

# 台電公司金門區營業處 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 29 日訂定

## 壹、計畫依據

- 一、 行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、 經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 11301409590 號修正之「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、 本公司 115 年 1 月 7 日業字第 1158001842 號函頒之「台電公司 115 年度提升服務效能執行計畫」訂定。

## 貳、計畫目標

掌握內外在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

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

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) 因地制宜提供在地化、客製化服務	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	1. 建立與企業用戶直接溝通管道及維持良好互動機制，以滿足企業用戶多元需求，提供各項優質服務，強化顧客關係管理。 2. 關注用戶多樣用電需求，依其用電規模及特性設置專人及專責部門，積極探尋用戶需求、提供資訊、轉達並追蹤用戶反映之建議及問題。 3. 排定洽訪計畫，由專責部門追蹤管控，為確保服務品質將寄送滿意度調查問卷予用戶填寫。	各部門 各部門 各部門	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理
	(三) 優化再生能源業務	為協助企業順利取得綠電，台電持續精進小額綠電商品以減輕用戶綠電採購門檻及行政成本；另推出新商品「RE30 電力商品」，協助企業順利達成 RE 目標。	業務組	隨時辦理
	(四) 節能整合	1. 透過各項節約用電宣導講座推廣「節能減碳與	各部門	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
	服務	<p>用電安全」，協助公司推動相關政策。</p> <p>2. 對高壓用戶進行節電訪視，了解用戶用電情況，輔以高壓用戶服務入口網站分析用戶用電資料，提供節電建議。針對大用戶有耗能設備(如空調、空壓、照明等)者，如有提請由節能技術服務人員運用專業儀器量測其效率之需求，將由本處代為向本公司相關權責單位提出申請，並客製化節能改善診斷報告。</p>	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	<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，更應主動正確提供與問題有關的完整資訊予</p>	業務組 各部門 業務組 電務組	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦時程。</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程、應備表件、書表範例等。</p>	業務組 電務組	隨時辦理
(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，目前已有四家行動支付(街口、歐付寶、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. 台電 APP 信用卡繳費新增簡訊身分驗證機制，提高用戶交易安全。</p>	業務組 業務組 業務組	持續辦理 隨時辦理 隨時辦理
(三) 提高網站使用便利性		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。	業務組 電務組	隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<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 或連結至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	隨時辦理 隨時辦理
三、公私協力	(一) 節電活動	<p>1. 藉由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約用電，並與縣市政府或地方團體合作，結合節慶或景點吸引人潮，引起話題，營造全民節電氛圍。</p> <p>2. 為提升 APP 服務完整性，加強對外服務單一管道便利性並擴大用戶參與，電力即點 APP 三項節電活動納入台灣電力 APP 提供服務。</p>	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理
	(二) 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</p>	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>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>4. 讓用戶向本公司或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再洽相關機關辦理，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務，如以辦理通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務，做為與跨機關合作服務用戶項目。</p>	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理

#### 陸、實施步驟：

一、依據本公司「115 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 115 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。

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。