

台電公司雲林區營業處 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 21 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。

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、 執行策略及具體推動作法

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. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區用戶，提供到府到點服務，例如依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理，或輔導用戶藉由網路或 APP 申辦。	業務組	持續辦理
		2. 針對特殊族群所在地之地區，提供受理櫃檯服務人員該族群之語言服務。	業務組	持續辦理
	(二) 企業用戶專人 服務	1. 聚焦百大集團企業用戶及契約容量 1,000 瓩以上用戶，並擴及高用電行業之同業公會或協會、科學園區及產業園區等，由基層主管或經理層級(含)以上率隊拜訪，提供用電服務及輔導夜尖峰移轉；其他高壓用戶則視用電特性或需要進行拜訪。	業務組	持續辦理
		2. 本處節能服務課排定洽訪計畫，提供滿意度調查問卷予用戶填寫，並上傳企業用戶服務平台，以確保服務品質。	業務組	持續辦理

	<p>(三) 優化再生能源 業務</p>	<p>1. 為加速併聯審查作業、轉直供審查作業，並配合本公司「114 小額綠電銷售計劃」、「RE30 電力商品」，本處設置「再生能源專門服務窗口」，以提供有再生能源併網或綠電需求之企業、以及再生能源業者專業優質服務。</p> <p>2. 本處為配合大量機關設置再生能源併網，盤點機關學校案件申請需求，提前保留饋線容量，並採專案管控和逐案檢討進度，以符合政策目標並促進綠能發展。</p> <p>3. 本處每月召開再生能源管控會議，專案管控再生能源案件，並邀請能源署及相關單位協商，即時解決施工困難或行政程序延誤，避免影響躉購費率。透過會議提升部門或單位間橫向溝通與彈性調配人力，以求各項工程皆能如期完成併網。</p>	<p>業務組</p> <p>設計組 業務組</p> <p>設計組 業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>
--	------------------------------	---	--	-------------------------------------

	(四) 節能整合服務	1. 配合各地方政府、機關學校、社會團體等活動辦理「節能減碳與用電安全」宣導，並整合台灣電力 APP 推廣，協助公司推動相關政策，以期透過 APP 及 AMI 應用達到用戶用電自主管理目的。	業務組	持續辦理
		2. 由本處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，以及用電設備汰舊換新補助等資訊，評估用戶場所用電情形及提供相關改善建議與報告。	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，並評估執行表單是否簡化。</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如各類登記單、申請表格、自主檢核表，供用戶查閱運用。</p> <p>5. 持續辦理本處與臺灣區電氣工程工業同業公會雲林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. 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</p>	電費組 業務組	由總處建置，區處配合辦理

		<p>、歐付寶、一卡通、拍付)可供用戶繳費，後續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>		
	(三) 提高網站使用 便利性	<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，告知用戶受理號碼及進度等訊息。</p>	業務組	由總處建置，本處配合辦理
三、公私協力	(一) 節電活動	<p>1. 辦理各項媒宣及節電推廣活動，運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。</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，於台灣電力 APP 推出節電活動(住家節電預測、節電日挑戰及節電集金點)，以增加活動能見度與普及性。</p>	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	持續辦理
	(三) 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。 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。 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。 	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

外網頁及辦公場所，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。