

台電公司花蓮區營業處 115 年度提升服務效能執行計畫

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「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

本處各部門。

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	1. 針對特殊族群所在之區域，服務人員以該族群之語言服務。 2. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府收電費及用電申請案件電話受理、郵寄等多元管道，行動不便/身障用戶由專人全程服務。 3. 服務人員說明時避免使用艱澀之專業用詞，如用戶使用方言為主，主動配合用戶以方言說明或引導用戶至方言櫃檯。 4. 檢驗部門提供電表之接線實例圖供承裝業參考施作正確性並避免因需改修而延誤用電之情形。	各部門 業務組 各部門 電務組檢驗課	隨時辦理 隨時辦理 隨時辦理 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概分三類服務對象，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. 聚焦本處高壓用戶，並擴及高用電行業之同業公會或協會、工業區等，由基層主管或經理層級(含)以上率隊拜訪或辦理相關座談會。	各部門 各部門 各部門	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
	(三) 優化再生能源業務	1. 為協助中小企業解決短期綠電需求，本年度「小額綠電」釋出自建光電案場推出「1 年型商品(日間型或全日型)」、「選月型商品」，以滿足不同用電型態用戶之需要。	業務組	隨時辦理
		2. 針對曾申購小額綠電之老客戶及高壓轉供用戶寄送小額綠電及 RE30 等新商品文宣；於負載管理推廣小組推廣時一併推廣 RE30 電力商品並配合參加各產業公會相關綠電宣傳活動。	業務組	隨時辦理
		3. 每月統計本處轄下各饋線剩餘可併網容量，並製作出統計表，主動寄給業者參閱，可使業者在尋找案場時更有效率、引導業者往可併網容量較高之區域發展。	電務組 設計課	隨時辦理
	(四) 節能整合服務	1. 透過各項節約用電宣導會推廣「節能減碳與用電安全」，協助公司推動相關政策。 2. 由本處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 各部門	隨時辦理 隨時辦理
二、	(一)	1. 訂定申辦業務標準作業流程，	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
法規及流程簡化	簡化及標準化作業流程	<p>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> <p>5. 定期辦理與台灣區電氣工程工業同業公會花蓮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>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>持續辦理</p>
	(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. 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</p>	<p>業務組</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
		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。	業務組	隨時辦理
		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。	業務組	隨時辦理
		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。	業務組	隨時辦理
	(三) 提高網站使用便利性	4. 如遇長者無法申請電子帳單或使用 APP，主動宣導可採代繳型式或另以手機簡訊提醒繳費。	業務組	隨時辦理
		1. 提供案件之多元查詢管道，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	隨時辦理
		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。	業務組	隨時辦理
		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
	(一) 節電活動	4. 針對承裝業者加強推廣「台灣電力」APP，可即時查看案件流程及進度，有效縮短申請用電總日數。	業務組	隨時辦理
		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	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
		<p>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	隨時辦理
三、 公私協力	(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	隨時辦理
	(三) 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>4. 讓用戶向本處或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再洽相關機關</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</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
		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。		

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。