

# 台北北區營業處 114 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 114 年 2 月 14 日

## 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

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	承辦部門	執行期間
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	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，如申請用電業務、參與需量反應措施，本處可依照用戶需求，協助填寫登記單申請內容，再電郵(郵寄)予用戶經確認用印後	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		寄回正本或派員收件。		
	(二) 企業用戶專人服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專案性案件，主動檢討服務流程，以突破機關或單位間隔閼等方式，提供專人全程服務，並配合企業服務課拜訪用戶。</li> <li>2. 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，定期拜訪企業用戶、科學園區、經濟部轄屬工業區窗口及用電規模較大之用戶等，必要時由經理層級(含)以上率隊拜訪，提供用電諮詢服務及業務宣導，強化顧客關係及提升服務效益，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。</li> <li>3. 舉辦產業座談會、大用戶座談會，除進行本公司業務宣導，並聆聽產業意見。</li> </ol>	業務組  業務組	配合辦理  持續辦理
	(三) 優化再生能源業務	1. 為協助中小企業解決短期綠電需求，本公司奉准於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	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>之需要。</p> <p>2. 用戶可利用本公司官網建置之「小額綠電專區」了解該銷售計畫內容，並於辦理期間內參與投標，如遇到有小額綠電需求之企業用戶詢問，本處亦詳細解說銷售內容，以利用戶選擇最適方案。</p>	業務組	持續辦理
	(四) 積極回應用戶意見	<p>1. 對於客服中心受理後送案件，本處窗口一經收件即後送並電話聯繫主辦部門要求儘速回覆；窗口另注意案件進度，適時電話稽催部門人員，以加強案件時效管控。</p> <p>2. 本處除辦理年度教育訓練外，並於新增業務項目或規章修訂時，對業務相關同仁宣導說明，以強化服務人員對所涉服務業務之流程及相關法規之正確與熟悉程度，俾利服務人員精確回覆用戶問題、熟悉各項表單內容填寫，並主動提供正確及完整資訊予用戶(一次性告知並儘量一站式服務)，避免用戶來回奔波補件之情形。</p>	業務組	持續辦理
	(五) AMI 應用	<p>1. 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</p>	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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。</p> <p>2. 本處積極推廣轄內已開通用 AMI 用戶下載註冊並認證台灣電力 App。透過各式宣導活動，運用相關文宣、簡報方式現場操作、介紹台灣電力 App 之 AMI 服務運用等相關功能。</p>	業務組	持續辦理
<p>二、 法規及流程 簡化</p>	<p>(一) 簡化及標準化 作業流程</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>配合辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>4. 於本處服務中心、各服務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。</p> <p>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。</p>	<p>業務組 電費組 設計組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</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 年已新增兩家行動支付(一卡通、拍付)可提供繳費，本處將持續推廣行動支付繳費服務。</p> <p>2. 持續推廣超商 KIOSK 補單繳費服務及繳費後之載具歸戶功能。</p> <p>3. 持續推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」，並擴大服務範圍，提供由財政部國庫署通匯者及其他機關用戶以專屬帳號繳款。</p>	<p>電費組 業務組</p> <p>電費組 業務組</p> <p>電費組</p> <p>電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	<p>(三) 用電申請受理電子化及無紙</p>	<p>1. 配合縣市或節電活動積極推廣使用網路申辦案件及電子帳單等線上服務，並</p>	<p>電費組</p>	<p>持續辦理</p>

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	化	<p>宣導不印寄紙本減免電費金額提高為 10 元。</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>	業務組	持續辦理
	(四) 提高網站使用 便利性	<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>	業務組  業務組  業務組	持續辦理  持續辦理  持續辦理
三、 公私協力	(一) 節能整合服務	<p>1. 深入社區及積極配合政府機關舉辦之相關政令宣導活動，辦理「節能減碳與用電安全」宣導，協助公司推動相關政策。</p> <p>2. 透過技能競賽精進本處節能服務專員之專業能力。</p> <p>3. 針對節能潛力用戶運用專業儀器量測電力系統、空調系統、空壓系統及照明系統等主要耗能設備用電效率，並整合高壓用戶服</p>	業務組  業務組  業務組	持續辦理  持續辦理  持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		務入口網站資料，進行電力系統分析，評估用戶場所用電情形及提供相關改善建議與報告。		
	(二) 節電活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用各項節能推廣活動，透過有獎徵答鼓勵用戶節能減碳，並鼓勵下載電力即點 APP 以累積積分兌換禮物或折抵電費方式激發用戶自主節電。</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相關訊息，鼓勵用戶參與。</li> </ol>	業務組  業務組	持續辦理  持續辦理
	(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 電費組	持續辦理
	(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> </ol>	業務組  業務組	配合辦理  配合辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		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。另本處配合處理異常之資料以維電費計算之正確性。	業務組 電費組	配合辦理

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。