

(四) 行動服務，多元溝通

1. 創意來源：主動出擊，走入人群

我們的服務範圍南自旗津區，北至湖內區，服務轄區廣大，用戶申辦用電業務，除需臨櫃申辦外，亦可利用網路及電話申辦，唯年長者多數不擅於使用網路，須舟車勞頓至鄰近的服務中心(或服務所)，如能將服務宅配到府，將是服務品質一大提升。

自民國 92 年起國際能源大漲，但電價長期無法調漲造成公司財務結構惡化，去(101)年電價調漲輿論未平衡報導，使用戶對我們的誤解日深，完全抹煞我們對提升服務品質的努力；面對資訊科技進步神速，資訊的傳播快且深遠，在面臨媒體處理劣勢的情形之下，我們除了利用網路資訊揭露外，還需全員投入各種資源，將觸角深入各行各業、各個層面，面對面溝通，讓用戶了解事實真相，達到三贏的局面。

2. 創意作為：行動服務、多元行銷，社區溝通，提升服務績效

(1)行動服務隊服務宅急便

跨部門成立行動服務隊，利用各種慶典、大型活動機會或搭配市府及社區活動，設立用電申辦及業務宣導服務站，延伸服務據點近距離的接觸用戶，提供如用電諮詢、宣導節約能源、電子帳單、最新活動等資訊，讓平日很少接觸電力公司的用戶感受我們的熱忱及便捷的服務，截至102年9月共辦理9場，3,690人次參與活動(如圖1)。遇有用戶急需用電等特殊情形，我們將心比心，出借發電機等設備讓用戶使用。



圖 1-行動服務現場

(2)培訓溝通種子

面對面溝通，是消弭誤解的最佳方式，因此我們善用團契、住戶大會等各種用戶集會場所辦理溝通活動，讓社會大眾認識我們，並藉由推廣採用節能照明設備、投資高效率的用電設備等方式，建立用戶環保減碳的觀念，並得以減少電費支出及落實節約用電。截至102年9月共辦理137場、

10,618人次參與。

(3)台電服務關懷不落人後

除了加強溝通與服務之外，並由一群熱心公益的同心園地園丁利用公餘之暇，主動關懷轄區內之貧困家庭及弱勢團體，適時給予關懷及物資協助，截至今年9月底止，共關懷高雄市救助瀕臨破碎家庭兒童協會、財團法人創世社會福利



圖 2-關懷活動現場

基金會、慈德育幼院、內政部南區兒童之家、高雄市身心障礙聯盟、財團法人高雄市私立紅十字會育幼中心及基督教沐恩之家等7個單位(如圖2)，均獲好評，進而提升本公司關懷社會公益之形象。

(4)電能醫生、對症下藥：提供診斷服務

主動提供用戶用電診斷服務，利用我們自行開發之各種用電分析軟體，檢視其用電情形及是否有不必要之浪費，並視分析結果提供用電健檢書面分析報告或派員前往拜訪、提供節電方法，使其降低電費支出，避免不必要的負擔。