

## 花蓮區營業處 114 年度提升服務效能執行計畫

### 壹、計畫依據

本公司 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處為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

### 參、實施對象

本處各部門。

### 肆、服務內涵

聚焦於社會創新共融，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衡平使用。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	服務策略	具體作法
一、 提供在地化 及客製化關 懷服務	(一) 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	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。 2. 檢驗部門提供電表之接線實例圖(含倍數及非倍數表)供承裝業參考，俾以提升施作正確性並避免因需改修而延期送電之情形。

服務內涵	服務策略	具體作法
	(二) 企業用戶專人服務	1. 強化與用電大戶溝通及維持良好互動，專人定期拜訪。 2. 聚焦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，由基層主管或組長/經理層級(含)以上率隊拜訪；其他高壓用戶則請各區處視用電特性或需要進行拜訪。
	(三) 優化再生能源業務	為協助中小企業解決短期綠電需求，台電奉准於2023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，小額綠電自今(2024)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。
	(四) 積極回應用戶意見	1. 客服中心受理後送案件之處理流程及時效管控。 2. 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、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。 3. 線路相關問題，由辦理部門主動與用戶約期到場瞭解及說明，以有溫度的服務方式解決用戶問題並提高處理效率。
	(五) AMI 應用	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。

服務內涵	服務策略	具體作法
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"> <li>1. 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。</li> <li>2. 善用資訊系統，針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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 落實一站式服務，用戶洽辦各項業務，均由同一服務人員協助辦理，無需重覆抽取號碼或另洽其他櫃檯。</li> </ol>
	(二) 優化電費查詢及繳費作業	<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 四大超商提供 KIOSK 補單繳費服務，用</li> </ol>

服務內涵	服務策略	具體作法
		<p>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. 新增地方機關戶專屬帳號，鼓勵用戶以匯款取代臨櫃繳費，減少路途往返。</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，另本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。</p> <p>3. 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，提升申辦效率及數位保存用戶申辦文件確保資料安全，後續將逐步推廣至各區營業處。</p>
	<p>(四) 提高網站使用便利性</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 官網上提供智能 AI 客服功能，針對用戶常見問題給予即時且一致的回覆。</p>

服務內涵	服務策略	具體作法
三、 公私協力	(一) 節能整合服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
	(二) 節電活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 每年辦理節電獎勵活動，藉由節電換取電費抵扣的方式激勵用戶節電。</li> </ol>
	(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。
	(四) 跨機關通報服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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，經經濟部商業發展署審核與通報後，將配合一同更正相關資料。</li> <li>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</li> </ol>

服務內涵	服務策略	具體作法
		符合優待戶之資訊。

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。