



參 服務導向，顧客至上—我們的服務措施

台電公司在台、澎、金、馬地區成立了24個區營業處，下設24個服務中心、279個服務所及2個客戶服務中心，形成完整周密的服務網，隨時為顧客提供多元化的服務措施。另為貼近民意、民需，維護用戶權益，經常檢討修訂各項規章，期能適時滿足用戶需求，提供更迅捷、便民之服務。

一、尊重顧客需求

為落實顧客滿意的服務，台電公司於網站 (<http://www.taipower.com.tw>) 提供線上滿意度調查問卷，並於各區營業處服務中心（所）置放滿意度調查表，提供用戶反映申辦各項用電作業的滿意度，並定期公布統計結果，作為改進參考。

二、櫃台服務一元化

各區營業處服務中心、服務所櫃台均綜合受理各項申請，一處收件全程服務。



三、網路申請服務

台電公司為便利用戶申請各項用電，自90年4月18日起開辦網路申辦及表單下載服務，目前計有34項申請項目可利用網路辦理，提供多元管道供用戶選擇，並自97年4月15日起擴增用戶使用自然人憑證及工商憑證線上申辦之功能，以取代傳統簽章方式。

用戶在任何時間只要上網連線至台電網站 (<http://www.taipower.com.tw>) 之【網路櫃台】—【線上申請】項下，點選申辦項目並鍵入資料，即由台電公司主動辦理後續作業。另於【表單下載】提供申請單下載及填寫範例，方便用戶自行列印所需表格填寫簽章後，寄送台電公司當地服務單位辦理。



四、多元化的收費服務

台電公司總用戶數達1千2百多萬戶，為滿足用戶多元管道繳費需求，除馬祖地區約2千餘用戶仍維持派員收費外，已提供下列多元收費服務措施：

（一）金融單位及郵局代繳電費

- 1.由用戶委託各金融單位（包括各公民營銀行、區域性農漁會及信用合作社）自用戶存款帳戶轉帳代繳電費。
- 2.由用戶委託郵局自郵政存簿或劃撥帳戶轉帳代繳電費。
- 3.由用戶委託各金融單位利用信用卡帳號轉帳代繳電費，目前已開辦者計有台新銀行、兆豐商銀、中國信託商銀、聯邦商銀、渣打商銀、合作金庫、大眾商銀、日盛商銀、高雄銀行、新光商銀、台北富邦商銀、遠東銀行、玉山銀行、第一商銀、國泰世華銀行、永豐商銀、元大商銀、萬泰商銀、上海商銀、華南商銀、匯豐銀行、陽信商銀、台灣企銀、彰化商銀、台中商銀、澳盛銀行、花旗（台灣）銀行、安泰商銀、土地銀行、台灣銀行、永旺信用卡等31家。
- 4.公司行號透過單一存款帳戶轉帳集中代繳其各分支單位電費。

（二）金融單位及郵局代收電費（適用於低壓用戶）

- 1.各金融單位及郵局櫃檯繳付電費。
- 2.利用金融單位電話語音轉帳扣繳電費，目前開辦者計有台灣企銀、土地銀行、日盛商銀、台灣銀行、台北富邦商銀及第一商銀等6家。
- 3.利用台電網站連結至金融單位之網路銀行或網路ATM轉帳扣繳電費，目前開辦者計有國泰世華銀行、土地銀行、郵局、台灣企銀、台灣銀行、日盛商銀、第一銀行、合作金庫、台北富邦商銀、彰化商銀、元大商銀、華南商銀、中國信託商銀、花旗（台灣）銀行、板橋市農會及台新銀行等16家。



- 4.利用郵局及中國信託商銀、國泰世華銀行、土地銀行之自動提款機（ATM），轉帳扣繳電費。
- 5.利用具有轉帳繳款功能之行動電話發送簡訊，轉帳扣繳電費，目前開辦者計有台灣銀行、台灣企銀等2家。
- 6.透過電信業者之多媒體隨選視訊（MOD）系統、Hinet 繳費平台或全國繳費網，以晶片金融卡自指定之金融單位帳戶轉帳繳付電費。

（三）連鎖便利商店代收電費

持繳費單至全家、7-Eleven、OK、萊爾富等便利商店，提供24小時全年無休之繳付電費服務。

（四）台電公司各服務單位收費

- 1.台電公司各服務中心或服務所櫃檯繳付電費，提供跨區繳費服務（例如高雄地區用戶電費，亦可於台北之台電公司服務單位繳費）。
- 2.郵寄票據或現金繳付電費。
- 3.向台電公司各服務單位預先繳付一期以上電費。
- 4.經由財政部或集中支付處以匯款方式繳付政府機關電費。

五、減少工作及事故停電機率，提升供電品質

（一）減少工作停電時間及影響範圍

- 1.配電線路因新建、改裝、維護等需要須停止供電時，皆依「配電線路工作停電處理要點」辦理，減少停電對用戶造成之不便及影響。
- 2.工作停電安排前，由專人檢討及擬定工作停電計畫，同一饋線同時有多項工程時，集中安排於同一時間施工，零星改良、新增設、遷移等工程儘量配合計畫性大項工程施工，在確保「人命為首



要，工安最優先」前提下，選擇正確、安全及適用之無停電施工法，以縮減工作停電時間及影響範圍，提高供電品質。

3.全面推動無停電施工，將現行工作停電施工逐漸改為無停電施工方式，縮減停電時間及影響範圍。

4.100年度配電工程平均工作停電時間實績為13.893分／戶年，較99年同期實績13.951分／戶年，減少約0.42%。



合作無間 / 陳恆璋 攝

（二）減少事故，加速復電

- 1.蒐集事故停電資訊，每月進行電腦分析，據以提出改善計畫。
- 2.加強巡視線路及設備檢修，及時改善，防範未然。
- 3.都會及人口密集地區，檢討辦理配電線路地下化，有效減少發生事故之機率；至100年12月底止，高壓配電線地下化工程已完成約48,267公里，占總配電線路長度約37.6%。
- 4.建置配電饋線自動化系統，遇發生事故停電時，可迅速偵測故障地點並將之隔離，縮小停電影響範圍及時間。



摸黑工作的辛苦 / 李慧珊 攝

六、加速颱風搶修復電

- (一) 颱風季節來臨前，依據「災害防救緊急應變作業標準程序書」規定，在每年元月召開非常災害預防會議，訂定災害防救策略與目標，另於四月召開檢討會，管控追蹤災害防救作業辦理情形，並確認災害防救組織及指揮調度體系，同年五月辦理災害防救通報演練，在颱風季節來臨之五月底前，做好辦公廳舍之保固及防範淹水，供電線路設備之改善及強化，搶修車輛與機具之檢查及維修等防颱作業。
- (二) 颱風來襲時，悉依「災害防救緊急應變作業標準程序書」規定處理颱風、洪水等緊急災變，各區營業處並依前述規定成立「緊急應變小組」，由單位主管視各類緊急災變情況決定動員時機，並向主管處報備及動員搶修，以加速搶修復電作業。

七、致力減少民衆感電事故

- (一) 台灣地區人口密度高、居住環境狹窄，民衆常將窗戶加設鐵窗，或商店裝設廣告招牌，易致民衆感電及外物碰觸導致停電事故。自台電公司實施改善4公尺及6公尺以下巷道高壓架空裸線改善計畫，及鄰近房屋高壓架空裸線改善工程計畫後，已明顯改善民衆感電傷亡事故。累計至100年12月底已完成被覆線、架空及地下電纜約93,720回長公里。
- (二) 地面配電設備皆依「屋外供電線路裝置規則」規定設置，並於適當處加噴「電氣設備請勿開啓 攀登」警示標語。
- (三) 民衆於鄰近配電線路吊裝起卸作業，可向台電公司各區營業處申請免費加裝防護線管服務，該項工作均以最速件辦理，並由維護部門負責追蹤。



- (四) 運用村里民大會、各公（工）會、承攬商座談會、地方政府防火防災宣導活動，或藉由個別拜訪發生感電事故較多之行業，及媒體插播廣告、編印海報文宣簡介等方式，加強宣導用電安全。

八、設置客服中心，統一服務窗口

- (一) 台電公司設置北部及中部客服中心，提供24小時全年無休服務。北部客服中心服務範圍涵括基隆、北市、北南、北北、北西、桃園、新竹、宜蘭、花蓮、台東10區營業處；中部客服中心服務範圍涵括苗栗、台中、彰化、南投、雲林、嘉義、新營、台南、高雄、鳳山、屏東、澎湖12區營業處。
- (二) 客服中心服務項目包括電費及業務查詢、受理用電申請及供電線路設備維修、處理陳情申訴等。用戶撥打「1911」專線，即可由客服中心提供各項服務。

九、推廣節約用電，提供技術服務

- (一) 每年舉辦大型節約能源觀摩會，100年度節約能源觀摩會於台東區營業處舉辦，展示期間透過地方及全國性媒體之報章雜誌、電視台報導一般家用電器各項節能撇步、展場多樣化的趣味互動遊戲，宣導節約能源知識，民衆踴躍參觀達9,102人次，對於帶動社會節約能源風氣，有相當助益。
- (二) 各區營業處持續舉辦節約用電宣導會，宣導節約用電的觀念及方法，加強對用戶節約用電服務。100年度辦理各項節約用電宣導會計辦理1,293場。
- (三) 辦理100瓩以上用戶節約用電訪問服務，宣導有效用電之觀念及作法，100年度計訪問5,063戶。
- (四) 提供社區民衆節約用電諮詢服務及宣導有效用電作法，100年度計辦理201處社區節電服務。



節約能源觀摩會



十、專人服務用戶

台電公司自91年起推動專人服務用戶措施，定期拜訪高壓以上用戶及村里辦公室，提供用電技術諮詢服務，並協助解決用電問題，建立與用戶直接溝通管道，主動關懷用戶需求。100年度提供專人拜訪用戶服務共計72,607戶次。

十一、推行負載管理，減緩尖峰用電成長速度

台電公司為確保供電可靠及提高電能使用效率，自民國68年起推動負載管理，陸續實施「時間電價」、「系統尖峰時間用戶配合減少用電優惠電價（原可停電力）」、「季節電價」、「儲冷式空調系統離峰用電優惠電價」、「空調週期性暫停用電優惠電價」及「需量反應計畫」等多項措施。100年度抑低尖峰負載計488.3萬瓩，對電力系統負載之均衡甚有助益。



區營業處節約用電宣導會

十二、開辦E-mail通知服務

順應e化時代用戶多元需求，創新以E-mail將用電資訊提供高壓用戶，自94年8月起陸續開辦實施，服務項目包括傳送用戶電費資訊、營業規章及電價表修訂、繳費期限、工作停電及計劃性停限電等相關資訊，未來將視用戶需求持續擴充服務內容。

十三、加強社會大眾宣導與溝通

台電公司供電服務範圍遍及台、澎、金、馬等地區，幅員遼闊，為期有效傳達各項服務措施、政策宣導、用電安全、節約用電等電力相關資訊，爭取民衆對電力設施安全性之了解與支持，台電公司均配合時



令、季節，製作平面廣告文宣刊登於適當報章雜誌，並以廣告短片廣泛在各有線及無線電視台插播宣導，或製作廣播詞，選擇聽眾較多之電台適時插播宣導；且運用各種戶外廣告媒體如：電子看板、車廂廣告、車站、站牌、球場看板、燈箱等加強各項宣導，或於參加產業及報社等舉辦環保能源展時，提供民眾現場模擬操作，以達教育宣導目的。每年均製作各種用電安全節約能源宣導錄影帶、電力建設照片，供各級學校、機關、團體運用，俾增進各級人士對電力建設、電源開發之了解與支持。

十四、促進電源開發順利，增進發電設施周邊地區居民福祉

台電公司為增進所屬單位與周邊地區良好關係，提升居民福祉、促進地方和諧、共同繁榮地方，爰編列睦鄰工作經費，以協助地方公益活動，項目包括：教育文化、急難救助、低收入戶生活扶助、老人及殘障福利等。經由與社區民眾互動結合及增加弱勢團體之補助費用，促進社會各界人士更加認同台電公司是個好鄰居，進而支持台電公司各項電力建設及業務措施。



參加2011台灣國際綠色產業展



參加建國百年經建特展



設立行動書車服務偏遠地區