司之供電設 相當安全。
- 28. 台電公司現場 作業人員具充足的施工及 業技 能力。
- 29. 台電公司之 壓 或電 設置適當。
- 30. 台電公司會定期派員到用戶場所檢查用電設施、線 。

G. 客訴處理

- 31. 、申 管道暢通。
- 32. 用戶的 、申 均能迅速、 滿處理。
- 33. 因設 故障導致之 供電，本處會 用戶致 。
- 34. 1911 停復電搶修 線及 0800 免費諮詢電話處理速度佳。
- 35. （如 、地 ） 停電均能妥適、迅速處理。

H. 公司形象及整體滿意度

- 36. 台電協助用戶解決問 能力 。
- 37. 台電不 力提 服務品質。
- 38. 台電持續 力提 供電品質。
- 39. 台電重視公 及關 社會。
- 40. 對台電近期之整體服務滿意。

(請接背面)

第二部份：基本資料，本問 無 名調查，請依下列所 特性勾選。

- 1.年 ：20~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 51~60 歲 61 歲以上
- 2.教 ：大 以上 中職 中 小及以下
- 3.職業：電 業 自由業 公職 商業 服務業
工業 學生 管 其他_____
- 4.用電場所 性： 營業一般用戶 營業一般用戶 壓工 壓用戶
公營單位 其他_____
- 5.用電場所所 地區：屏東 屏東
- 6.您申請用電是： 電 業（電 行） 自 辦理 親 辦理
 電 技 負責人（或顧問公司）辦理 從未辦理

本問卷到此全部結束，再次感謝您的協助！

屏東區營業處主動公開資訊

【附件 2-1】

序號	公開項目	內容
1	對外關係文書 http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_1.htm	1. 全國法規資料庫入口網 2. 電業法 3. 營業規則 4. 營業規則施行細則 5. 電價表 6. 台灣電力股份有限公司消費性用電服務契約(pdf)
2	解釋性規定及裁量基準	本處無相關公開資訊內容
3	組織、職掌及聯絡資訊 http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_3.htm	區營業處組織、職掌及聯絡資訊
4	行政指導有關文書 http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_4.htm	1. 申請手續 (1) 申請用電檢附文件一覽表(建築物以外) (2) 申請用電檢附文件一覽表(建築物部份) (3) 新增設用電 (4) 變更改用電 (5) 暫停及廢止用電 (6) 線路變更設置及其他用電申請 (7) 申請輸電線路變更設置 (8) 本公司接受委託製作『電廠發電機組系統衝擊檢討報告』收費標準 (9) 本公司受理溫泉檢驗業務 2. 檔案閱覽各項須知 (1) 民眾閱覽室平面圖 (2) 台灣電力股份有限公司檔案應用申請須知 (3) 檔案應用申請書填寫須知及填寫範例 (4) 檔案應用場所及收費標準 (5) 檔案申請應用作業流程 (6) 檔案應用申請書 (7) 全國檔案目錄查詢網 3. 電價表 (1) 表燈時間電價選用評估表 (2) 單張電價表 (3) 詳細電價表 (4) 電費折扣獎勵節能措施 (5) 最近兩年時間電價日曆表 4. 繳費方式簡介 (1) 代繳電費 (2) 信用卡轉帳代繳電費 (3) 代收電費 (4) 電話語音代收電費 (5) 網路繳費 (6) 自動提款機繳費 (7) 行動電話繳費

		<ul style="list-style-type: none"> (8) 郵寄繳費 (9) 預繳電費 (10) 到府收費 (11) 用戶至本公司各服務單位繳付電費 <p>5. 節約用電</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 冷氣機節約用電 (2) 電冰箱節約用電 (3) 照明電器節約用電 (4) 學校場所節約用電 (5) 商業場所節約用電 (6) 工廠節約用電 (7) 建築物節約能源 (8) 省電小技巧 (9) 節約用電標語 (10) 家庭常用電器耗電量估計表 <p>6. 用電安全</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 電氣小百科 (2) 電氣安全
5	施政計劃、業務統計及研究報告 (http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_5.htm)	<ul style="list-style-type: none"> 1. 提昇服務品質計畫 2. 防雷措施改善計畫 3. 配電自動化
6	預算及決算書 (http://www.taipower.com.tw/left_bar/jing_ying_ji_xiao/5year_report.htm)	經營績效/財務資訊
7	請願之處理結果及訴願之決定 (http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_6.htm)	<ul style="list-style-type: none"> 1. 用戶陳情處理要點 <ul style="list-style-type: none"> (1) 用戶陳情處理要點 (2) 用戶書面陳情處理程序表 (3) 用戶口頭陳情處理程序表 (4) 首長電子信箱信件處理流程 (5) 用戶意見電子信箱信件處理流程 (6) 用戶意見電子信箱處理作業規定 2. 意見信箱
8	書面之公共工程及採購契約 (http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_7.htm)	<ul style="list-style-type: none"> 1. 行政院公共工程委員會-政府電子採購網 2. 本處採購資訊 <ul style="list-style-type: none"> (1) 本處 88 年至 95 年決標公告資料簡列 (2) 本處 96 年決標公告資料簡列 (3) 本處 97 年決標公告資料簡列 (4) 本處 98 年決標公告資料簡列
9	支付或接受之補助 (http://www.taipower.com.tw/php/main_4_6_new.php)	<p>促進電力開發協助金核定案件、捐助、會費、委託調查研究公佈事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 促進電力開發協助金核定案件 2. 捐助案件 3. 會費案件 4. 委託調查研究案件
10	合議制機關之會議紀錄	本處非合議制機關，故無該類資訊

屏東區營業處公開服務措施

序號	公開服務項目	內 容
1	機關簡介 (http://www.taipower.com.tw/d110/p1.htm)	1. 本處特色 2. 本處沿革 3. 本處位置 4. 本處服務區域 5. 本處供電設備 6. 本處經營績效 7. 本處 ISO 政策及目標
2	服務熱線 (http://www.taipower.com.tw/d110/p3.htm)	營業時間服務電話
3	服務據點 (http://www.taipower.com.tw/d110/p2/p2_1.htm)	服務所地點電話
4	電費繳付 (http://www.taipower.com.tw/TaipowerWeb/upload/files/30/d110_p4.pdf)	繳費方式
5	為民服務 (http://www.taipower.com.tw/d110/p12.htm)	1. 服務措施 2. K 書中心 3. 節約能源展示館 4. 創新增值服務 (1) 跨機關整合服務 (2) 雷害防制 5. 顧客服務滿意度
6	供電時程 (http://www.taipower.com.tw/d110/p7.htm)	平均實際處理日數
7	規章條款 (http://www.taipower.com.tw/left_bar/rules_item.htm)	1. 營業規則 2. 營業規則施行細則 3. 用戶配電場所設置規範附圖 4. 新增設用戶用電設備檢驗要點 5. 防止供電線路設備被竊獎勵檢舉要點 6. 合格汽電共生系統 7. 再生能源收購作業要點 8. 促進電力開發協助金申請作業 9. 接受委託至『電廠發電機組系統衝擊檢討報告』收費標準 10. 睦鄰工作作業規範 11. 台灣電力股份有限公司辦理第一階段外界提

		<p>供處所合作設置太陽能發電系統作業要點</p> <p>12. 外界提供處所合作設置太陽能發電系統申請書</p> <p>13. 需量反應計畫實施要點</p> <p>14. 電子帳單用戶減收電費獎勵措施</p> <p>15. 電費帳單搭載廣告作業</p>
8	<p>重大政策/措施</p> <p>(http://www.taipower.com.tw/quickLink/policy.htm)</p>	<p>1. 98年7月1日起實施「擴大電費折扣獎勵節能措施」</p> <p>2. 經濟部國營事業(台電、中油、台水)聯合招考訊息</p> <p>3. 行政院核定98年4月13日起廢止營利事業統一發證制度</p> <p>4. 公布「98年第1季化石燃料發購電加權平均每度燃料成本」</p> <p>5. 本公司98年度提升服務品質執行計畫</p>
9	<p>常見問答</p> <p>(http://www.taipower.com.tw/left_bar/QnA.htm)</p>	<p>1. 電費計收</p> <p>2. 費率 Q&A</p> <p>3. 線路故障</p> <p>4. 停限電</p> <p>5. 補償</p> <p>6. 負載管理及節約用電</p> <p>7. 電磁場</p> <p>8. 輸變電</p> <p>9. 電源開發</p> <p>10. 環境保護</p> <p>11. 營業法規</p> <p>12. 其他</p>
10	<p>電力圖書館</p> <p>(http://www.taipower.com.tw/left_bar/45453err.htm)</p>	<p>1. 省電錦囊</p> <p>2. 省電器</p> <p>3. 管理用電好方法</p> <p>4. 用電安全</p> <p>5. 電磁場</p> <p>6. 電源開發計畫</p> <p>7. 輸變電工程</p> <p>8. 環保工作與成果</p> <p>9. 台電月刊</p> <p>10. 台電永續報告書</p> <p>11. 電力小辭典</p> <p>12. 歷年新進人員甄試簡章及試題</p> <p>13. 輸電線路災害防救計畫</p> <p>14. 各縣市落雷情形</p> <p>15. 多媒體廣告競賽得獎作品</p> <p>16. 電力品質控制成果報告</p>

11	就業資訊 (http://www.taipower.com.tw/left_bar/obtain_job.htm)	加入台電夢想起飛
12	地下配電區 (http://www.taipower.com.tw/d110/p11.htm)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大鵬灣風景區 2. 內埔工業區 3. 內埔鄉都市計畫示意圖 4. 東港鎮都市計畫示意圖 5. 林邊鄉都市計畫示意圖 6. 長治鄉都市計畫示意圖 7. 屏東加工區 8. 屏東市區 9. 屏東生技園區 10. 屏南工業區 11. 恆春鎮示意圖 12. 琉球全島示意圖 13. 萬丹鄉都市計畫示意圖 14. 潮州鎮都市計畫示意圖 15. 麟洛都市計畫示意圖
13	觀光旅遊 (http://travel.pthg.gov.tw/)	屏東觀光旅遊資訊網
14	常用資訊 (http://www.taipower.com.tw/d110/p13.htm)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 交通服務 e 網通 2. 中央氣象局 3. 統一發票對獎 4. 台鐵火車時刻及票價表 5. 台灣高鐵
15	網路櫃檯 (http://www.taipower.com.tw/right_bar/netdesk.htm)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申請手續 2. 線上申請 3. 線上查詢 4. 電費試算 5. 繳費方式簡介 6. 線上繳費 7. 電子帳單服務系統 8. 廠商資訊系統專區
16	電價表 (http://www.taipower.com.tw/right_bar/elePriceList.htm)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 表燈時間電價選用評估表 2. 單張電價表 3. 詳細電價表 4. 電費折扣獎勵節能措施 5. 最近兩年時間電價日曆表
17	表單下載 (http://www.taipower.com.tw/right_bar/sheetsdownload.htm)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 新增設用電 2. 暫停或廢止用電 3. 變更改用電 4. 包燈(包力)或臨時用電 5. 用電計畫書

		6. 其他
18	客服資訊 (http://www.taipower.com.tw/right_bar/serviceInfo.htm)	1. 變電所供電能力資訊 2. 服務熱線 3. K 書中心 4. 計畫性工作停電查詢 5. 配輸電管線申挖施工資訊 6. 招標資訊 7. 顧客服務白皮書 8. 用戶陳情處理要點 9. 線上滿意度調查
19	處長信箱 (http://wapp3.taipower.com.tw/taipower/bin/index.jsp)	用戶意見信箱
20	PDA (http://www.taipower.com.tw/pda/index.html)	1. 電費查詢 2. 申請案件進度查詢
21	台電多媒體專區 (http://photo.taipower.com.tw/videos.php?mother_the_no=aToxOw==)	台電多媒體專區
22	停電公告 (http://www.taipower.com.tw/cgi-bin/powerlimitread.pl?kind=d110a)	屏東區營業處工作停電公告
23	新聞廣場 (http://www.taipower.com.tw/news/NewsList1_0.htm)	
24	服務消息 (http://www.taipower.com.tw/~d110/news/NewsList.htm)	1. 舉辦 98 年度節約能源觀摩會 2. 辦理電子帳單用戶可減收電費 3. 「節能展示館」自 98 年 7 月起正式開放供民眾參觀 4. 舉辦 98 年度「電力建設宣導」暨全國書法比賽，請踴躍報名參加 5. 服務不打烊，全年無休 24 小時送電、復電服務。 6. 98 年 7 月 1 日起在本處 2 樓設置 K 書中心及書報閱覽室，免費開放民眾使用，歡迎鄉親善加利用。 7. 莫拉克颱風受災戶用電優惠方案。
25	專業論壇 (http://phpbb3.taipower.com.tw/)	用電技術經驗與研究、能源效率、節約用電等 3 項主題

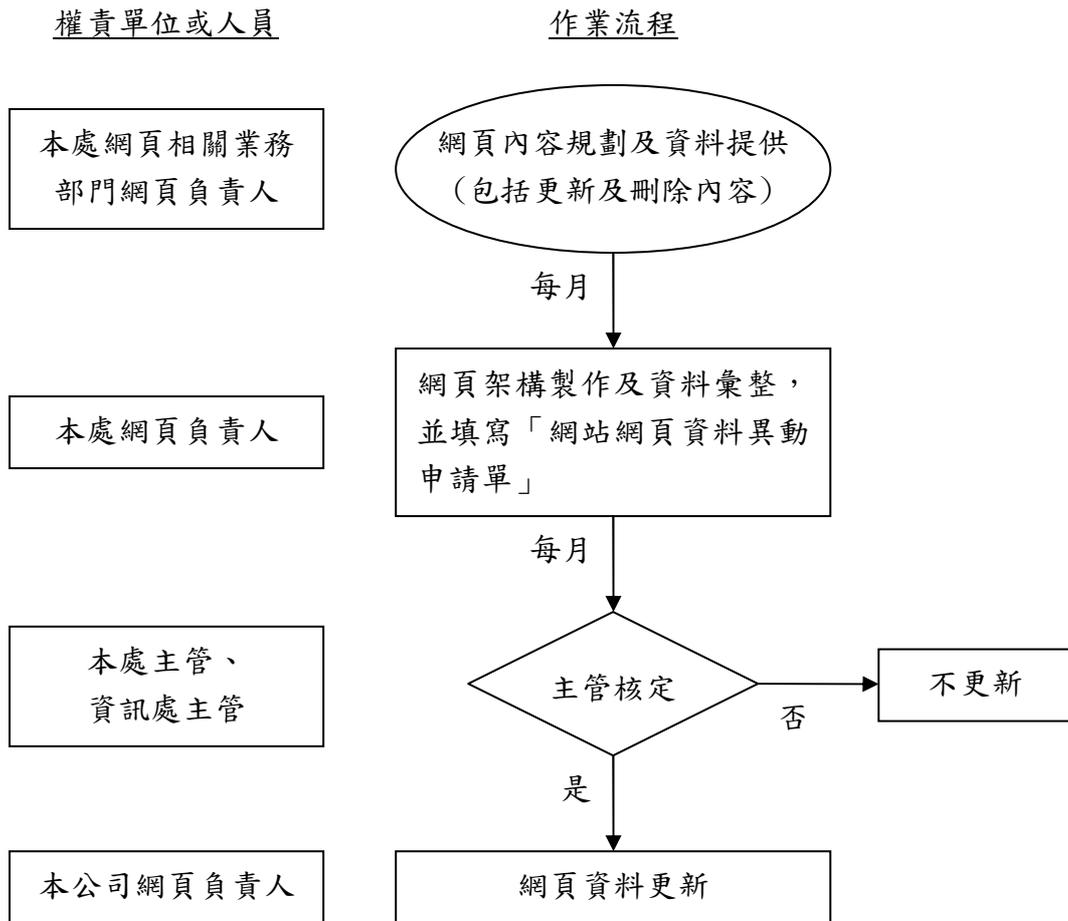
台灣電力股份有限公司屏東區營業處網站（頁）資料定期更新要點

中華民國 98 年 5 月 25 日發布

- 一、台灣電力股份有限公司屏東區營業處（以下簡稱本處），為提升本處網站為民服務品質、維持資訊正確性與時效性，以及維護網站秩序，特訂定本要點。
- 二、本處網站更新原則：
 - （一）本處由單位主管指派本處網頁負責人 1 名，專責設計製作本處網頁架構及彙整各部門相關業務資訊，並每月更新；由各相關業務部門主管指派部門網頁負責人 1 名，專責每月提供本處網頁相關業務內容。
 - （二）網頁內容應注意資訊的正確性及時效性，且網頁內容異動須經單位主管核定使得更新。
 - （三）網頁內容不得含有賭博性、猥褻性、不友善性及營利性等與本處網站設立目的不符的資訊。
 - （四）網頁內容不得含有違反智慧財產權法之法令規定或侵害他人權利、隱私的資訊。
- 三、本處網站更新標準作業程序：
 - （一）設計網頁內容：由部門網頁負責人設計網頁資料。
 - （二）彙整網頁更新資料：由本處網頁負責人彙整需更新之網頁資料，並填寫本公司「網站網頁資料異動申請單」。
 - （三）單位主管核定：將填妥之「網站網頁資料異動申請單」送單位主管核定。
 - （四）更新網站資料：將核定後之「網站網頁資料異動申請單」及需更新之網站資料檔案上傳本公司資訊系統處核定並更新網站。
- 四、本處網站更新標準作業流程圖如附件。
- 五、本要點未規定者，依本公司資通安全相關規定辦理。
- 六、本要點自發布日施行。

附件

台電屏東區處網站更新標準作業程序



網站網頁資料異動申請單

申請單位		申請部門 聯絡電話	
網 站 別	<input type="checkbox"/> 網際網路網站 <input type="checkbox"/> 企業網路網站		
網頁分項 名 稱		網頁細項 名 稱	
異 動 別	<input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 更新 <input type="checkbox"/> 刪除 <input type="checkbox"/> _____		
資料遞送 方 式	<input type="checkbox"/> E-MAIL (d02409@taipower.com.tw) <input type="checkbox"/> 磁片 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> _____		
異動內容 簡要說明			
正 式 上網日期	年 月 日	結 束 日 期	年 月 日 註：無結束日期時不需填
核 章	經辦	覆核	單位主管
資訊系統處			
收件時間： 處理結果： <input type="checkbox"/> 完成處理 (<input type="checkbox"/> 例行資料更新) <input type="checkbox"/> 未能處理 說明：_____			
核 章	經辦	覆核	單位主管

- 備註：1.本表單一式一份，處理後影印存辦公室自動化組，原件退申請單位。
 2.公布重要消息原則期限為二週，文字內容宜精要簡約或另行提供超連結。
 3.資訊系統處辦公室自動化組聯絡電話：(02)2366-7024、(02)2366-7025
 微波 92-22552，傳真號碼：(02)23651439、微波 92-22559

屏東區營業處網站不定期測試檢核紀錄表

編號	測試日期	測試人	測試件數	異常件數	異常情形或測試結果	辦理情形
1	98.07.17	李國勇	12	1	「公開服務項目/為民服務/K 書中心」建議納入區處 K 書中心	98.07.18 已將區處 K 書中心納入
2	98.07.27	李國勇	12	0	正常	
3	98.08.05	李國勇	12	1	「公開服務項目/服務據點/服務所地點電話」資料不齊全	98.08.13 資料重新更新
4	98.08.27	李國勇	12	0	正常	
5	98.09.04	李國勇	12	0	正常	
6	98.09.17	李國勇	12	0	正常	
7	98.09.30	李國勇	11	1	「公開服務項目/常用資訊/交通部台灣鐵路管理局」與網址標題不符	網址標題已更改為「台鐵火車時刻及票價表」
8	98.10.08	李國勇	9	1	「公開服務項目/常用資訊/財政部稅務入口」與網址標題不符	網址標題已更改為「統一發票對獎」
9	98.10.28	李國勇	9	0	正常	
10	98.11.10	李國勇	10	0	正常	
11	98.11.23	李國勇	10	0	正常	
12	98.12.18	李國勇	10	0	正常	
13	98.12.29	李國勇	10	0	正常	
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

資訊連結測試結果報告表

序號	網頁資訊標題及連結網址	測試
1	主動公開資訊/對外關係文書/營業規則 http://www.taipower.com.tw/left_bar/rules_item/Business_rule.htm	√
2	主動公開資訊/行政指導有關文書/電價表/電費折扣獎勵節能措施 http://www.taipower.com.tw/TaipowerWeb//upload/files/11/main_3_6_8.pdf	√
3	公開服務項目/表單下載/新增設用電/表燈新設 http://www.taipower.com.tw/TaipowerWeb//upload/files/25/R334_11s.pdf	√
4	主動公開資訊/行政指導有關文書/繳費方式簡介 http://www.taipower.com.tw/right_bar/netdesk/main_3_5.htm	√
5	主動公開資訊/請願之處理結果及訴願之決定/用戶陳情處理要點 http://www.taipower.com.tw/right_bar/serviceInfo/main_6_4.htm	√
6	公開服務項目/網路櫃檯/電費試算 http://www.taipower.com.tw/rightlink/main_5_1.htm	√
7	主動公開資訊/書面之公共工程及採購契約/屏東區處 98 年決標公告資料簡列 http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_7/information_7_3.htm	√
8	主動公開資訊/組織、職掌及聯絡資訊 http://www.taipower.com.tw/d110/information/information_3.htm	√
9	公開服務項目/處長信箱/用戶意見信箱 http://wapp3.taipower.com.tw/taipower/bin/index.jsp	√
10	公開服務項目/常見問答/電磁場 http://www.taipower.com.tw/left_bar/OnA/Electromagnetic_field2.htm	√
11	主動公開資訊/行政指導有關文書/用電安全 http://www.taipower.com.tw/left_bar/45453err/electricity_the_security.htm	√
12	公開服務項目/區處簡介/經營績效 http://www.taipower.com.tw/d110/p1/p1_6.htm	√
13	公開服務項目/客服資訊/計畫性工作停電查詢 http://www.taipower.com.tw/rightlink/main_4_1.htm	√
14	公開服務項目/為民服務/K 書中心 http://www.taipower.com.tw/d110/p12/p12_2.htm	√
15	公開服務項目/就業資訊 http://www.taipower.com.tw/left_bar/obtain_job.htm	√

期：98 年 10 月 1

者：資訊課

本處與自來水公司屏東營運所業務合作函文-1

抄件

請業務組經理轉發經辦課 檔 號：
保存年限：

台灣電力股份有限公司屏東區營業處 函

機關地址：90060 屏東縣屏東市忠孝路 329 號
聯絡人：李滿禎
聯絡電話：(08)7322111 轉 237
傳 真：(08)7666452
電子信箱：u391781@taipower.com.tw

受文者：台灣自來水公司第七區管理處屏東營運所

發文日期：中華民國 98 年 3 月 10 日

發文字號：D 屏東字第 09803001431 號

速別：

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：為加強服務並節省用戶奔波各機關洽公，擬與 貴營運所
整合跨機關平台服務，互辦用戶申請過戶、通訊地址變更
及水電費代繳等 3 項代辦作業，請 惠允見復。

說明：

- 一、本處依據行政院 96 年頒行之「政府服務創新精進方案」
第五項創新服務方式，整合服務資源辦理。
- 二、代辦作業方式：
 - (一) 擬於對方營運所櫃台放置旨述 3 項用電申請登記單，
供用戶填寫申辦。
 - (二) 如有代辦案件，於當日下午 4：00 前以電話或傳真通
知對方派員攜回處理(請指定連絡窗口)。
- 三、本處業務經理及服務中心主任業於 3 月 4 日親訪 貴營運
所與謝主任建信商談旨述業務，冀盼規劃跨機關水平整合
服務互蒙其利，以加強用戶服務。

正本：台灣自來水公司第七區管理處屏東營運所

副本：

處長 涂金泉

本處與自來水公司屏東營運所業務合作函文-2

發文方式：電子交換（第一類，不加密）

權 號：

保存年限：

台灣自來水股份有限公司第七區管理處屏東營運所 書 函

保存年限	年	月	日	備註
收文日期	98	03	09	
文號	D屏東			
文件名稱	關於自來水公司與本所業務合作事宜			

地址：90047屏東市林森路6號

承辦人：陳美花

電話：08-7220040

傳真：08-7220464

電子信箱：7224040@mail.water.gov.tw

受文者：台灣電力股份有限公司屏東區營業處

發文日期：中華民國98年3月16日

發文字號：台水七屏營業字第09800008480號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：



主旨：有關 貴處與本所為加強服務，推動整合跨機關平台服務一案，至表同意，以節省用戶奔波洽公時間，請 查照。

說明：

- 一、復 貴處98年3月10日D屏東字第09803001431號函。
- 二、於本（3）月4日，雙方在本所商議並依 貴處函擬互辦1.用戶申請過戶2.通訊地址變更3.水電代繳申辦等整合服務資源三項措施，作法創新，本所甚表同意，俾共同服務用戶。
- 三、為加強配合辦理，本所連絡窗口人員，由陳美花小姐擔任。
- 四、除相關作業細節再作協商外，合作時間擬試辦半年，倘績效優異，再廣續辦理，以提供用戶最佳服務。

正本：台灣電力股份有限公司屏東區營業處

副本：本公司第七區管理處、本所業務股

聯絡人：陳美花 小姐

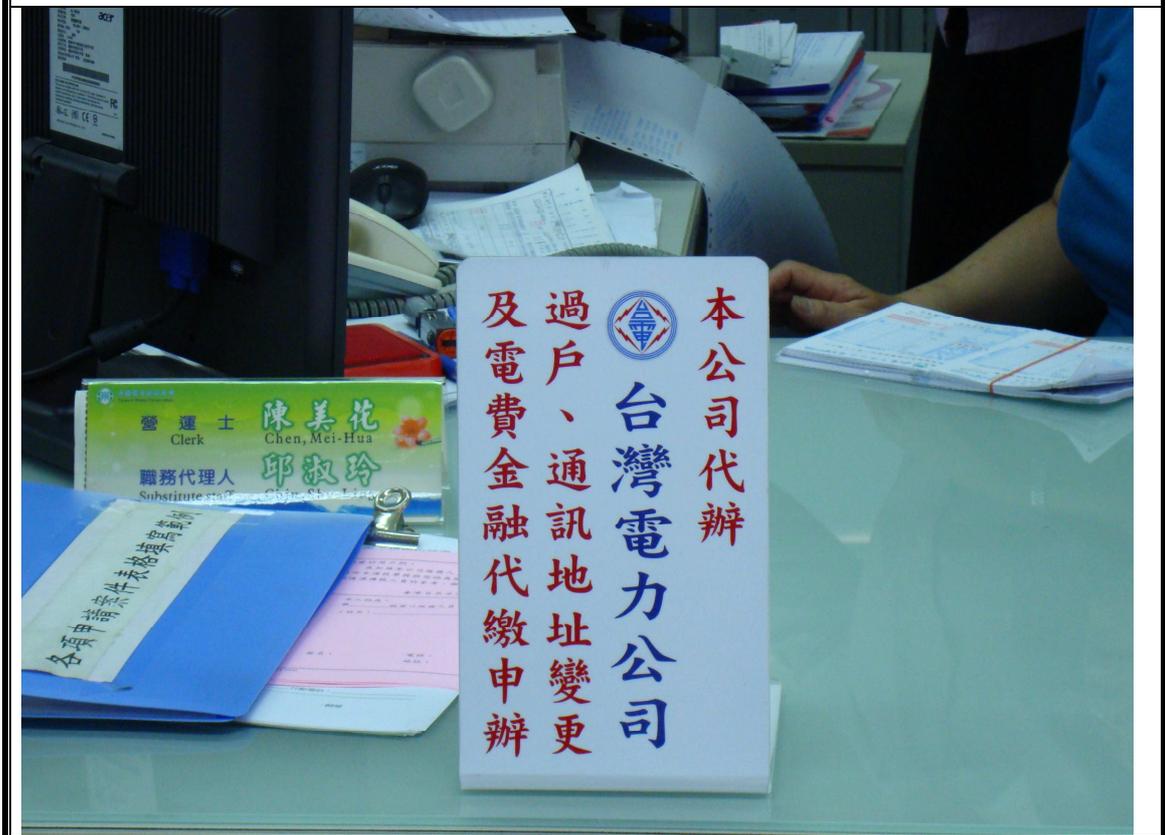
台灣自來水股份有限公司第七區管理處屏東營運所

本案依照分層負責授權廠所主管法行

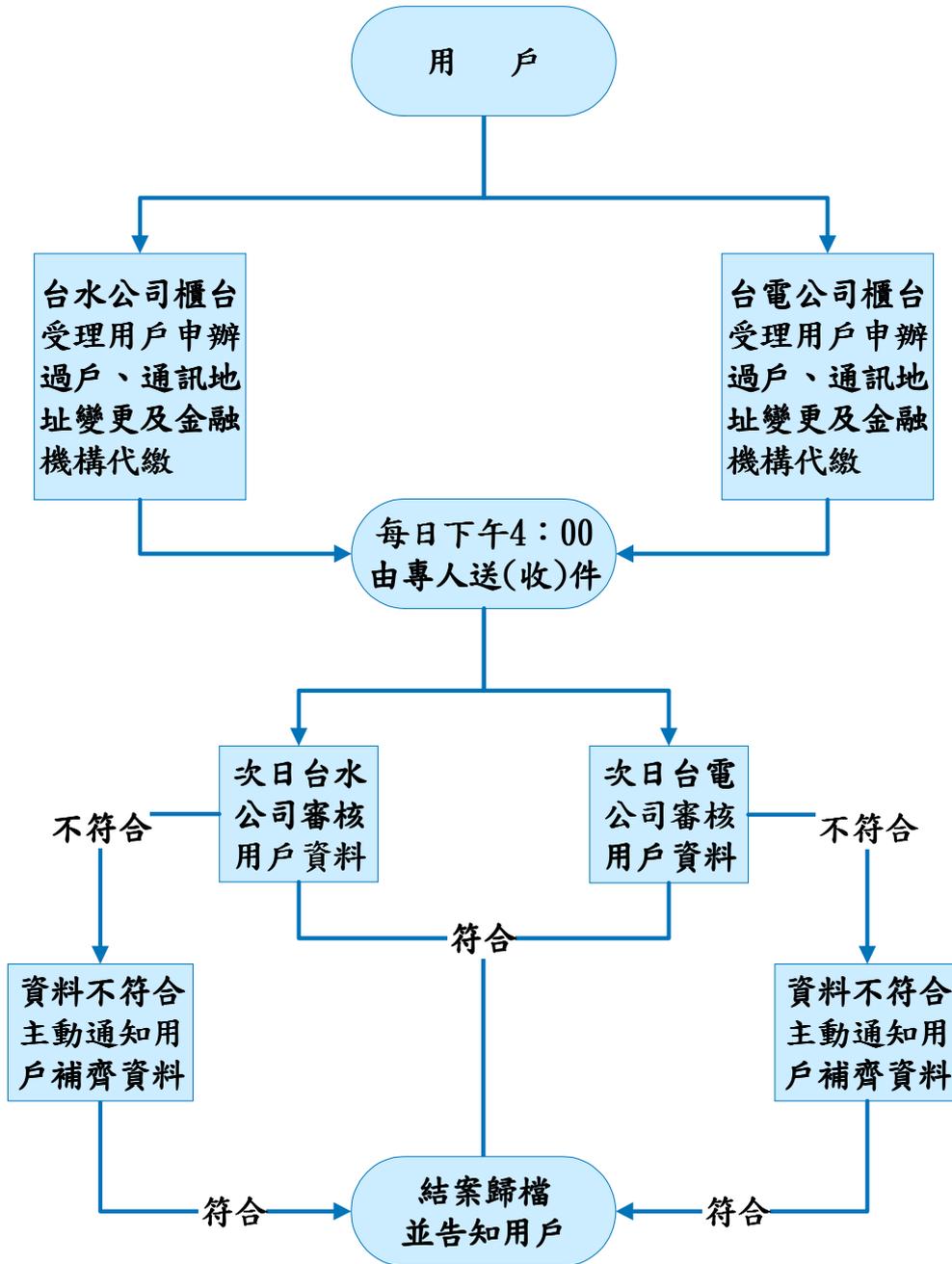
跨機關互辦業務告示牌



▲本處放置代辦自來水公司業務告示牌 ▼自來水公司放置代辦本處業務告示牌



跨機關互辦業務標準作業流程圖



自來水公司第七區管理處同意擴大合作服務層面函文

檔 號：
保存年限：

台灣自來水股份有限公司第七區管理處 函

地址：83341高雄縣烏松鄉大埤路32號
承辦人：陳玉芬
電話：07-7311111
傳真：07-7317681
電子信箱：efine@mail.water.gov.tw

受文者：台灣電力股份有限公司屏東區營業處

發文日期：中華民國98年7月1日
發文字號：台水七業字第09800135970號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：普通
附件：

主旨：為提供用戶多元服務，本處同意轄屬屏東、東港、高樹、恆春等4營運所與 貴處互惠辦理申請過戶、通訊住址變更及水電費金融扣繳申請等服務項目之跨機關整合平台服務，請查照。

說明：

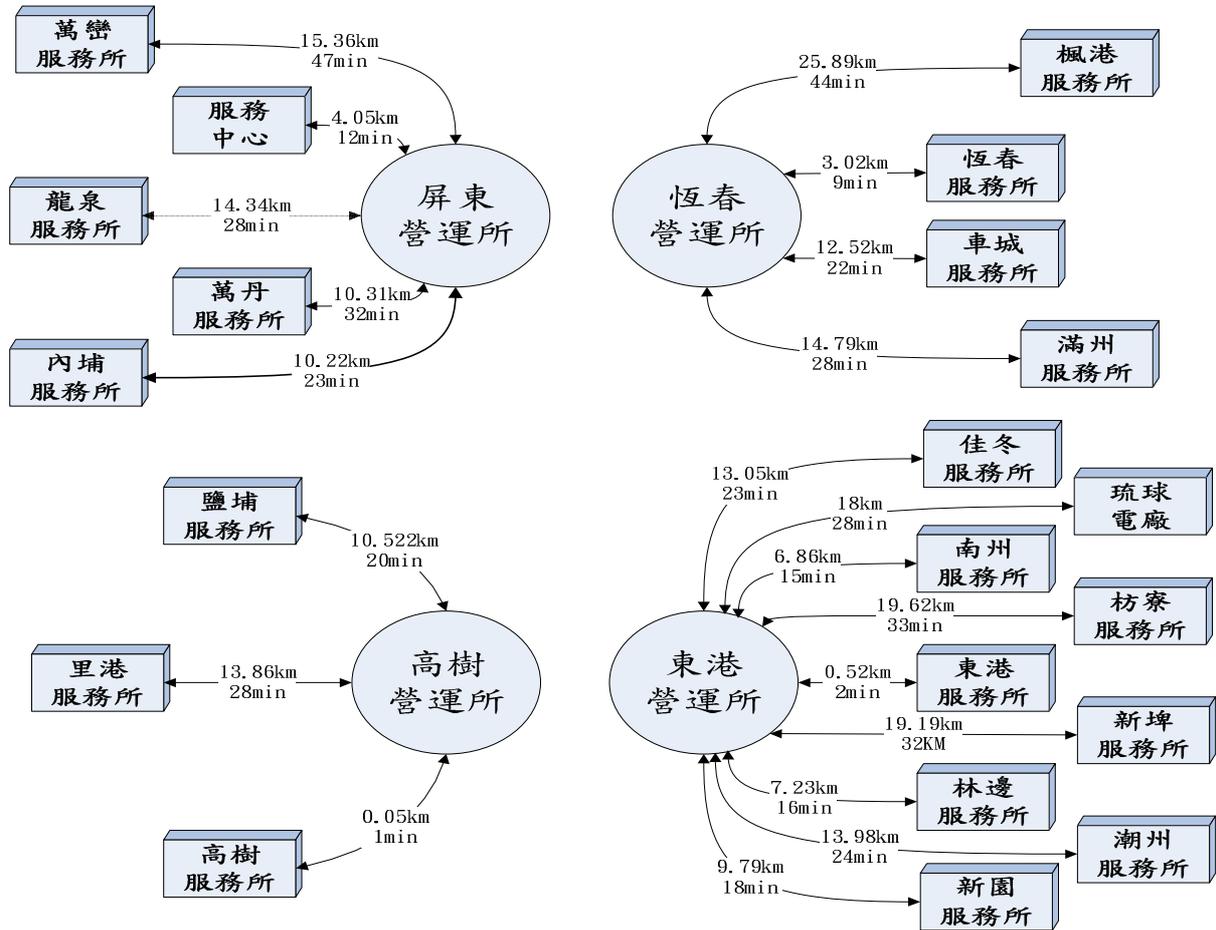
- 一、復 貴處98年6月15日D屏東字第09806002171號函。
- 二、為促本作業辦法更週全，本處擬訂於7月21日上午9時30分假屏東營運所辦理作業說明會，惠請 貴處派員指導，並共同研商作業流程。

正本：台灣電力股份有限公司屏東區營業處

副本：本處高樹營運所、屏東營運所、東港營運所、恆春營運所

電2009-07-02文
交11:13章

本處服務所與自來水公司營運所 服務地點路程及時間示意圖



本處服務所代辦自來水公司件數及效益統計表

服務所 件數 月份	服務所								
	萬丹	新園	東港	枋寮	車城	恆春	南州	潮州	合計
七月	2	0	20	1	1	4	1	0	29
八月	0	0	4	0	0	0	0	0	4
九月	0	7	5	0	0	0	0	0	12
十月	0	0	9	0	0	0	1	0	10
十一月	0	0	2	0	0	0	0	0	2
十二月	0	0	0	0	0	5	1	1	7
合計	2	7	40	1	1	9	3	1	64
單程距離(km)	10.31	9.79	0.52	19.62	12.52	3.02	6.86	13.98	76.62
單程時間(min)	32	18	2	33	22	9	15	24	155
總時間(min)	64	126	80	33	22	81	45	24	475

跨機關服務媒體報導之 1 - 阿猴新聞網

台電 自來水公司互辦便民服務

台電 自來水公司互辦便民服務

作者：王榮岸 轉貼自：黃俊榜 點擊數：13 更新時間：2009/7/14 文章錄入：kang



【記者王榮岸屏東報導】水、電同屬公用事業及民生必需品，民眾若因居住地址變更，常須要同時到台電及自來水公司辦理戶名及通訊地址的變更，來回奔波，頗為不便。

為體恤民眾奔波之苦，台電屏東區處配合行政院研考會政策，希望各機關確實將「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」等三大核心目標，落實在為民服務的工作中。從今年三月起開辦跨機關整合服務，與自來水公司結盟合作。

台電公司表示，為加強貼心、便民的服務，結合自來水公司屏東、東港、高樹及恆春等四個營運所，加上台電屏東區營業處市區服務中心及全縣二十個服務所，共計二十五個服務據點，來服務全縣民眾，自開辦以來，頗獲民眾好評。

未來民眾如果因居住地址變動等因素，須辦理水電戶名變更、通訊地址變更及水電費金融代繳申辦等三項業務，只要到住家附近的台電或自來水公司即可同步完成，不必再奔波水、電公司，耗費時間與人力。歡迎民眾多加利用。

圖說：辦理水電戶名變更、通訊地址變更及水電費金融代繳申辦等業務，只要到住家附近的台電或自來水公司即可同步完成。（記者王榮岸攝）

跨機關服務媒體報導之 2 - 壹凸新聞

水電兩公司結盟便民

2009-07-14

【記者簡政昌屏東報導】台灣電力公司貼心，執行行政院便民措施，水、電同屬公共事業及民生必需品，民眾若因居住地址變更，常須要到台電、自來水公司分別辦理戶名及通訊地址的變更，台電體恤鄉親來回奔波，與水公司結合同窗口辦理。

台電屏東區處為體恤民眾奔波之苦，配合行政院研考會政策，各機關確實將「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」等三大核心目標，落實為民服務的工作中，因此，從今年3月起，開辦跨機關整合服務，與自來水公司結盟合作。

台電公司表示，為加強貼心、便民服務，結合自來水公司屏東、東港、高樹、恆春等4個營運所，加上台電屏東區營業處市區服務中心及全縣20個服務所，共計25個服務據點服務全縣民眾，自開辦以來深獲好評。



圖說：水、電兩公司結盟同窗口為民服務，實施以來深獲縣民肯定。（記者簡政昌整理）

水、電同一窗口便民措施，未來民眾如果因居住地址變動等因素，須辦理水電戶名、通訊地址變更、水電費金融代繳申辦等三項業務，只要到住家附近的台電或自來水公司即可同步完成，不必再奔波水、電兩家公司，耗費時間與人力，台電公司屏東區處請鄉親多加利用。