

台北南區營業處 114 年度提升服務效能執行計畫

114 年 2 月 13 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

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

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) 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 針對特殊或弱勢用戶，本處皆主動詢問，如有需求便會指派專人配合到府或指定地點提供客製化之服務。如有電費單延遲寄達/未收到，要求補單時，為免影響用戶權益，視用戶需求客製服務，先行補單至區處，再由專人親送至用戶信箱或 email/傳真供用戶請款繳費。另網站以使用者為導向設計，版面配置方便瀏覽、查詢資料及使用網站服務。	業務組 電費組 設計組	持續辦理
		2 配合公務部門年度預算管控需求，依用戶規畫時程，將代繳電費提前送扣；偶有不及請款作業	電費組	持續辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>致扣款失敗時，亦主動積極聯絡再次配合人工轉入代繳戶區扣款。</p> <p>3 為落實「關懷」經營理念，於各服務據點臨櫃或行動支付繳費時，用戶可選擇欲捐贈之社福團體，僅需提供愛心碼或條碼予櫃檯，即可捐贈電子發票，讓繳費也可作公益。</p>	電費組	持續辦理
	(二) 企業用戶專人服務	<p>1. 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」定期指派專人洽訪用戶，提供用電相關服務，增進與用戶良好互動關係。本處集團用戶，由經理層級(含)以上主管擔任領隊，並率電務、業務等相關專業人員組成團隊拜訪，每年洽訪二次。</p> <p>2. 針對本處契約容量 1000 瓩以上用戶及工業區等，由基層(含)以上主管擔任服務專員，每年洽訪一次。洽訪用戶時提供用電諮詢服務及業務宣導，並於洽訪後追蹤用戶所提問題及其處理情形，持續優化服務品質。</p> <p>3. 本處處長、業務副處長率隊拜訪集團用戶，提供用戶電價調整試算方案，同時導入用電管理，如訂定合適契約容量、二段/三段時間電價、批次生產時間電價，需量反應負載管理措施、移轉夜尖峰用電等，並宣導最新業務措施及深度節能資訊，以提升用戶服務滿意度。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		另就半導體、石化業、鋼鐵業等發展趨勢，針對用戶過去經營狀況及未來展望等持續蒐集相關情資，俾利總處預估未來用電需求。		
	(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。	業務組	配合政策辦理
	(四) 積極回應用戶意見	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客服中心受理後送案件，均依序轉送業務、電費、電務各窗口處理，以掌握時效。 2. 強化服務人員專業能力，能精確回答用戶問題，並一次性提供與問題有關之完整資訊予用戶，避免來回補件。 3. 依本公司「用戶陳情處理要點」指派專人管控、追蹤用戶陳情案件。 4. 依據本公司「輿情通報標準作業程序」辦理本處新聞輿情處理機制。 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. 依據本公司「各區營業處滿意度調查作業原則」辦理外部顧客服務滿意度調查，並針對服務滿意度趨勢進行分析，提出 	業務組 業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>檢討改善服務措施且確實執行。</p> <p>7. 外部顧客滿意度調查結果將公告於服務中心(所)，以作為衡量用戶滿意度之指標與改進之參考。</p>	業務組	持續辦理
	(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。	業務組	持續辦理
二、 法規及 流程簡 化	(一) 簡化及標準化 作業流程	<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>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</p>	業務組 業務組 業務組 設計組	持續辦理 持續辦理 持續辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>程、應備表件、書表範例等。</p> <p>5. 持續辦理本處與臺灣區電氣工程工業同業公會新北及台北辦事處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>	業務組	持續辦理
	(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> <p>1. 持續推廣行動支付繳電費服務繳納終止契約前之電費(含接電費)，用戶可使用「台灣電力」APP與行動支付APP，另「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。</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. 擴大「專屬帳號繳費服務」服務範圍，除推廣高壓用戶使用外，提供由財政部國庫署通匯者及中央機關用戶以專屬帳號繳款外，另規劃新增地方機關戶專屬帳號。</p>	<p>電費組</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>
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<p>1. 加強推廣宣導活動，提升用戶對於線上服務的認知與使用率。為提升用戶使用電子帳單之意願，極力宣傳不印寄紙本減免電費金額已提高為10元，並搭配本</p>	電費組	持續辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		<p>公司 114 年度之整合行銷活動，舉辦抽獎、贈禮等活動，另本處亦會配合新北市、台北市或節電活動，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，本處 114 年目標值為使用電子帳單戶數達 11 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>業務組</p> <p>電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</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>業務組</p> <p>業務組 設計組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
<p>三、 公私協 力</p>	<p>(一) 節能整合服務</p>	<p>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。</p> <p>2. 由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</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		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。		
	(二) 節電活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 委託廣播媒體推播宣導節約用電及配合機關團體舉辦之大型活動，設攤位辦理節約用電推廣。 2. 依據業務處提供已裝設智慧電表之用戶辦理推廣「台灣電力APP」，鼓勵用戶下載並完成電號綁定或認證，以利用戶隨時查詢住家用電資訊，促進用戶自主用電管理，以節約用電。 	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"> 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 	業務組 設計組 業務組	持續辦理 持續辦理

服務內涵	執行策略	具體推動作法	承辦部門	執行期間
		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	持續辦理

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。