

台電公司台北市區營業處114年度提升服務效能執行計畫

中華民國114年1月20日訂定

壹、計畫依據：

依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」訂定。

貳、計畫目標：

為提升本處為民服務品質，持續深化服務績效，掌握內外環境轉變及民眾對本處服務需求多元化，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，以日常業務直接、高頻率接觸用戶，提供用電申辦服務之組、課為實施對象。

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衡平使用。包括提供在地化及客製化關懷服務，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	完成期限
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。依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。	業務組 電費組	持續辦理
		2. 接獲用戶反映抄表及度數疑義，皆會細心說明，或派員至現場確認指數，提供相關照片佐證。倘用戶仍對電表有疑義，即協助用戶申請會同電表勘驗，增加用戶之便利性。	電費組	持續辦理
		3. 如遇停電事故，將錄製受災縣市事故路段語音內容，並依用戶進線區域撥放。	北客服	持續辦理
		4. 針對新、增設案件，依用戶需求親赴現場會勘討論，提升用戶滿意度。本處災情分析班，平時定期訓練，於風災時加速災情分析加快復電時間。	設計組	持續辦理
		5. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，將善用「里長 LINE 群組」，發布最新服務訊息，主動推撥事故、施工等相關停、復電訊息(亦	維護組 調度組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>將相關停電資訊於電力搶修群組（台北市）line 通訊群組通報復電訊息），以提升用戶認可度。</p> <p>6. 應用資、通訊技術，建立颱風災害期間主動聯繫機制，以加速災情訊息回應，輔助搶修及調度作業，俾利縮短停電時間，提升用戶滿意度。</p>	資訊組	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」，為強化與用電大戶溝通及維持良好互動，113 年於台北市區營業處北部客服中心下設「企業服務課」，負責專人拜訪等統籌事宜，以強化用戶關係管理及提高企業用戶滿意度，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏，北部客服中心將積極持續辦理。依據 114 年 1 月 9 日業務處用戶服務組提供百大集團企業用戶名單，安排北市轄屬 46 戶用戶年度訪視計畫。</p> <p>2. 針對集團用戶及契約容量 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，由課長或經理以上率隊拜訪；其他高壓</p>	<p>業務組 北客服</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>用戶則視用電特性或需要由節電服務團進行拜訪。</p> <p>3. 本處業務副處長領隊並偕同在地區處專人拜訪集團用戶，提供用戶電價調整試算，同時導入用電健檢(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)，宣導最新業務措施及消息包括線路設置費調整、碳費、節電率 1.5% 等。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。</p>	北客服	持續辦理
	(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 2023 年 10 月試辦「小額綠電」銷售，釋出自建案場光電。繼 2023 年試辦後，小額綠電自 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。</p> <p>2. 本處屬轉供用戶端，係依</p>	業務組 電費組	持續辦理 持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>本公司自建案場綠電銷售轉供作業方式及電能轉供作業須知，主動管控轉區日序及特註記登打時機，每日定期至轉供平台查詢撮合之轉供度數，力求當期電費金額正確。</p> <p>3. 依「用戶與饋線連結分系統作業程序」於檢驗送電後填寫變壓器關聯資料表相關資料(含僅併聯不躉售)，並於裝(拆表)日次下班前影附「再生能源併聯相關介面初步 / 細部協商紀錄」併同「用戶與變壓器關聯資料表送管控部門維護 OMS 圖資。</p>	維護組	持續辦理
	(四) 積極回應用戶意見	<p>1. 用戶致電 1911 客服專線若因 5 分鐘通話限制斷線，客服員將留下連絡方式回撥完成服務。</p> <p>2. 確保客服員熟悉公司規定及措施並能正確回應，倘用戶提供其他精進意見，將後送權責單位回覆，並管控案件進度，後續外撥執行滿意度調查，提升服務品質。</p> <p>3. 辦理教育訓練，強化服務人員(含外包客服人員)對涉及服務業務之流程</p>	<p>北客服</p> <p>北客服</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	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>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，申辦手續不全者，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。</p>		
	<p>(五) AMI 應用</p>	<p>透過推廣及宣導「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，貼近用戶需求，提升服務品質。</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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依業務處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，進行簡化及標準化，並於服務中心、松山服務所及區處網頁公布申請用電處理流程。 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>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	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>3. 辦理教育訓練，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、嫻熟各項申請表格填寫外，申辦手續不全者，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。另提供用戶最適切之方式（如郵遞、傳真、電話、APP 等）受理案件，縮短辦理時程。</p> <p>4. 於服務廳及本處對外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 北客服</p> <p>業務組 資訊組</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>(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</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	完成期限
		<p>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。</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. 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>		
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	<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，並配合節約能源課節能宣導活動及 APP 推廣，現場積極推廣並贈送申辦禮品，以加強推廣電子帳單。</p> <p>2. 自 NBS 系統擷取尚未申請電子帳單之代繳用戶，郵寄電子帳單申請書，便利用戶填寫、寄回或自行上網申請，另用戶電話洽詢各項業務如申辦代繳、申請繳費證明、未收到電費通知單或繳費方式等，積極向用戶推廣。</p> <p>3. 提供多元且便利案件申辦管道如網路櫃檯或台灣電力 APP，用戶可透過網路或智慧型手機等行動裝置申辦案件；可透過</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>電費組</p> <p>業務組 北客服</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>客服專線 1911 申請特定業務，如補寄電費單、申請繳費證明，另如通訊地址變更、統一編號變更、取消代繳帳號等，亦可直接上傳更新，達受理無紙化之目標。</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。客服中心另有智能 AI 客服，於台電官網、電力粉絲團、台電 APP 皆可進入，除可線上轉真人服務外，亦有停電報修服務與案件查詢等功能。 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。 	<p>業務組 北客服</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>
三、 公私協力	(一) 節能整合服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理各項節約用電宣導會(如學校、媽媽教室及社會團體等各項節約用電宣導會與社區節電服務和配合大用戶座談會 	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
		<p>節電宣導等)。</p> <p>2. 由節能技術服務專員調查用戶用電場所，提供用戶節能診斷服務，針對電動機、空調、照明等用電設備進行儀器量測診斷，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。</p>	業務組	持續辦理
	(二) 節電活動	<p>1. 持續鼓勵民眾節能減碳，透過多元化方式宣傳，提高用戶參與率，以達節能宣導及推廣之綜效；另為更活潑推動住家節電，結合本公司開發之電力即點 App，推出創意節電活動，導入會員累兌點機制，完成任務可獲得回饋點數，用以兌換禮品及折抵電費，以寓教於樂方式，激發民眾意識進行自主節電。</p> <p>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。</p>	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	(三) 「水電麻吉貼心	與台灣自來水公司及臺北自來水事業處辦理跨機關	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	完成期限
	聯合服務」	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」、「軍眷用電優待申請」5項。		
	(四) 跨機關通報服務	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組 電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

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，審酌本處用戶服務需求及業務特性，訂定本處114年度提升服務效能於提供在地化及客製化關懷服務、透過法規及流程簡化，以及公私協力等三大服務內涵之施行作業執行計畫。
- 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服務場所，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。