

台北西區營業處 115 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 115 年 1 月 19 日

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」。

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，以日常業務直接、高頻率接觸用戶，提供服務之組(段)、課為實施對象，以落實創新性、效益及影響、可持續性、擴散應用等四大構面為服務效能提升重點。

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。

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		2. 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。	業務組	持續辦理
	(三) 優化再生能源業務	為協助中小企業解決短期綠電需求，本處配合本公司政策，針對中小企業用戶宣導小額綠電相關業務，並提供一對一交流服務，以提升有興趣之中小企業用戶投標小額綠電之意願。	業務組	持續辦理
	(四) 節能整合服務	1. 依業務處訂定年度各項節約用電宣導場次目標值，編訂本處推廣節約用電執行計畫，持續推動相關政策。 2. 依業務處訂定年度節電服務團訪視目標戶數、節能診斷及百瓩以上用戶訪問服務目標數編定本處執行計畫，節電服務團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。針對用戶有耗能設備(如空調、空壓、照明等)者，由節能技術服務人員運用專業儀器量測其效率，並客製化節能改善診斷報告。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
二、 法規及流程 簡化	(一) 簡化及標準化作業 流程	1. 配合業務處簡化用戶申辦應檢附各類紙本書表、證件、謄本之種類與格式之作業，縮短申辦案件處理時間。 2. 善用跨機關電子查驗，減少民	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。</p> <p>3. 落實一站式服務到底，提供標準化高效率之服務，以提升公司形象。</p> <p>4. 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. 持續參與臺灣區電氣工程工業同業公會新北辦事處業務座談會議等溝通宣導活動，建立良好溝通管道，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</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 持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(二) 優化電費查詢及繳費作業	<p>1. 為提供用戶多元化的繳費措施，繳費管道包括代繳、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。</p> <p>2. 積極深入社區推廣台灣電力APP的普及率，使用戶能即時查詢電費資訊及多元化之繳費管道，除原本提供信用卡及條碼可繳交結算電費及線路設置費，亦已新增4家行動支付(一卡通、拍付、街口支付及歐付寶)可提供繳費。</p> <p>3. 針對電話詢問電費之用戶，積極告知用戶四大超商提供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，以提升其</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>

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>便利性。</p> <p>4. 針對地方機關戶及高壓用戶，加強宣導專屬帳號，鼓勵用戶以匯款取代臨櫃繳費，減少路途往返。</p> <p>5. 以文宣宣導租屋電費查詢專區，用戶只要申請後即可查詢租賃期間電費資訊，俾承租人了解對於出租人對其收取之電費之合理性。</p>	<p>電費組</p> <p>電費組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(三) 提高網站使用便利性	<p>1. 提供多元及便利的資訊檢索服務，以及關鍵字、全文、交叉、站內、分類檢索及其他方式等搜尋服務。</p> <p>2. 網站依據「政府資訊公開法」主動公開相關資訊於對外網頁。對外提供之文件如為可編輯者，採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。</p> <p>3. 提供與電子化政府入口網 MyEGov 連結服務。</p> <p>4. 提供多樣化案件查詢方式（含電話、網路、現場、行動裝置等查詢）並於登記單回條加印 QR 碼，方便用戶透過行動裝置下載台灣電力 APP 管理案件或連結台電官網查詢案件進度。</p> <p>5. 受理用電申請後，即列印附 QR-code 登記單回條告知用戶受理號碼等訊息。</p> <p>6. 辦理各項用電申請案件，均透過營業櫃檯作業電腦化系統 (NCPS) 受理並管控流程，並即</p>	<p>設計組</p> <p>設計組</p> <p>設計組</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> <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	具體作法	承辦部門	執行期間
		時上拋至 NDCIS，讓用戶透過網路、APP 等查詢，及時掌握案件進度。		
三、 公私協力	(一) 節電活動	1. 委託廣播媒體推播宣導節約用電及配合地方政府及地方媒體舉辦之大型活動，設攤位辦理節約用電推廣。	業務組	持續辦理
		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認證，以利用戶隨時查詢住家用電資訊，並藉此促進用戶自主優化用電行為，以節省用電。	業務組	持續辦理
	(二) 「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共同推動「水電麻吉貼心聯合服務」，有過戶、通訊地址建立、變更、電費代繳、電子帳單、軍眷優待等服務項目。	業務組	持續辦理
(三) 跨機關通報服務		1. 與新北市各區地政局共同辦理「地政、水、電、瓦斯好厝邊」跨機關通報服務，協助用戶辦理過戶、通訊地址建立及變更等服務項目。	業務組	持續辦理
		2. 利用跨機關電子查驗：善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，如營利事業統編查詢用途、地址整編等，減少民眾於申辦業務時所需檢附之佐證資料。	業務組	持續辦理

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。