

台電公司南投區處 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	具體做法	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，如：依照用戶需求將登記單送給用戶填寫並攜回受理。	業務組	持續辦理
		2. 因應南投位居多山地區，針	業務組/	持續辦理

		對樹竹較多轄區定期樹竹修剪，避免天災影響災情擴大，以維供電品質。	維護組	
(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。	各部門	持續辦理	
	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。	各部門	持續辦理	
(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。	各部門	持續辦理	
	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；並配合參加各產業公會相關綠電宣傳活動。	各部門	持續辦理	
(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。	業務組	持續辦理	
	2. 由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。	各部門	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詢問用戶，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>各部門</p> <p>業務組</p> <p>業務組</p> <p>各部門</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>
	(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、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</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>持續辦理</p> <p>持續辦理</p>

		繳納電費。 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	持續辦理
	(三) 用電申請受理電子化及無紙化	114 年導入新營業櫃檯作業電腦化系統(NCPS)之受理文件數位電子化功能，開放戶址類異動、中間抄表等簡易案件可採無紙化方式受理，提升申辦效率及數位保存用戶申辦文件確保資料安全。	業務組	持續辦理
	(四) 提高網站使用便利性	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。 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。	設計組/ 業務組 設計組/ 業務組 設計組/ 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
三、 公司協力	(一) 節電活動	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。 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。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理

	<p>(二) 「水電麻吉 貼心聯合服 務」</p>	<p>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。</p>	<p>業務組</p>	<p>持續辦理</p>
	<p>(三) 跨機關通報 服務</p>	<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後，將配合更改用電戶名。 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。 	<p>業務組</p>	<p>持續辦理</p>
			<p>業務組</p>	<p>持續辦理</p>
			<p>業務組</p>	<p>持續辦理</p>
			<p>業務組</p>	<p>持續辦理</p>

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，並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。