

台電公司基隆區營業處 114 年度提升服務效能執行計畫

114 年 2 月 13 日訂定

壹、計畫依據

114 年 1 月 6 日業字第 1148001255 號函頒之「台電公司 114 年度提升服務效能執行計畫」。

貳、計畫目標

掌握內外環境轉變及民眾對本公司服務需求多元化，強化服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本公司為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

參、實施對象

實施對象為本處各部門，以提供在地化及客製化關懷服務、法規及流程簡化、公私協力等面向為服務提升重點。

肆、服務內涵

關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源平衡使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

伍、執行策略及具體作法

透過前項服務內涵，落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等 4 項構面。

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
一、提供在地化及客製化關懷服務	(一)	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:依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理；將用戶欲申辦案件需檢附資料及用印位置標示清楚並 E-mail 予用戶填妥及檢附相關資料後郵寄回本處受理櫃檯，即由本處同仁協助處理，免由用戶臨櫃申辦。	業務組	隨時辦理
	(二)	1. 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，為強化與	專人服務專員	隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
	服務	<p>用電大戶溝通及維持良好互動，對於本處高壓以上用戶，由專人定期拜訪服務，另 114 年重點服務對象聚焦於百大集團企業用戶及契約容量 1000 瓩以上用戶，並擴及高用電行業之同業公會或協會、科學園區及工業區等，提供用電諮詢服務及業務宣導。</p> <p>2. 成立夜尖峰推廣專案小組，結合數據分析聚焦潛力用戶並由專人輔導移轉，了解用戶用電習慣及製程等資訊，以提供用戶電價調整或移轉夜尖峰用電建議。</p>	<p>(業務組為業務窗口)</p> <p>專人服務專員 (業務組為業務窗口)</p>	隨時辦理
	(三) 優化再生能源業務	<p>1. 為協助中小企業解決短期綠電需求，台電奉准於 112 年 10 月試辦「小額綠電」銷售，釋出自建案場光電。繼去年試辦後，小額綠電自 113 年起常態銷售，並於 11 月推出「日間型」、「全日型」及「冬日型加購」三種方案 6 種組合，以滿足不同用電型態用戶之需要。</p> <p>2. 針對業者申辦案件由專人控管並紀錄相關改善事項及辦理進度，以利追蹤及查詢案件後續處理情形。</p> <p>3. 透過參考各區營業處再生能源作業流程，針對本處再生能源併聯作業流程進行檢討及修正並彙整各部門</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		作業應注意事項，以利業務傳承及作業流程一致性。		
	(四) 積極回應用戶意見	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為即時處理用戶需求，本處後送系統建立非單一窗口，由同一部門開立多元化窗口，以提高對於客服中心受理案件之處理及回覆效率，另針對本處每月後送系統處理案件時效進行檢視，對於處理時效較長案件予以檢討並改善。 2. 強化服務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，如：針對業務相關內容訂定年度教育訓練課程；服務人員除能精確回答用戶問題、熟悉各項申請表格填寫外，並應主動正確提供與問題有關的完整資訊予詢問用戶（一次告知），避免來回補件情形。 3. 依據用戶陳情處理機制及標準作業程序辦理並於標準期限內處理完成用戶陳情申訴案件。 4. 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。 5. 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。 6. 用戶書面、電話或現場、電子信箱陳情案件確實予以 	<p>各部門</p> <p>各部門 (業務組 主辦)</p> <p>各部門</p> <p>業務組</p> <p>各部門</p> <p>各部門</p>	<p>隨時辦理</p> <p>每年1次 必要時加強辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		管登、稽催及建檔。		
	(五) AMI 應用	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過本公司「台灣電力 App」及「用電診斷中心」管道，提供「住宅用電分析服務」，結合 AI 技術與 AMI 電力數據，讓 AMI 用戶可免安裝額外設備，直接掌握 5 大常見家電使用時段及用電占比，以利於調整用電行為。 2. 高壓(含)以上用戶可透過 AMI 電表回傳用電資料功能至「高壓用戶入口服務網站」試算不同段式時間電價電費金額或設定用電警示通知等，俾用戶掌握自身用電情形。 	<p>電費組 業務組 (各部門協辦)</p> <p>專人服務 專員 (業務組為業務窗口)</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
二、 法規及流程簡化	(一) 簡化及標準化作業流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性，如:為利業務傳承，訂定年度教育訓練課程，鼓勵新進同仁主動學習，並遵循標準作業流程協助用戶用電申請，另針對易生爭議案件(如:暫停用電、行業別認定)，訂定詳細作業流程，以利同仁遵循辦理。 2. 簡化臨時用電延期流程，櫃台篩選已收足 7 成實耗工程費用之案件，無需進行查定，受理後即送送電部門進行現場勘查，加速案件流程，節省查定所需人力。 3. 簡化學校短期臨時電及岸電臨時用電申請程序。 	<p>業務組</p> <p>業務組 相關部門</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>4. 針對暫停部分契約容量案件，於受理後即另做副本供檢驗課送電，以避免轉送案件至設計及營業部門耗時，影響用戶超約之電費。</p> <p>5. 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>6. 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：營業廳放置服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等相關文件，另利用電子看板宣導本公司近期更新措施內容。</p> <p>7. 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，以簡化及優化相關流程。</p>	<p>業務組 相關部門</p> <p>各部門 (業務組為業務窗口)</p> <p>相關部門 (設計組協辦)</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	<p>(二) 優化電費查詢及繳費作業</p>	<p>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> <p>1. 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，113 年已</p>	<p>電費組 業務組 相關部門</p>	<p>隨時辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>新增兩家行動支付(一卡通、拍付)可提供繳費，後續仍將持續擴大行動支付繳費場域。</p> <p>2. 四大超商提供KIOSK補單繳費服務，用戶可24小時於全台1萬3,000多個據點補單繳納電費。</p> <p>3. 鼓勵用戶以匯款取代臨櫃繳費，減少路途往返。</p> <p>4. 可透過電子帳單服務系統輸入電號及驗證碼即可查詢簡易帳單資料，另透過申辦台灣電力APP並完成電號綁定及認證作業，即可從中查詢電費資料並透過信用卡或行動支付繳付費用。</p>		
	<p>(三) 用電申請受理電子化及無紙化</p>	<p>1. 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114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，114年目標值為使用電子帳單戶數達184萬戶。</p> <p>2. 提供多元且便利案件申辦管道如網路櫃檯或台電APP，用戶可透過網路或智慧型手機等行動裝置申辦案件，如：建議民眾可透過網路申辦系統申辦案件，且以憑證(限自然人、工商憑</p>	<p>電費組 業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		證)申辦者，無需再洽請用戶補簽章。		
	(四) 提高網站使用便利性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。 	業務組 相關部門 (設計組協辦) 業務組	隨時辦理 隨時辦理
三、 公私協力	(一) 節能整合服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 由本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、空調系統及照明系統等主要耗能設備用電效率，並提供高壓用戶服務入口網站資料，評估用戶場所用電情形及提供相關改善建議與報告。 3. 向用戶推廣需量負載管理措施，輔導用戶於本公司用電尖峰時段抑低用電並搭配需量措施，減少電費支出；達成協助用戶擷節電費及電力系統穩定之目的。 4. 配合校園 EMS 系統建立，推 	業務組 業務組 業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		動校園自動需量反應（校園ADR）方案，透過能源管理系統，在系統有需求時，以遠端自動調控學校冷氣溫度或使用方式，如將冷氣調為送風或調高溫度，達到聰明節電與協助電力系統穩定目的。		
	(二) 節電活動	1. 辦理各項媒宣及節電推廣活動，運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。 2. 配合智慧電表逐漸布建至低壓用戶，提供已裝設智慧電表之住宅用戶參與動態節電活動，為增加活動能見度與普及性，規劃於台灣電力APP擴大推出節電日挑戰等動態節電活動。	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理
	(三) 「水電麻吉貼心聯合服務」	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。	業務組	隨時辦理
	(四) 跨機關通報服務	1. 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與通報後，將配合更改用電戶名。 2. 配合企業登記資料異動跨機關通報服務，同一公司變更公司名稱及通訊地址資料異動，經經濟部商業發展	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		署審核與通報後，將配合一同更正相關資料。 3. 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。	業務組	隨時辦理

陸、實施步驟：

- 一、依據本公司「114 年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及具體作法，以創新思維、社會共融，並審酌服務需求及業務特性，訂定本處執行計畫。
 - 二、本計畫陳本處單位主管核定並經業務處審定，將公開於本處對外網頁及辦公場所，且確實執行。
 - 三、為管控執行績效，每半年自行考核執行成果，公開於本處對外網頁，並送業務處備查。
- 柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。