

金門區營業處 114 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 114 年 1 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

以日常業務直接、高頻率接觸用戶提供服務之本處各部門為實施對象。

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。	各部門	隨時辦理
	(二) 企業用戶專人服務	落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，為強化與用電大戶溝通及維持良好互動，114年重點服務對象聚焦於高壓以上之用戶，提供用電諮詢服務及業務宣導，增進大用戶對本公司品牌之忠誠度，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。	各部門	隨時辦理
	(三) 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、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(一次告知)，避免來回補件情形。	業務組 電務組 業務組 電務組	隨時辦理 持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	(四) 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。	各部門	隨時辦理
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，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。 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。 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>業務組</p> <p>各部門</p> <p>業務組 電務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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。</p>	<p>業務組 電務組</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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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>業務組 業務組 業務組</p>	<p>持續辦理 隨時辦理 隨時辦理</p>

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<ol style="list-style-type: none"> 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，致力達成 114 年使用電子帳單用戶之目標值。 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。 3. 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。 	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	(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。 	<p>業務組</p> <p>電務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		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	隨時辦理
三、 公私協力	(一) 節能整合服務	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。	業務組	隨時辦理
	(二) 節電活動	1. 辦理各項媒體宣導及節電推廣活動，運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。	業務組	隨時辦理
		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	隨時辦理
(三) 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。	業務組	隨時辦理
		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。	業務組	隨時辦理

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。	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。