

台電公司屏東區營業處 115 年度提升服務效能執行計畫

115 年 1 月 16 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、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。

肆、實施對象

屏東區營業處各部門

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	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
一、 提供在地 化及客製	(一) 因應所轄地區 或業務之特	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	業務組 電費組	隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
化關懷服務	性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務	<p>求將登記單送交用戶填寫並攜回受理。</p> <p>2. 針對轄內特殊族群所在地，提供電話語音及受理櫃檯服務人員該族群之語言服務(如台語、客語)。</p>	業務組	隨時辦理
	(二) 企業用戶專人服務	<p>1. 落實本公司「企業用戶專人服務實施要點」，為強化與用電大戶溝通及維持良好互動，重點服務對象聚焦於百大集團企業用戶及契約容量1000瓩以上用戶，並擴及本處高用電行業之同業公會及工業區等，提供用電諮詢服務及業務宣導，並探尋需求，挖掘商機，創造雙贏。</p> <p>2. 由本處節能技術服務專員對用戶用電場所進行節電訪視，運用專業儀器量測電力系統、空調系統、空壓系統及照明系統等主要耗能設備用電效率，並結合「高壓用戶服務入口網站」資料，進行電力系統分析，評估用戶場所用電情形及客製化提供相關節能改善建議與報告。</p>	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理
	(三) 優化再生能源業務	<p>1. 於區處網站設置「再生能源區」連結，用戶可利用地址或地號查詢可併網容量，並以申設案件受理編號線上查詢進度或併網容量已滿排隊之順位，而區處剩餘可併網容量統計及太陽光電設置併聯作業辦理統計資訊亦公開揭露於</p>	設計組	隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>該區。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 本處將針對曾申辦小額綠電之老用戶及高壓轉供用戶，寄送小額綠電及 RE30 等電力商品推廣文宣，並配合參加各產業公會有關綠電宣傳活動。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
	(四) 節能整合服務	<p>1. 藉由本處各項節電宣導活動推廣「節能減碳與用電安全」並發放相關文宣及摺頁，協助公司推動節電政策。</p> <p>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。</p> <p>3. 搭配本公司本(115)年度新推出「住商 ADR」住商節能型方案，向家中具備智慧家電設備之用戶積極鼓勵參加；倘用戶家中無相關設備，本處亦同步推動節電獎勵措施及「台灣電力 APP」之「節電日挑戰」、「住家節電預測」與「節電集金點」等活動，除響應本公司需量反應措施，亦能達到節能推廣整合服務。</p>	<p>業務組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>
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	執行策略	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「一次性告知」及「一站式服務」，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之完整資訊予詢問用戶，避免來回補件及電話經數次轉接等情形，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. 持續辦理本處與用電大戶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>各部門</p> <p>各部門</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>
	(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. 持續推廣行動支付應用場域</p>	<p>業務組 電費組</p> <p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>及加強用戶服務，用戶除可使用「台灣電力 APP」提供之信用卡、條碼與行動支付 APP 繳納終止契約前之電費(含接電費)、結算電費及線路設置費外，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. 持續推廣高壓用戶使用「專屬帳號繳費服務」，並擴大服務範圍，提供由財政部國庫署通匯者及其他機關用戶以專屬帳號繳款，鼓勵以匯款取代臨櫃繳費，減少路途往返。</p> <p>4. 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>	<p>電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p> <p>業務組 電費組</p>	<p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</p> <p>隨時辦理</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，方便用戶透過行動裝置掃描後下載使用「台灣電力 APP」或連結台電官網查詢案件進度。</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>	<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>
三、 公私協力	(一) 節電活動	<p>1. 搭配本處與機關、民間協會敦親睦鄰補助、排球營隊等創意行銷活動持續辦理各項「節能</p>	<p>業務組</p>	<p>隨時辦理</p>

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>減碳與用電安全」推廣，協助公司推動相關政策，並針對社會團體、學校及社區等主動宣導服務。</p> <p>2. 持續鼓勵民眾節能減碳，辦理各項媒宣及節電推廣活動，其中在媒體行銷上朝分群分眾及可長期曝光之效果推動。節電推廣規劃少眾多量及多元化方式執行，包括戶外節電活動及校園巡迴推廣等，持續運用創意行銷手法，向民眾宣導節電，營造全民節電氛圍。另加強推廣「電力即點 APP」節電日挑戰等創意動態節電活動，導入會員累兌點機制，完成任務可獲得回饋點數及折抵電費。</p>	業務組	隨時辦理
	(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	隨時辦理
	(三) 跨機關通報服務	<p>1. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸至本處服務中心，更新符合優待戶之資訊。</p> <p>2. 讓用戶向本處或其他機關遞件後，透過公文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關連性服務，如辦理過</p>	業務組 業務組	隨時辦理 隨時辦理

服務內涵	執行策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		戶、用電地址或通訊地址變更等業務,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。